МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-психологічної освіти та фізичної культури
Кафедра соціальної педагогіки, соціальної роботи та консультування

Допущено до захисту
« » травня 2026 р.
В. о. зав. кафедри
_____Галина БОНДАРЕНКО

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ ЗАЙНЯТОСТІ

Виконав студент IV курсу, З/41 групи
освітньої програми «Соціальне забезпечення»
спеціальності 232 Соціальне забезпечення
Петровський Віталій Віталійович

Науковий керівник – кандидат
педагогічних наук, доцент
Роєнко Світлана Олександрівна

Умань 2026

АНОТАЦІЯ

Петровський В. В. Особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості

Кваліфікаційна робота першого (бакалаврського) рівня вищої освіти на правах рукопису. Спеціальність 232 Соціальне забезпечення. Умань, 2026.

У роботі досліджено особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості

Актуальність роботи зумовлена тим, що в сучасних соціально-економічних умовах питання забезпечення зайнятості населення та надання соціальних послуг набувають особливого значення, оскільки сприяють підвищенню рівня соціального захисту громадян, запобіганню безробіттю та забезпеченню соціальної стабільності в суспільстві.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та дослідити особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості

Методи дослідження: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, анкетування, опитування, бесіда.

Одержані результати:

– проаналізовано стан наукової розробки проблеми надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення;

– досліджено нормативно-правові засади надання соціальних послуг центрами зайнятості в Україні;

– надано загальну характеристику діяльності Державної служби зайнятості України як суб'єкта реалізації соціальної політики у сфері зайнятості населення;

– проаналізовано практику надання соціальних послуг в діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості та проведено емпіричне дослідження особливостей їх надання, оцінено ефективність реалізації соціальних послуг.

Ключові слова: Державна служба зайнятості України, центр зайнятості, соціальні послуги, безробіття; працевлаштування, профілювання клієнтів, роботодавці, кадрове забезпечення, рекрутинг, ваучери на навчання.

ABSTRACT

Petrovskyi V. V. Peculiarities of Providing Social Services in the Activities of Employment Centers

Qualification Thesis for the First (Bachelor's) Level of Higher Education, submitted as a manuscript. Specialty 232 Social Security. Uman, 2026.

The thesis examines the peculiarities of providing social services in the activities of employment centers.

The relevance of the study is determined by the fact that, under current socio-economic conditions, the issues of ensuring employment and providing social services are of particular importance, as they contribute to improving the level of social protection of citizens, preventing unemployment, and ensuring social stability in society.

The purpose of the study is to theoretically substantiate and investