МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки, підприємництва та інформаційних технологій

Кафедра підприємницьких та соціальних технологій

Допущено до захисту

“_____” _____ 2026 р.

Зав. кафедри, д.е.н., професор

_____ Соколюк С.Ю.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ЧЕРКАСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Виконав – студентк 4 курсу, групи 41-сз
освітньої програми «Соціальне забезпечення»
спеціальності 232 Соціальне забезпечення
НЕПРИЛЮК Віктор Олександрович

Науковий керівник – д.е.н., професор
СОКОЛЮК Сергій Юрійович

Умань – 2026

Реферат
на кваліфікаційну роботу
студента факультету економіки, підприємництва та інформаційних технологій УНУ
(спеціальності 232 «Соціальне забезпечення» ОС «Бакалавр»)
НЕПРИЛЮКА Віктора Олександровича на тему:
«Сучасні підходи до підвищення ефективності роботи територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області»

Сучасний розвиток системи соціального захисту населення в Україні зумовлює необхідність підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг, зокрема в Черкаській області. Територіальні центри є важливими інституціями, що забезпечують підтримку громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, надаючи їм широкий спектр соціальних послуг за місцем проживання або в умовах денного перебування. В умовах децентралізації, цифровізації та зростання соціальних викликів актуалізується впровадження сучасних підходів до організації їх роботи, спрямованих на підвищення якості, доступності та адресності соціальних послуг. Це зумовлює необхідність пошуку ефективних управлінських рішень, інноваційних технологій та нових моделей взаємодії між органами влади, громадами і надавачами соціальних послуг.

В даній роботі, яка складається з трьох розділів, використано теоретичний матеріал із сучасних навчальних посібників, наукових статей та інших праць провідних науковців. Загальний об’єм роботи складає 43 сторінки, основний текст розміщений на 38 сторінках. Робота містить 11 рисунків, 7 таблиць, а також 1 додаток. Кількість використаних джерел становить 30 наукових праці та Інтернет-ресурсів.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження сучасних підходів до підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області, а також обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення їх функціонування в умовах децентралізації, цифровізації та зростання потреб населення у якісних і доступних соціальних послугах.

В першому розділі розглянуто теоретичні основи функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг та підвищення ефективності їх діяльності.

В другому розділі здійснено аналіз сучасного стану та особливостей діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області.

В третьому розділі окреслено напрями та сучасні підходи до підвищення ефективності роботи територіальних центрів надання соціальних послуг.

Анотація

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню сучасних підходів до підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області. У роботі розкрито теоретичні засади функціонування системи соціального обслуговування населення, визначено роль територіальних центрів у забезпеченні соціальної підтримки вразливих категорій громадян та розвитку територіальних громад, а також проаналізовано сучасний стан їх діяльності й окреслено перспективи вдосконалення в умовах децентралізації та цифровізації.

Ключові слова: територіальні центри соціальних послуг, соціальне обслуговування, ефективність діяльності, соціальна підтримка, вразливі групи населення, децентралізація.

Summary

This thesis examines contemporary approaches to improving the effectiveness of regional social service centers in the Cherkasy region. The thesis explores the theoretical foundations of the social service system, defines the role of territorial centers in providing social support to vulnerable groups and in the development of local communities, analyzes the current state of their operations, and outlines prospects for improvement in the context of decentralization and digitalization.

Keywords: territorial centers for social services, social services, operational effectiveness, social support, vulnerable population groups, decentralization**.**

ЗМІСТ

ВСТУП ……. 4

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЇХ ДІЯЛЬНОСТІ ……..…….....…… 6

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ЧЕРКАСЬКІЙ ОБЛАСТІ …….……..... 13

2.1 Аналіз сучасного стану та тенденцій функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області …….. 13

2.2 Проблеми та бар’єри підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг …..….....…. 20

РОЗДІЛ 3. РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ …… 31

ВИСНОВКИ……... 37

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….. 39

ДОДАТКИ……... 42

ВСТУП

У сучасних умовах трансформації системи соціального захисту населення України та посилення соціально-економічних викликів особливого значення набуває підвищення ефективності діяльності установ, що надають соціальні послуги. Важливу роль у цьому процесі відіграють територіальні центри надання соціальних послуг, які забезпечують підтримку вразливих категорій населення, сприяють підвищенню рівня їхнього життя та соціальній інтеграції. В умовах децентралізації, реформування соціальної сфери та впровадження цифрових технологій зростає потреба у вдосконаленні організації роботи цих установ, підвищенні якості та доступності соціальних послуг.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю впровадження сучасних підходів до управління та організації діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг, які б відповідали сучасним вимогам суспільства. Зокрема, йдеться про застосування інноваційних управлінських рішень, цифровізацію процесів надання послуг, розвиток партнерства між органами влади та громадами, а також орієнтацію на індивідуальні потреби отримувачів соціальних послуг. Особливої актуальності ці питання набувають на регіональному рівні, зокрема в Черкаській області, де функціонування територіальних центрів має важливе значення для забезпечення соціального добробуту населення.

Об'єкт дослідження: діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області.

Предмет дослідження: сучасні підходи, механізми та інструменти підвищення ефективності роботи територіальних центрів надання соціальних послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження сучасних підходів до підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області, а також обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення їх функціонування в умовах децентралізації,

цифровізації та зростання потреб населення у якісних і доступних соціальних послугах.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні основи функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг.
2. Дослідити сучасний стан та особливості діяльності територіальних центрів у Черкаській області.
3. Виявити основні проблеми та бар’єри, що впливають на ефективність їх роботи.
4. Обґрунтувати сучасні підходи та розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг.

Структура роботи зумовлена метою та завданнями дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, висновків та списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ЇХ ДІЯЛЬНОСТІ

У сучасних умовах розвитку соціальної політики держави особливого значення набуває ефективне функціонування системи соціального обслуговування населення. Однією з ключових її складових є територіальні центри надання соціальних послуг, діяльність яких спрямована на підтримку соціально незахищених верств населення, зокрема осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, одиноких громадян та інших категорій, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Територіальні центри надання соціальних послуг є бюджетними установами, що створюються органами місцевого самоврядування для організації надання соціальних послуг за місцем проживання громадян або в умовах стаціонарного чи денного перебування. Їх діяльність регулюється чинним законодавством України у сфері соціального захисту населення та базується на принципах доступності, адресності, добровільності отримання послуг, гуманності та дотримання прав людини.

Сутність функціонування територіальних центрів полягає у забезпеченні комплексного підходу до надання соціальних послуг, що включає соціально-побутові, психологічні, медико-соціальні, інформаційні та інші види допомоги [19-21]. Важливим аспектом їх діяльності є індивідуальний підхід до кожного отримувача послуг, що передбачає оцінку його потреб та розроблення відповідного плану соціального обслуговування.

Підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг є одним із пріоритетних завдань соціальної політики. Ефективність у даному контексті розглядається як співвідношення результатів діяльності установи до витрачених ресурсів, а також рівень задоволення потреб отримувачів соціальних послуг. Вона залежить від низки факторів, серед яких – якість управління, професійний рівень персоналу, рівень матеріально-

технічного забезпечення, впровадження інноваційних технологій та ефективна взаємодія з іншими суб'єктами соціальної сфери.

У процесі розвитку системи соціального забезпечення особливого значення набуває теоретичне осмислення сутності та особливостей функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг [11-12]. Такі установи відіграють важливу роль у реалізації державної соціальної політики, забезпечуючи підтримку соціально вразливих категорій населення та сприяючи підвищенню рівня їх соціальної захищеності. Дослідження теоретичних підходів дозволяє визначити ключові характеристики діяльності територіальних центрів, окреслити їх функціональне призначення, організаційні засади та роль у системі соціального обслуговування населення. Узагальнення цих підходів дає можливість систематизувати основні аспекти їх функціонування та виокремити базові елементи, що формують ефективність їх діяльності.

Узагальнення теоретичних підходів до функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг дозволяє виділити їх ключові характеристики, які систематизовано у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Основні характеристики функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг*

Характеристика	**Зміст**	**Значення для системи соціального забезпечення**
Правовий статус	Бюджетні установи місцевого самоврядування	Забезпечує регульованість та контроль діяльності
Цільова аудиторія	Вразливі категорії населення	Сприяє соціальній підтримці та інтеграції
Форми надання послуг	За місцем проживання, стаціонарні, денні	Підвищує доступність соціальних послуг
Принципи діяльності	Адресність, доступність, гуманність	Гарантує якість та справедливість обслуговування
Види послуг	Соціально-побутові, психологічні, інформаційні	Забезпечує комплексність допомоги

*Джерело: сформовано автором на основі нормативно-правових актів та наукових джерел [1-3].

Як видно з табл. 1.1, діяльність територіальних центрів має комплексний характер і спрямована на забезпечення доступності та якості соціальних послуг для різних категорій населення.

Сучасні підходи до підвищення ефективності діяльності територіальних центрів передбачають впровадження новітніх управлінських практик, орієнтацію на результат, розвиток партнерських відносин між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та приватним сектором. Важливу роль відіграє також цифровізація соціальних послуг, яка сприяє підвищенню їх доступності, прозорості та оперативності надання. Ефективність діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг значною мірою визначається дотриманням системи базових принципів, які регламентують організацію та процес надання допомоги населенню. Саме ці принципи формують основу взаємодії між надавачами та отримувачами соціальних послуг, забезпечують якість обслуговування, рівність доступу та відповідність послуг реальним потребам громадян. Їх дотримання сприяє підвищенню результативності діяльності установ, зміцненню довіри населення та забезпеченню соціальної справедливості у сфері соціального забезпечення. Принципи функціонування територіальних центрів, що визначають ефективність їх діяльності, узагальнено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Основні принципи діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг*

Принцип	**Сутність**	**Практичне значення**
Адресність	Надання послуг відповідно до потреб	Підвищення ефективності допомоги
Доступність	Рівний доступ до послуг	Соціальна справедливість
Добровільність	Надання послуг за згодою отримувача	Дотримання прав людини
Гуманність	Повага до особистості	Підвищення якості обслуговування
Комплексність	Поєднання різних видів допомоги	Повне задоволення потреб

*Джерело: сформовано автором на основі нормативно-правових актів та наукових джерел [4-6].

Аналіз табл. 1.2 свідчить, що дотримання зазначених принципів є необхідною умовою забезпечення ефективності та соціальної спрямованості діяльності центрів.

Окрім цього, значного значення набуває впровадження принципів клієнтоорієнтованості, що передбачає максимальне врахування потреб отримувачів послуг, підвищення рівня їх задоволеності та залучення до процесу оцінювання якості наданої допомоги [8-10; 25]. У сучасних умовах особливої актуальності набуває розвиток системи моніторингу та оцінки ефективності діяльності територіальних центрів, що дозволяє своєчасно виявляти проблеми та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Таким чином, теоретичні основи функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг базуються на комплексному підході до організації соціального обслуговування, дотриманні принципів соціальної справедливості та орієнтації на потреби населення. Підвищення ефективності їх діяльності є важливою умовою забезпечення належного рівня соціального захисту громадян та сталого розвитку територіальних громад.

Результативність функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг залежить від сукупності внутрішніх і зовнішніх чинників, що визначають якість, доступність та ефективність соціального обслуговування. До таких чинників належать організаційні умови діяльності, кадрове забезпечення, рівень матеріально-технічної бази, а також впровадження інноваційних підходів та налагодження ефективної взаємодії з іншими суб’єктами соціальної сфери. Комплексний аналіз цих факторів дозволяє виявити ключові резерви підвищення ефективності роботи установ та обґрунтувати напрями їх подальшого розвитку. Фактори, що впливають на ефективність діяльності територіальних центрів, систематизовано у табл. 1.3.

Додатковим важливим аспектом підвищення результативності діяльності територіальних центрів є здатність установ адаптуватися до змін соціально-економічного середовища та оперативно реагувати на нові виклики. Зокрема, зростає значення стратегічного планування, впровадження систем управління

якістю, розвитку внутрішнього контролю та оцінювання результатів діяльності. Важливу роль відіграє також орієнтація на потреби отримувачів послуг, що передбачає використання механізмів зворотного зв'язку, аналіз рівня задоволеності населення та постійне вдосконалення процесів обслуговування. Такий комплексний підхід дозволяє підвищити ефективність функціонування територіальних центрів та забезпечити більш високий рівень соціального захисту населення.

Таблиця 1.3

Фактори підвищення ефективності діяльності територіальних центрів*

Група факторів	**Характеристика**	**Вплив на ефективність**
Організаційні	Якість управління, структура	Підвищення результативності
Кадрові	Кваліфікація персоналу	Якість надання послуг
Матеріальні	Ресурсне забезпечення	Стабільність роботи
Інноваційні	Цифровізація, нові технології	Оптимізація процесів
Партнерські	Взаємодія з іншими установами	Розширення можливостей

*Джерело: сформовано автором на основі наукових джерел [10-12; 18-20].

Як показано в табл. 1.3, ефективність діяльності територіальних центрів залежить від поєднання організаційних, кадрових та інноваційних факторів.

У сучасних умовах трансформації соціальної сфери особливого значення набуває впровадження цифрових технологій у діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг [13-14; 29]. Цифровізація сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів, покращенню якості обслуговування населення та забезпеченню оперативного доступу до соціальних послуг. Використання електронних сервісів дозволяє оптимізувати документообіг, підвищити прозорість діяльності установ та забезпечити зручність взаємодії між надавачами і отримувачами послуг. Основні напрями цифровізації діяльності територіальних центрів узагальнено у табл. 1.4.

Впровадження цифрових інструментів у сфері соціального обслуговування виступає одним із ключових напрямів модернізації діяльності територіальних

центрів. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню оперативності прийняття управлінських рішень, покращенню координації роботи персоналу та забезпеченню більш ефективного надання соціальних послуг населенню.

Таблиця 1.4

Напрями цифровізації діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг*

Напрям цифровізації	Характеристика	Очікуваний ефект
Електронний документообіг	Автоматизація обробки документів	Скорочення часу обслуговування
Онлайн-сервіси	Подання заяв, консультації онлайн	Підвищення доступності послуг
Інформаційні системи	Бази даних отримувачів послуг	Покращення управління інформацією
Мобільні технології	Доступ через мобільні додатки	Зручність для користувачів
Аналітичні інструменти	Обробка даних, моніторинг	Підвищення якості управлінських рішень

*Джерело: сформовано автором на основі наукових джерел [21-26] та практики цифровізації соціальної сфери.

Аналіз табл. 1.4 свідчить, що цифровізація є важливим інструментом підвищення ефективності діяльності територіальних центрів, оскільки забезпечує оптимізацію процесів, зниження адміністративного навантаження та підвищення якості надання соціальних послуг.

Для більш глибокого розуміння ролі цифровізації у підвищенні ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг доцільно розглянути її структурний вплив на основні процеси функціонування цих установ. Візуалізація ключових елементів цифрової трансформації дозволяє комплексно оцінити взаємозв’язок між впровадженням технологій та результативністю соціального обслуговування. З цією метою представлено модель цифровізації діяльності територіальних центрів (рис. 1.1).

Аналіз рис. 1.1 свідчить, що цифровізація виступає базовим інструментом модернізації діяльності територіальних центрів і охоплює впровадження електронних сервісів, автоматизацію управлінських процесів та використання

інформаційних систем. На проміжному рівні це забезпечує оптимізацію управління, скорочення часу обслуговування та підвищення доступності соціальних послуг для населення. У свою чергу, кінцевим результатом є зростання ефективності функціонування установ, підвищення рівня задоволеності отримувачів послуг та забезпечення прозорості їх діяльності.

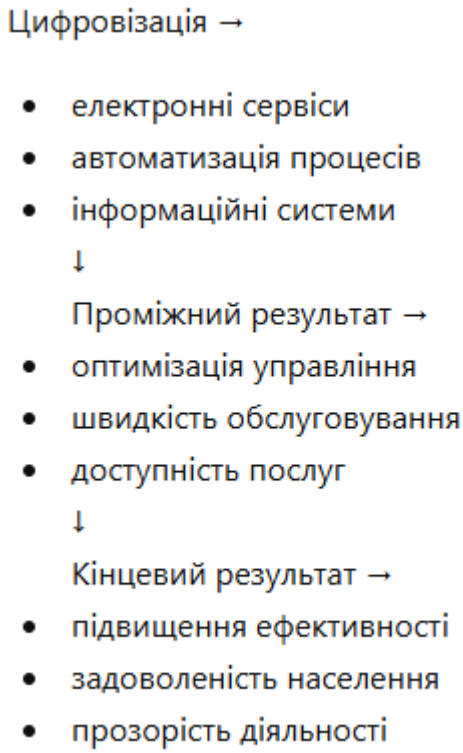


Рис. 1.1. Модель цифровізації діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг

Джерело: розроблено автором.

Таким чином, цифровізація є важливим чинником підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг, оскільки сприяє оптимізації внутрішніх процесів, покращенню якості обслуговування та формуванню сучасної, клієнтоорієнтованої системи соціального забезпечення.

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ЧЕРКАСЬКІЙ ОБЛАСТІ

2.1. Аналіз сучасного стану та тенденцій функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області

У сучасних умовах реформування системи соціального забезпечення в Україні особливого значення набуває аналіз регіональних особливостей функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг. Це дозволяє оцінити рівень розвитку соціальної інфраструктури, визначити ефективність надання соціальних послуг населенню та виявити ключові тенденції і проблеми їх функціонування. Черкаська область є показовим регіоном у контексті розвитку мережі соціальних установ, що забезпечують підтримку вразливих категорій населення.

Аналіз сучасного стану територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області свідчить про наявність розвиненої мережі установ соціального обслуговування. Зокрема, в області функціонує 7 територіальних центрів та 59 центрів надання соціальних послуг, які обслуговують значну кількість населення, що потребує соціальної підтримки.

Станом на 2023-2025 рр. соціальними послугами було охоплено понад 30 тис. осіб, що свідчить про значний попит на такі послуги та важливість діяльності відповідних установ. Крім того, у складі територіальних центрів функціонують стаціонарні відділення, які забезпечують догляд за особами, що потребують постійної допомоги.

Важливою тенденцією є збільшення кількості надавачів соціальних послуг та розвиток нових організаційних форм їх надання. У Черкаській області зареєстровано понад 100 надавачів соціальних послуг, значну частку серед яких становлять комунальні установи територіальних громад. Така тенденція відображає процес децентралізації соціальної сфери та підвищення ролі місцевого самоврядування у забезпеченні соціального захисту населення.

Одночасно, функціонування територіальних центрів відбувається в умовах зростання соціального навантаження. Це пов’язано з демографічними змінами, збільшенням чисельності осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій населення, які потребують догляду, соціальної адаптації та реабілітації. Така ситуація вимагає підвищення ефективності надання послуг та оптимізації ресурсного забезпечення територіальних центрів.

Таким чином, сучасний стан функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області характеризується розширенням мережі установ, зростанням обсягів надання соціальних послуг та підвищенням ролі місцевого рівня у їх організації. Водночас наявні тенденції свідчать про необхідність подальшого вдосконалення системи соціального обслуговування з урахуванням сучасних соціально-економічних викликів та потреб населення.

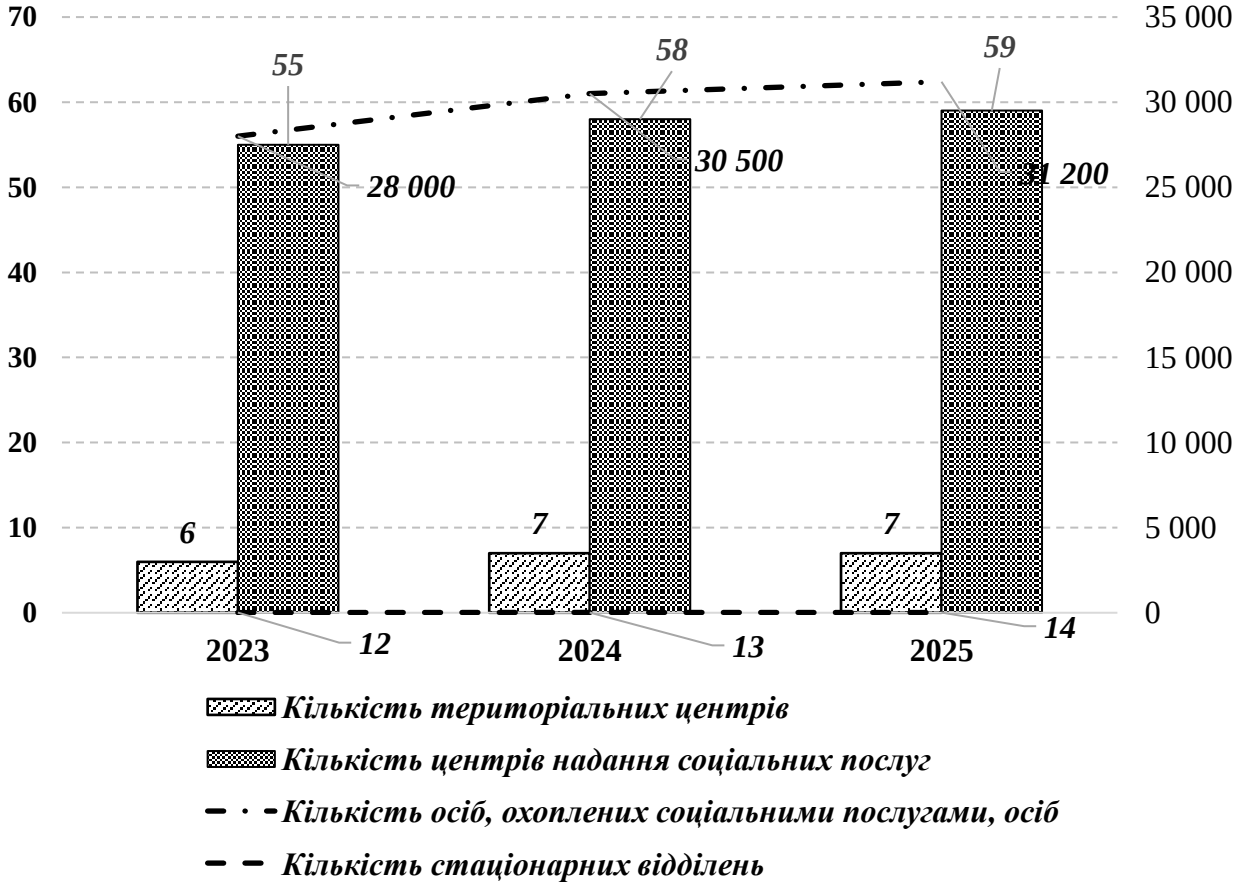


Рис. 2.1. Кількість територіальних центрів та осіб, охоплених соціальними послугами у Черкаській області (2023-2025 рр.)

Джерело: складено автором на основі даних Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації (2023-2025 рр.) та власних розрахунків.

Аналіз сучасного стану територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області свідчить про наявність розвиненої мережі установ соціального обслуговування, здатних забезпечити підтримку вразливих категорій населення. Станом на 2023-2025 рр. соціальними послугами було охоплено понад 30 тис. осіб, що підкреслює важливість та актуальність діяльності таких центрів.

Розширення кількості територіальних центрів, центрів надання соціальних послуг та стаціонарних відділень демонструє зростання попиту на соціальні послуги та підвищення ролі місцевого самоврядування у їх організації. Одночасно зростання соціального навантаження, пов’язане з демографічними змінами та збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб, висуває нові вимоги до якості та доступності соціального обслуговування.

Отже, функціонування територіальних центрів у Черкаській області характеризується тенденцією до розвитку та модернізації мережі соціальних послуг, проте потребує подальшого вдосконалення організаційних форм та ресурсного забезпечення для задоволення сучасних соціально-економічних потреб населення.

Важливою тенденцією є розширення мережі надавачів соціальних послуг та розвиток нових організаційних форм їх надання. Зокрема, в області зареєстровано понад 100 надавачів соціальних послуг, серед яких значну частку становлять комунальні установи територіальних громад. Це свідчить про децентралізацію соціальної сфери та посилення ролі місцевого самоврядування у забезпеченні соціального захисту населення.

Разом із тим, функціонування територіальних центрів відбувається в умовах зростання соціального навантаження, що зумовлено збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб, осіб похилого віку та інших вразливих категорій населення. Значна кількість громадян потребує соціальних послуг, пов’язаних із доглядом, соціальною адаптацією та реабілітацією, що підвищує вимоги до якості та доступності соціального обслуговування.

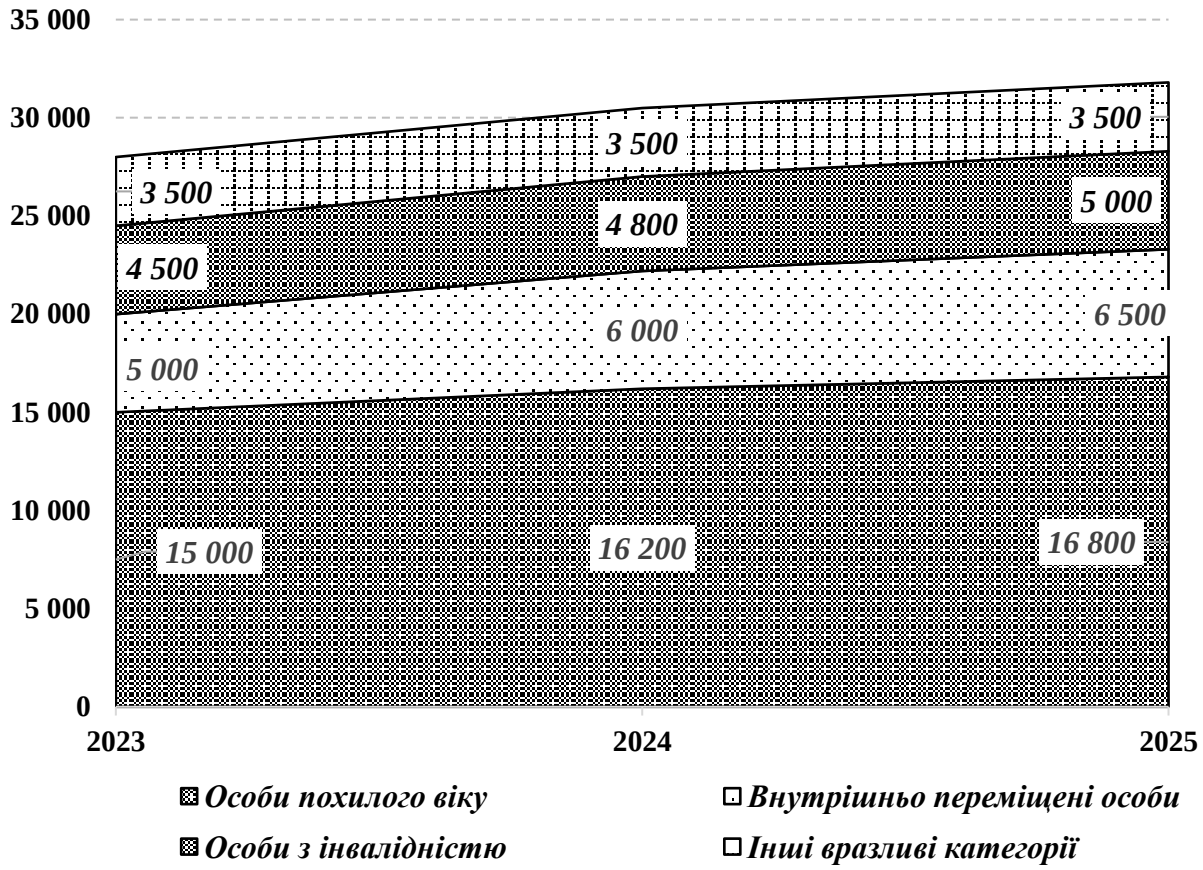


Рис. 2.2. Динаміка соціального навантаження та категорій осіб, які отримують послуги (2023-2025 рр.)

Джерело: складено автором на основі даних Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації (2023-2025 рр.) та власних розрахунків.

Аналіз динаміки соціального навантаження та категорій осіб, які отримують соціальні послуги у Черкаській області у 2023-2025 рр., демонструє поступове зростання потреб у соціальному обслуговуванні. Найбільшу частку серед отримувачів послуг становлять особи похилого віку, чисельність яких за три роки зросла з 15 000 до 16 800 осіб. Значне збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб – із 5 000 до 6 500 – свідчить про вплив соціально-економічних факторів та внутрішніх міграційних процесів.

Кількість осіб з інвалідністю також зросла, що підкреслює потребу у спеціалізованих програмах догляду та реабілітації. Інші вразливі категорії населення залишаються стабільними за чисельністю, проте потребують постійного соціального супроводу.

Загалом, дані таблиці свідчать про зростаюче соціальне навантаження на територіальні центри та підкреслюють необхідність подальшого розвитку системи соціального обслуговування для забезпечення доступності та якості послуг для всіх категорій населення. Таким чином, сучасний стан функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області характеризується розширенням мережі установ, зростанням обсягів надання соціальних послуг та підвищенням ролі місцевого рівня у їх організації. Водночас наявні тенденції свідчать про необхідність подальшого вдосконалення системи соціального обслуговування з урахуванням сучасних соціально-економічних викликів.

У сучасних умовах розвитку системи соціального забезпечення особливого значення набуває оцінка функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг. Аналіз діяльності таких установ дозволяє виявити ключові тенденції розвитку соціальної інфраструктури, визначити рівень доступності та якості надання послуг для населення, а також оцінити потреби різних категорій громадян у соціальній підтримці. Поступове розширення мережі центрів і збільшення кількості осіб, що отримують соціальні послуги, відображає підвищений попит на соціальні послуги та важливість діяльності територіальних центрів у забезпеченні соціального захисту населення. Аналіз даних таблиці 2.1 свідчить про поступове розширення мережі територіальних центрів та центрів надання соціальних послуг у Черкаській області протягом 2023-2025 рр. Кількість територіальних центрів зросла з 6 до 7, а центрів надання соціальних послуг – з 55 до 59, що відображає підвищений попит на соціальні послуги серед населення.

Одночасно збільшилась кількість осіб, охоплених соціальними послугами – із 28 000 до 31 200 осіб, а також кількість стаціонарних відділень – із 12 до 14, що забезпечує догляд за громадянами, які потребують постійної допомоги. Ріст загальної кількості зареєстрованих надавачів послуг із 95 до 105 підкреслює активну роль місцевого самоврядування та комунальних установ у розвитку системи соціального обслуговування.

Таким чином, територіальні центри Черкаської області демонструють позитивну динаміку розвитку, підвищують доступність та якість надання соціальних послуг і водночас потребують подальшого вдосконалення організаційних форм та ресурсного забезпечення для задоволення потреб різних категорій населення.

Таблиця 2.1

Аналіз сучасного стану та тенденцій функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області, 2023-2025 рр.*

Показник	2023	2024	2025	Оцінка динаміки
Кількість територіальних центрів	6	7	7	Розширення мережі центрів відображає підвищений попит на соціальні послуги
Кількість центрів надання соціальних послуг	55	58	59	Розширення мережі центрів сприяє кращій доступності послуг для населення
Кількість осіб, охоплених соціальними послугами, осіб	28 000	30 500	31 200	Зростання попиту на соціальні послуги серед різних категорій населення
Кількість стаціонарних відділень	12	13	14	Забезпечують догляд за особами, які потребують постійної допомоги
Загальна кількість зареєстрованих надавачів послуг	95	102	105	Значну частку становлять комунальні установи територіальних громад

*Джерело: складено автором на основі даних Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації (2023-2025 рр.) та власних розрахунків.

Аналіз соціального навантаження є важливим для оцінки ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг. Він дозволяє визначити, які категорії населення потребують найбільшої підтримки, та оцінити тенденції зростання або стабільності попиту на соціальні послуги. За даними таблиці, найбільшу частку серед отримувачів соціальних послуг становлять особи похилого віку, чисельність яких зросла з 15 000 у 2023 р. до 16 800 у 2025 р. Значне зростання внутрішньо переміщених осіб – з 5 000 до 6 500 – відображає вплив соціально-економічних та демографічних факторів. Кількість осіб з інвалідністю також демонструє поступове збільшення, що

підкреслює потребу у спеціалізованих програмах догляду та реабілітації. Інші вразливі категорії залишаються стабільними, проте потребують постійного соціального супроводу.

Дані таблиці 2.2 свідчать про поступове зростання соціального навантаження на територіальні центри та підкреслюють необхідність подальшого розвитку системи соціального обслуговування для забезпечення доступності та якості послуг для всіх категорій населення. Особливу увагу слід приділяти осіб похилого віку та внутрішньо переміщеним особам, оскільки вони становлять найбільшу частку отримувачів соціальних послуг і потребують комплексної підтримки.

Таблиця 2.2

Динаміка соціального навантаження та категорій осіб, які отримують послуги (2023-2025 рр.)*

Категорія осіб	**2023**	**2024**	**2025**	**Інтерпретація даних**
Особи похилого віку	15 000	16 200	16 800	Зростання чисельності відображає демографічні тенденції
Внутрішньо переміщені особи	5 000	6 000	6 500	Потреби у соціальних послугах зростають через внутрішні переселення
Особи з інвалідністю	4 500	4 800	5 000	Спрямовані програми догляду та реабілітації
Інші вразливі категорії	3 500	3 500	3 500	Стабільний показник потреби у соціальному обслуговуванні
Всього осіб, охоплених послугами	28 000	30 500	31 200	Показник демонструє загальне навантаження на систему

*Джерело: складено автором на основі даних Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації (2023-2025 рр.) та власних розрахунків.

Аналіз даних 2023-2025 рр. свідчить про позитивну динаміку розвитку територіальних центрів надання соціальних послуг. Збільшення кількості центрів та центрів надання послуг, а також зростання числа осіб, охоплених соціальними послугами, відображає підвищений попит на соціальну підтримку

та важливість діяльності таких установ у забезпеченні соціальної безпеки населення. Особливу увагу слід приділяти розширенню стаціонарних відділень, що дозволяє надавати комплексний догляд особам, які потребують постійної допомоги.

Соціальне навантаження на територіальні центри поступово зростає, що відображено збільшенням чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, які потребують соціальної підтримки. Одночасно, стабільність інших вразливих категорій демонструє потребу у постійному соціальному супроводі та підтримці. Така тенденція підкреслює важливість вдосконалення організаційних форм та ресурсного забезпечення центрів для забезпечення доступності та якості послуг для всіх категорій населення.

Таким чином, сучасний стан функціонування територіальних центрів характеризується розширенням мережі, підвищенням ролі місцевого рівня у наданні послуг та зростанням обсягів соціального обслуговування. Водночас існує потреба у подальшому розвитку системи соціального забезпечення, удосконаленні кадрового, фінансового та технологічного забезпечення для ефективного задоволення потреб населення та підвищення якості надання соціальних послуг.

2.2. Проблеми та бар’єри підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг

Функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг в Україні супроводжується низкою проблем та обмежень, які впливають на ефективність їх діяльності. Незважаючи на позитивну динаміку розширення мережі центрів та зростання охоплення населення соціальними послугами, існують системні виклики, що стримують підвищення якості обслуговування та оптимальне використання ресурсів.

Серед ключових проблем слід виділити недостатнє фінансове та матеріально-технічне забезпечення центрів, нестачу кваліфікованого персоналу, обмежену координацію між різними рівнями управління та недосконаліть нормативно-правової бази. Також значну роль відіграють соціально-демографічні фактори, зокрема збільшення чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, що створює додаткове навантаження на систему соціального обслуговування.

Важливою складовою підвищення ефективності діяльності центрів є подолання організаційних та управлінських бар'єрів, розвиток механізмів моніторингу якості послуг, вдосконалення підходів до планування ресурсів та розширення спектра послуг з урахуванням потреб різних категорій населення. Розгляд цих проблем дозволяє визначити пріоритетні напрямки реформування територіальних центрів та підвищення ефективності соціального обслуговування.

Для підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг необхідно системно оцінювати існуючі проблеми та бар'єри, що стримують розвиток соціального обслуговування. Аналіз цих факторів дозволяє виділити ключові напрями реформування, визначити пріоритети у розподілі ресурсів, покращенні організаційних механізмів та підвищенні якості надання послуг. Особливо важливим є комплексний підхід, що враховує фінансові, кадрові, організаційно-управлінські, технологічні та соціально-демографічні аспекти діяльності центрів.

Таблиця 2.3 систематизує основні проблемні зони, їх причини та потенційні наслідки для діяльності територіальних центрів. Вона дозволяє наочно оцінити, які фактори найбільше впливають на ефективність роботи установ та які напрями слід пріоритетно вдосконалювати.

Окрім внутрішніх проблем організаційного та кадрового характеру, значний вплив на ефективність діяльності центрів мають зовнішні чинники, такі як зміни соціально-економічної ситуації, демографічні тенденції та законодавчі обмеження. Систематичне вивчення цих бар'єрів дозволяє не лише виявити

слабкі місця у роботі установ, а й визначити пріоритетні напрями для покращення управлінських процесів, оптимізації використання ресурсів та розширення спектра соціальних послуг відповідно до потреб різних категорій населення. Такий підхід забезпечує більш цілісне та стратегічне планування розвитку територіальних центрів.

Таблиця 2.3

Основні проблеми та бар'єри підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг*

Проблемна зона	Основні причини	Потенційні наслідки
Фінансово-ресурсне забезпечення	Недостатнє фінансування, обмежені бюджети, нестача матеріально-технічних ресурсів	Обмежені можливості для розширення мережі центрів та модернізації обладнання
Кадрове забезпечення	Нестача кваліфікованого персоналу, висока плинність кадрів, недостатня мотивація	Зниження якості надання послуг та збільшення навантаження на наявних працівників
Організаційно-управлінські бар'єри	Недосконала координація між установами, слабкий моніторинг, відсутність єдиних стандартів	Не системність надання послуг, затримки та дублювання функцій
Соціально-демографічні фактори	Зростання чисельності осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та інших вразливих категорій	Збільшення навантаження на центри, потреба у розширенні спектра послуг
Законодавчо-нормативні обмеження	Недосконалість нормативної бази, неврегульованість процедур фінансування та контролю	Ускладнення управління та планування діяльності центрів

*Джерело: складено автором на основі даних Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації та власних досліджень.

Для підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг важливо системно виявляти основні проблеми та оцінювати їх наслідки. На рис. 2.3 наведено ключові бар'єри, які впливають на якість та доступність соціального обслуговування, а також їхні безпосередні результати для роботи центрів.

Як показано на рисунку, обмежені фінансові та матеріально-технічні ресурси призводять до зниження якості надання послуг та обмежують можливості модернізації установ. Недостатня кваліфікація персоналу та високе навантаження на працівників погіршують оперативність обслуговування та впливають на ефективність роботи центрів. Організаційно-управлінські бар'єри, зокрема слабка координація між установами та відсутність єдиних стандартів, спричиняють несистемність надання послуг і дублювання функцій. Крім того, соціально-демографічні фактори, такі як старіння населення та збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, створюють додаткове навантаження на систему та підкреслюють потребу у розширенні спектра послуг.

Таким чином, рис. 2.3 наочно демонструє взаємозв'язок проблем та їх наслідків у діяльності територіальних центрів, що дозволяє виділити пріоритетні напрями для подальшого вдосконалення організаційних форм, кадрового забезпечення та ресурсного управління.

Проблеми діяльності територіальних центрів
↓
Обмежені ресурси (фінанси, техніка) → Зниження якості послуг
Недостатня кваліфікація персоналу → Перевантаження працівників
Організаційно-управлінські бар'єри → Не системність надання послуг
Соціально-демографічні фактори (старіння населення, внутрішньо переміщені особи) → Зростання навантаження на систему

Рис. 2.3. Основні проблеми та наслідки у діяльності територіальних центрів

Джерело: Джерело: сформовано автором на основі матеріалів та власних досліджень.

У сучасних умовах соціально-демографічні зміни, зокрема зростання чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, створюють додаткове навантаження на територіальні центри надання соціальних послуг. Рис. 2.4 наочно демонструє ланцюг проблем, які виникають у процесі роботи центрів, та їхній вплив на ефективність надання послуг.

Зі збільшенням соціального навантаження центри стикаються з проблемами кадрового забезпечення, що призводить до перевантаження працівників та зниження якості обслуговування. Одночасно обмежені фінансові та матеріально-технічні ресурси ускладнюють організаційну діяльність установ, що, у свою чергу, зменшує доступність соціальних послуг для населення. Ланцюг причинно-наслідкових зв'язків, відображений на рисунку, дозволяє чітко окреслити пріоритетні напрямки для підвищення ефективності роботи центрів.

Таким чином, рис. 2.4 підкреслює необхідність комплексного підходу до подолання соціально-демографічних, кадрових та ресурсних бар'єрів, що є важливим для планування реформ та покращення якості соціального обслуговування.

Соціально-демографічні зміни
(зростання чисельності осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб)
↓
Збільшення навантаження на центри
↓
Недостатнє кадрове забезпечення
↓
Перевантаження працівників та зниження якості послуг
↓
Обмежені фінансові та матеріально-технічні ресурси
↓
Ускладнення організаційної роботи та обмежена доступність послуг для населення

Рис. 2.4. Ланцюг проблем і їх вплив на ефективність територіальних центрів

Джерело: сформовано автором на основі матеріалів Департаменту соціального захисту населення Черкаської облдержадміністрації та власних досліджень.

Аналіз проблем діяльності територіальних центрів свідчить про взаємозв'язок соціально-демографічних, кадрових та ресурсних факторів, які суттєво впливають на ефективність роботи установ. Зростання чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб збільшує навантаження на

центри та потребує додаткових людських і матеріальних ресурсів. Недостатнє кадрове забезпечення ускладнює роботу установ, що призводить до перевантаження працівників та зниження якості обслуговування.

Обмежені фінансові та матеріально-технічні ресурси обмежують можливості модернізації та розширення спектра послуг, ускладнюють організаційні процеси та зменшують доступність соціальної підтримки для населення. Така комплексна система взаємопов'язаних проблем підкреслює необхідність стратегічного планування розвитку територіальних центрів із урахуванням демографічних та соціально-економічних викликів.

Підвищення ефективності діяльності центрів можливе лише за умови комплексного подолання бар'єрів: удосконалення кадрового потенціалу, оптимізації використання ресурсів, впровадження сучасних технологій та поліпшення організаційних механізмів. Це створює основу для забезпечення доступності та високої якості соціальних послуг для всіх категорій населення.

У сучасних умовах доступність соціальних послуг для населення залежить не лише від наявності центрів, а й від ряду зовнішніх факторів, що можуть ускладнювати їх отримання. Рисунок 2.5 наочно демонструє ключові чинники, які впливають на можливість громадян своєчасно та повноцінно скористатися послугами територіальних центрів.

Серед основних факторів слід виділити географічну розгалуженість центрів, що створює проблеми для мешканців сільської місцевості через значні відстані до установ. Відсутність сучасних цифрових сервісів у деяких громадах обмежує можливості онлайн-реєстрації та дистанційного отримання консультацій, що ускладнює доступ до послуг. Крім того, недостатнє інформування населення про доступні послуги та права на соціальну підтримку зменшує ефективність використання наявних ресурсів.

Аналіз цих факторів підкреслює необхідність комплексного підходу до підвищення доступності соціальних послуг, включаючи розвиток цифрових платформ, розширення мережі центрів у віддалених громадах та активне інформування населення про доступні форми соціальної підтримки.

Фактори, що ускладнюють доступ

↓

Географічна розгалуженість центрів → відстань до центрів для мешканців сільської місцевості

↓

Відсутність сучасних цифрових сервісів → обмежені можливості онлайн-реєстрації та дистанційного отримання консультацій

↓

Недостатнє інформування населення → обмежене знання про доступні послуги та права на соціальну підтримку

Рис. 2.5. Фактори, що ускладнюють доступ населення до соціальних послуг

Джерело: Джерело: сформовано автором на основі матеріалів та власних досліджень.

Аналіз факторів, що ускладнюють доступ до соціальних послуг, свідчить про те, що проблеми охоплюють як інфраструктурні, так і інформаційні аспекти. Географічна розгалуженість центрів створює додаткові труднощі для мешканців віддалених населених пунктів, тоді як відсутність сучасних цифрових сервісів обмежує можливості онлайн-реєстрації та дистанційного обслуговування. Недостатнє інформування населення про доступні послуги та права на соціальну підтримку знижує ефективність використання наявних ресурсів.

Подолання цих бар’єрів потребує комплексного підходу, що включає розвиток цифрових платформ, розширення мережі центрів у віддалених громадах, активне інформування населення та підвищення рівня цифрової грамотності як серед населення, так і серед працівників центрів. Вирішення цих питань сприятиме покращенню доступності, оперативності та якості надання соціальних послуг для всіх категорій громадян.

Сучасна діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг все більше потребує використання технологічних та інноваційних рішень для підвищення ефективності роботи та якості обслуговування клієнтів. Рисунок 2.6 наочно ілюструє основні технологічні бар’єри, які обмежують можливості центрів у впровадженні сучасних управлінських і цифрових інструментів.

Серед ключових факторів слід виділити обмежене впровадження електронних баз даних та автоматизованих систем управління, що ускладнює облік і контроль клієнтів, знижує оперативність обслуговування та ефективність моніторингу. Низький рівень цифрової грамотності персоналу призводить до уповільнення роботи та обмежує використання сучасних технологій. Крім того, відсутність інтеграції з іншими соціальними та медичними службами ускладнює координацію заходів та зменшує ефективність комплексного обслуговування громадян.

Технологічні та інноваційні бар’єри
↓
Обмежене впровадження електронних баз даних та автоматизованих систем управління → ускладнення обліку та контролю клієнтів
↓
Низький рівень цифрової грамотності персоналу → уповільнення роботи та обмежене використання сучасних інструментів
↓
Відсутність інтеграції з іншими соціальними та медичними службами → обмежена координація та ефективність комплексного обслуговування

Рис. 2.6. Технологічні та інноваційні бар’єри у діяльності територіальних центрів

Джерело: сформовано автором на основі матеріалів та власних досліджень.

Аналіз цих бар’єрів підкреслює необхідність впровадження електронних систем, підвищення кваліфікації персоналу та розвитку інтеграційних механізмів між різними службами для забезпечення ефективного та оперативного надання соціальних послуг.

Технологічні та інноваційні бар’єри значно впливають на ефективність роботи територіальних центрів та доступність соціальних послуг для населення. Недостатнє впровадження електронних систем, низький рівень цифрової грамотності персоналу та відсутність інтеграції з іншими службами створюють затримки в обслуговуванні та обмежують можливості комплексної підтримки громадян.

Подолання цих бар’єрів вимагає впровадження сучасних цифрових платформ і автоматизованих систем управління, навчання персоналу та створення механізмів взаємодії між різними соціальними та медичними установами. Реалізація цих заходів сприятиме підвищенню оперативності, точності обліку та якості надання соціальних послуг для всіх категорій населення.

Діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг супроводжується певними ризиками та загрозами, які можуть негативно впливати на ефективність роботи установ. Основними ризиками є зростання соціального навантаження у разі надзвичайних ситуацій, що потребує швидкого реагування та гнучкості центрів, погіршення фінансового стану через зміни у державному бюджеті, що обмежує можливості модернізації та розширення спектра послуг, а також конфлікти між різними рівнями управління, що знижує ефективність організаційної роботи (рис. 2.7).

Разом із тим, існують чіткі напрями подолання цих бар’єрів. До них належать впровадження електронних сервісів та цифрових платформ, що підвищує оперативність обслуговування; підвищення кваліфікації персоналу, що дозволяє ефективніше використовувати наявні ресурси; оптимізація розподілу фінансових та матеріальних ресурсів, що забезпечує стабільність діяльності; а також розширення мережі стаціонарних та мобільних відділень у віддалених громадах, що покращує доступність соціальних послуг.

Аналіз ризиків показує, що ефективність територіальних центрів залежить від здатності установ оперативно реагувати на соціальні, фінансові та управлінські виклики. Недостатня мобільність, обмежене фінансування та низький рівень координації можуть знизити якість послуг і збільшити навантаження на персонал.

Подолання цих бар’єрів можливе через комплексний підхід, що включає цифровізацію процесів, підвищення кваліфікації працівників, оптимізацію ресурсів та розвиток мережі стаціонарних і мобільних відділень. Реалізація цих

заходів сприятиме підвищенню доступності, оперативності та якості соціального обслуговування для всіх категорій населення.

Ризики та загрози для ефективності центрів
↓
Зростання соціального навантаження у разі надзвичайних ситуацій → потреба у швидкому реагуванні та мобільності центрів
Погіршення фінансового стану через зміни у бюджеті → обмежені можливості модернізації та розширення послуг
Конфлікти між рівнями управління у плануванні та контролі → зниження ефективності організаційної роботи
↓
Можливі напрями подолання бар'єрів
→ Впровадження електронних сервісів та цифрових платформ
→ Підвищення кваліфікації персоналу
→ Оптимізація розподілу фінансових та матеріальних ресурсів
→ Розширення мережі стаціонарних та мобільних відділень у віддалених громадах

Рис. 2.7. Ризики та напрями подолання бар'єрів у діяльності територіальних центрів

Джерело: сформовано автором на основі матеріалів та власних досліджень.

Аналіз діяльності територіальних центрів свідчить про наявність комплексних проблем, які обмежують ефективність їх функціонування. До ключових бар'єрів належать соціально-демографічні зміни, зокрема зростання чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених громадян, що створює додаткове навантаження на центри, недостатнє кадрове забезпечення та обмежені фінансові й матеріально-технічні ресурси. Технологічні та інноваційні бар'єри, такі як низький рівень цифрової грамотності персоналу, обмежене впровадження електронних баз даних та відсутність інтеграції з іншими службами, ускладнюють облік, контроль та комплексне обслуговування клієнтів.

Виявлені ризики, пов'язані зі змінами у соціальному навантаженні, фінансуванні та управлінській координації, підкреслюють необхідність системного підходу до планування діяльності центрів та підвищення їхньої

мобільності й оперативності. Для подолання цих бар’єрів важливим є впровадження сучасних цифрових платформ, підвищення кваліфікації персоналу, оптимізація ресурсного забезпечення та розширення мережі стаціонарних і мобільних відділень.

Таким чином, комплексне вирішення зазначених проблем дозволить підвищити доступність, якість та ефективність надання соціальних послуг, забезпечивши підтримку всім категоріям населення та зміцнивши систему соціального обслуговування в цілому.

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг є однією з ключових задач у розвитку сучасної системи соціального забезпечення. Зростаюче соціальне навантаження, демографічні зміни та зростання числа внутрішньо переміщених осіб ставлять перед центрами складні виклики, які потребують комплексного підходу до організації роботи, використання ресурсів та розвитку персоналу.

Сучасні підходи до підвищення ефективності передбачають поєднання організаційних, технологічних та кадрових рішень, що забезпечують оперативність, якість та доступність соціальних послуг для всіх категорій населення. Розділ 3 присвячено аналізу основних напрямів розвитку територіальних центрів та впровадженню сучасних практик для оптимізації їх діяльності.

Сучасний розвиток територіальних центрів надання соціальних послуг потребує комплексного підходу, який поєднує організаційні, технологічні та кадрові аспекти. Ефективність діяльності центрів визначається не лише кількістю охоплених осіб, а й якістю та доступністю надання послуг, рівнем професійної підготовки персоналу, а також здатністю центрів адаптуватися до соціально-економічних змін.

Впровадження сучасних технологій і цифрових платформ є ключовим фактором підвищення ефективності роботи центрів. Серед основних напрямів:

- автоматизація обліку клієнтів і створення електронних баз даних;
- підвищення цифрової грамотності персоналу;
- інтеграція з медичними та іншими соціальними службами для комплексного обслуговування.

Такі заходи дозволяють знизити адміністративне навантаження на працівників, прискорити обробку запитів та покращити якість надання послуг.

Якісне обслуговування залежить від професійного рівня персоналу. Навчальні програми, тренінги та мотиваційні системи допомагають знизити плинність кадрів та підвищити ефективність роботи центрів. Крім того, розширення мережі стаціонарних і мобільних відділень забезпечує доступність соціальних послуг для жителів віддалених громад.

Впровадження комплексного підходу дозволяє одночасно вирішувати кадрові, організаційні та технологічні проблеми, забезпечуючи підвищення якості та доступності послуг.

Аналіз сучасних підходів до діяльності територіальних центрів свідчить про позитивну динаміку розвитку соціальної інфраструктури. Розширення мережі центрів, зростання охоплення населення, впровадження цифрових технологій і підвищення кваліфікації персоналу створюють передумови для підвищення ефективності соціального обслуговування. Одночасно наявні бар'єри, пов'язані з фінансуванням, організаційною структурою та соціально-демографічними змінами, потребують комплексного підходу та планування реформ на регіональному рівні.

Сучасні територіальні центри надання соціальних послуг стикаються з низкою соціально-демографічних та організаційних викликів, які безпосередньо впливають на ефективність їх діяльності. Основними факторами є зростання чисельності осіб похилого віку та внутрішньо переміщених осіб, що призводить до збільшення навантаження на центри. Одночасно спостерігається нестача кваліфікованого персоналу та обмежені фінансові й матеріально-технічні ресурси, що ускладнює організацію роботи та знижує доступність послуг для населення.

Рис. 3.1 наочно демонструє ланцюг основних викликів і їхніх наслідків для діяльності територіальних центрів, показуючи взаємозв'язок соціально-демографічних змін, кадрових та ресурсних обмежень із якістю надання соціальних послуг. Такий підхід дозволяє системно оцінити проблеми та визначити пріоритетні напрямки для підвищення ефективності центрів.

Соціально-демографічні зміни
(зростання чисельності осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб)
↓
Зростання соціального навантаження на центри
↓
Недостатнє кадрове забезпечення
↓
Перевантаження працівників ⟶ Зниження якості послуг
↓
Обмежені фінансові та матеріально-технічні ресурси
↓
Ускладнення організаційної роботи та обмежена доступність послуг

Рис. 3.1. Основні виклики діяльності територіальних центрів

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літератури та даних практичної діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг.

Аналіз представленого ланцюга проблем свідчить про необхідність комплексного підходу до розвитку територіальних центрів. Подолання кадрових, фінансових і матеріально-технічних бар'єрів є ключовим для забезпечення стабільної роботи установ та підвищення якості обслуговування. Своєчасне планування ресурсів, вдосконалення організаційних процесів та підтримка персоналу дозволяють зменшити перевантаження працівників і забезпечити доступність соціальних послуг для всіх категорій населення, особливо для осіб похилого віку та внутрішньо переміщених громадян.

Таким чином, рис. 3.1 не лише ілюструє існуючі проблеми, а й слугує основою для розробки стратегічних заходів щодо підвищення ефективності діяльності територіальних центрів.

Технологічні та інноваційні бар'єри залишаються одними з ключових викликів у діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг. Низький рівень цифрової грамотності персоналу та відсутність інтеграції з медичними й соціальними службами ускладнюють облік і контроль клієнтів, призводять до затримок у наданні послуг і знижують ефективність комплексного обслуговування.

Рис. 3.2 демонструє причинно-наслідковий зв’язок технологічних бар’єрів із їх наслідками та показує можливі заходи для подолання цих проблем. Такий підхід дозволяє системно планувати впровадження сучасних технологій і цифрових платформ для підвищення ефективності роботи центрів.

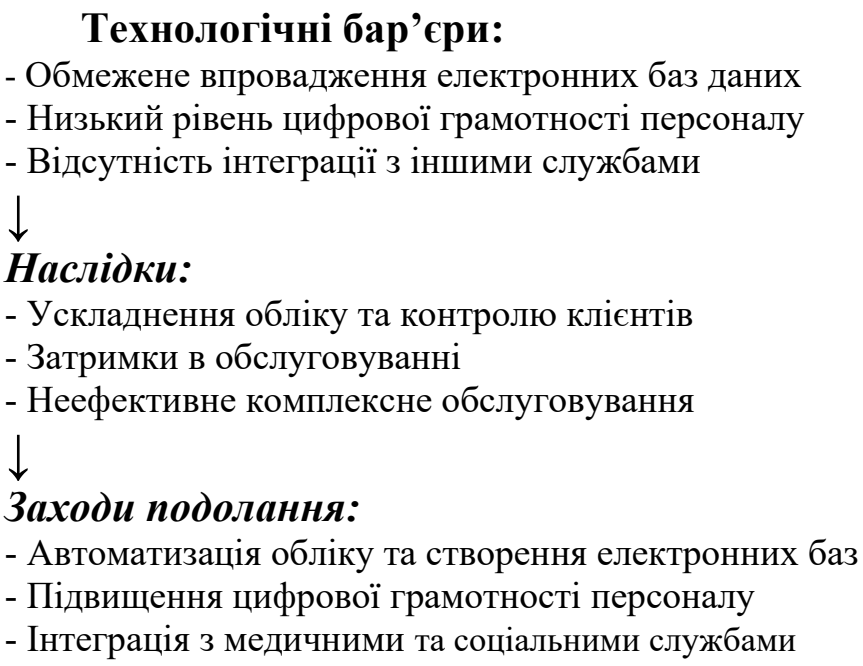


Рис. 3.2. Технологічні та інноваційні бар’єри та їх подолання

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літератури та даних практичної діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг.

Аналіз рис. 3.2 свідчить про необхідність активного використання цифрових інструментів та технологічних рішень для підвищення продуктивності та якості надання послуг. Автоматизація обліку клієнтів, створення електронних баз даних, підвищення цифрової грамотності персоналу та інтеграція з іншими соціальними й медичними службами дозволяють зменшити адміністративне навантаження, скоротити час обробки запитів та забезпечити більш комплексне й ефективне обслуговування населення.

Впровадження цих заходів є стратегічно важливим кроком для модернізації територіальних центрів та підвищення їх здатності реагувати на сучасні соціально-демографічні виклики.

Підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг вимагає комплексного підходу, який поєднує організаційні,

технологічні та кадрові рішення. Такий підхід дозволяє не лише забезпечити оперативність та якість обслуговування, а й підвищити доступність соціальних послуг для різних категорій населення, включно з особами похилого віку, внутрішньо переміщеними особами та іншими вразливими групами.

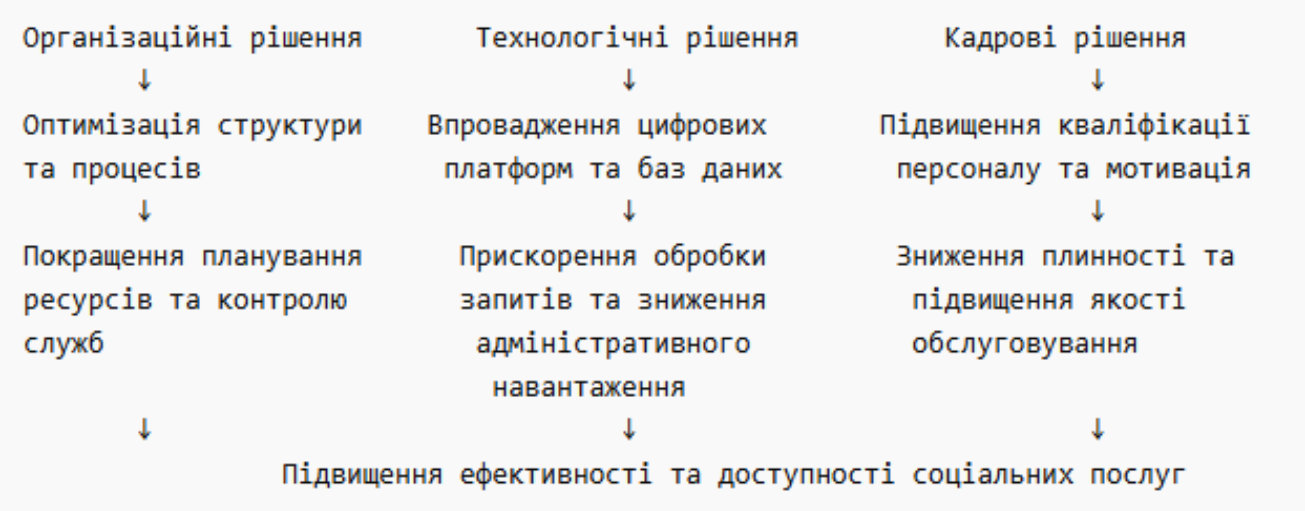


Рис. 3.3. Комплексний підхід до підвищення ефективності

Джерело: сформовано автором на основі аналізу літератури та даних практичної діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг.

Рисунок 3.3 ілюструє логічний ланцюг впливу різних типів рішень на підвищення ефективності роботи територіальних центрів. Він демонструє, як організаційні, технологічні та кадрові заходи взаємодіють між собою та сприяють покращенню управління ресурсами, зниженню адміністративного навантаження та підвищенню якості надання послуг.

У структурі комплексного підходу виділено три основні напрямки:

1. *Організаційні рішення* включають оптимізацію структури та процесів центрів, що дозволяє покращити планування ресурсів та контроль роботи служб.
2. *Технологічні рішення* передбачають впровадження цифрових платформ та електронних баз даних, що прискорює обробку запитів, знижує адміністративне навантаження та підвищує оперативність надання послуг.

3. *Кадрові рішення* спрямовані на підвищення кваліфікації та мотивації персоналу, що зменшує плинність кадрів і підвищує якість обслуговування.

Усі ці заходи взаємопов’язані та в сукупності забезпечують підвищення ефективності та доступності соціальних послуг, що є кінцевою метою комплексного підходу.

Аналіз рисунка 3.3 демонструє, що для досягнення високої ефективності діяльності територіальних центрів необхідно одночасно працювати над трьома напрямками: організаційним, технологічним і кадровим. Оптимізація процесів і структур, впровадження сучасних цифрових платформ, а також підвищення професійного рівня та мотивації персоналу створюють умови для покращення якості послуг, зменшення адміністративних бар’єрів та підвищення доступності для населення.

Комплексний підхід дозволяє не лише вирішувати поточні проблеми центрів, а й адаптувати їх діяльність до сучасних соціально-демографічних викликів та підвищувати стійкість системи соціального обслуговування загалом.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі вдалося досягти мети, яка полягала у всебічному дослідженні сучасних підходів до підвищення ефективності діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області, а також обґрунтуванні практичних рекомендацій щодо вдосконалення їх функціонування в умовах децентралізації, цифровізації та зростанні потреб населення у якісних і доступних соціальних послугах.

Сформовані висновки полягають у наступному:

1. Теоретичні основи функціонування територіальних центрів надання соціальних послуг свідчать, що їх діяльність базується на комплексному підході до соціального обслуговування, дотриманні принципів доступності, гуманності, адресності та орієнтації на потреби населення. Ефективність роботи центрів визначається співвідношенням результатів діяльності до використаних ресурсів та рівнем задоволеності отримувачів соціальних послуг.

2. Основні фактори, що впливають на ефективність діяльності територіальних центрів надання соціальних послуг, включають організаційні умови, кадрове забезпечення, матеріально-технічну базу, впровадження інноваційних технологій та партнерську взаємодію з іншими установами соціальної сфери. Використання цифрових інструментів, таких як електронний документообіг, онлайн-сервіси та аналітичні системи, дозволяє оптимізувати процеси та підвищити якість надання соціальних послуг.

3. Аналіз сучасного стану територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області за 2023-2025 рр. показав позитивну динаміку розвитку мережі установ: збільшилась кількість центрів та стаціонарних відділень, розширився охоплення населення соціальними послугами, особливо осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб та осіб з інвалідністю. Водночас зростання соціального навантаження потребує удосконалення організаційних форм та ресурсного забезпечення.

4. Ідентифікація проблем та бар’єрів діяльності територіальних центрів дозволяє виокремити пріоритетні напрями вдосконалення: підвищення фінансування та матеріально-технічного забезпечення, розвиток кадрового потенціалу, оптимізація управлінських процесів, удосконалення нормативно-правової бази та впровадження сучасних цифрових технологій.

5. Комплексний підхід до підвищення ефективності діяльності центрів передбачає інтеграцію організаційних, кадрових, технологічних та партнерських рішень. Впровадження цифровізації та клієнтоорієнтованих практик забезпечує оптимізацію внутрішніх процесів, підвищення доступності послуг, прозорості діяльності та задоволеності отримувачів.

6. Перспективи розвитку територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області пов’язані з подальшим удосконаленням організаційних форм, модернізацією матеріально-технічної бази, розвитком системи моніторингу та оцінки ефективності діяльності, а також активним використанням цифрових інструментів для надання соціальних послуг, що сприятиме підвищенню рівня соціальної захищеності населення та сталому розвитку системи соціального обслуговування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурлай Т. В. Цифровізація системи соціального захисту в Україні: сучасні виклики та перспективи розвитку. *Економіка України*. 2021. № 7. С. 56-67.

2. Верховна Рада України. Закон України «Про електронні довірчі послуги». Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19 (дата звернення: 10.03.2026).

3. Верховна Рада України. Закон України «Про соціальні послуги». Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19 (дата звернення: 14.01.2026).

4. Дорошенко В. М., Коваленко І. П. Інноваційні технології у соціальній сфері: методичні аспекти підвищення ефективності територіальних центрів надання соціальних послуг. *Соціальна політика України*. 2022. № 3. С. 22-31.

5. Державна служба статистики України. Статистична інформація щодо соціального захисту населення. URL: https://www.ukrstat.gov.ua (дата звернення: 10.01.2026).

6. Державний портал відкритих даних України. Соціальна політика та соціальні послуги. URL: https://data.gov.ua (дата звернення: 13.02.2026).

7. Дубич К. В. Електронні сервіси в системі надання адміністративних і соціальних послуг. Публічне управління та митне адміністрування. 2022. № 2. С. 45-52.

8. Єгорова-Луценко Т. П. Цифровізація системи соціальних послуг в Україні. *Право та інновації*. 2020. № 2 (30). С. 98-103.

9. Кабінет Міністрів України. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери України до 2025 року. Київ, 2021.

10. Ковальчук Л. М. Інноваційні моделі соціального підприємництва: міжнародний та український досвід. *Менеджмент та підприємництво*. 2022. № 3. С. 21-32.

11. Куйбіда В. С., Петроє О. М. Електронне урядування в Україні: стан та перспективи розвитку. Київ: НАДУ, 2020. 312 с.

12. Лавренюк О. С. Цифрові сервіси у системі соціального забезпечення населення. *Вісник державного управління*. 2021. № 2. С. 56-63.

13. Міщенко Т. В., Кузнєцова О. Ю. Інноваційні технології в соціальному підприємництві. *Інноваційна економіка.* 2022. № 6. С. 45-56.

14. Міністерство соціальної політики України. Електронні сервіси соціальної сфери. URL: https://www.msp.gov.ua/timeline/Elektronni-servisi.html (дата звернення: 05.04.2026).

15. Міністерство соціальної політики України. Офіційний вебсайт. URL: https://www.msp.gov.ua (дата звернення: 15.03.2026).

16. Міськдержадміністрація Черкаської області. Звіт про діяльність територіальних центрів надання соціальних послуг у Черкаській області за 2025 рік. Черкаси, 2026. 45 с.

17. Непочатенко О. О., Прокопчук О. Т., Мальований М. І. Розвиток страхового ринку України в контексті сучасних викликів. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2024. Вип. 105. Ч. 2: Економічні науки. С. 7-16. DOI: 10.32782/2415-8240-2024-105-2-7-16.

18. Пенсійний фонд України. Офіційний вебпортал електронних послуг. URL: https://portal.pfu.gov.ua (дата звернення: 01.04.2026).

19. Петровська І. Р. Цифрові технології у сфері соціального захисту населення. *Економіка та держава*. 2021. № 10. С. 72-76.

20. Платформа «Дія.Цифрова освіта». URL: https://osvita.diia.gov.ua (дата звернення: 08.01.2026).

21. Плахотнюк С. В. Соціальне підприємництво: теорія та практика. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 248 с.

22. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю. Соціальна реклама в системі суспільних комунікацій. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2024. Вип. 105. Ч. 2: Економічні науки. С. 220-230. DOI: 10.32782/2415-8240-2024-105-2-220-230.

23. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю., Бондаренко Н. В., Улянич Ю. В. Фінансові інструменти та моделі соціального обслуговування населення в Україні. *Збірник наукових праць Уманського національного університету*. 2025. Вип. 106. Ч. 2. С. 291-304. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-106-2-291-304.

24. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю. Роль агротрейдингу у формуванні сучасної моделі торговельної діяльності України. *Збірник наукових праць Уманського національного університету*. 2025. Вип. 107. Ч. 2: Економічні науки. С. 216-227. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-107-2-216-227.

25. Прокопчук О., Соколюк С., Коротєєв М., Бондаренко Н. Соціальна робота і фінансове забезпечення: сучасні виклики для місцевого самоврядування. *Адаптивне управління: теорія і практика*. Серія Економіка. 2025. № 21(42). DOI: https://doi.org/10.33296/2707-0654-21(42)-11.

26. Прокопчук О. Т., Соколюк С. Ю., Комісаренко Є. М., Мельниченко Д. О. Організаційні та інноваційні механізми підвищення ефективності агротрейдингу в Україні. *Агросвіт*. 2026. № 5. С. 33-39. DOI: 10.32702/2306-6792.2026.5.33.

27. Савченко І. А. Цифровізація соціальних послуг: міжнародний досвід та перспективи для України. *Соціальні інновації*. 2020. № 5. С. 41-49.

28. Соколюк С. Ю., Прокопчук О. Т., Коротєєв М. А., Жарун О. В., Ролінський О. В. Інноваційні підходи до розвитку торговельного підприємництва в агробізнесі. *Збірник наукових праць Уманського національного університету*. 2025. Вип. 106. Ч. 2. С. 277-291. DOI: 10.32782/2415-8240-2025-106-2-277-291.

29. Шевчук А. В. Фінансове забезпечення та державна підтримка соціальних підприємств в Україні. *Економічний часопис-XXI*. 2022. Т. 20, № 4. С. 88-101.

30. Світова організація охорони здоров’я (WHO). Guidelines on social service delivery and efficiency improvement. Geneva: WHO, 2020. 78 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

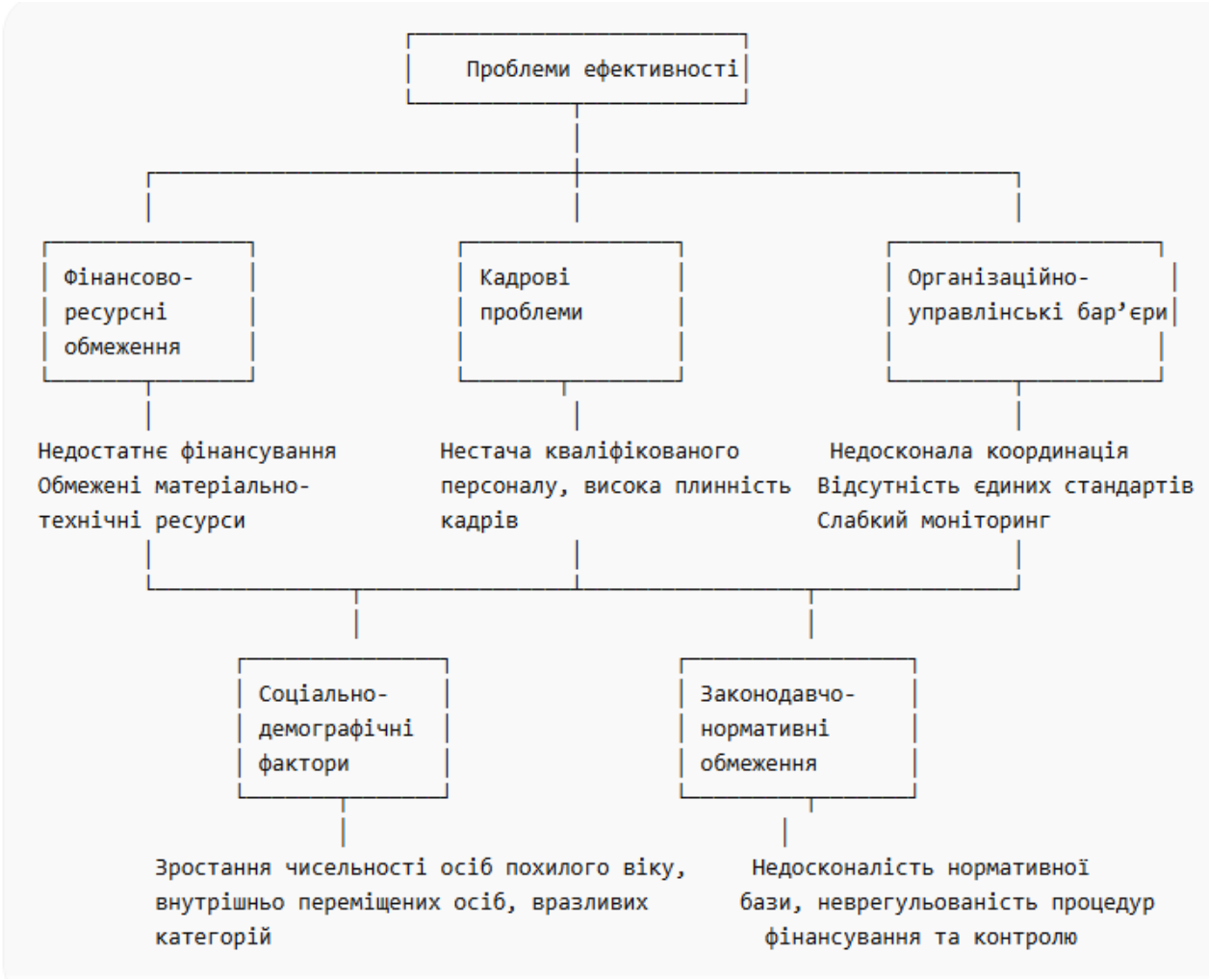


Рис. А. 1. Виклики та стратегічні напрямки розвитку територіальних центрів надання соціальних послуг

Джерело: сформовано автором на основі джерел 8-11.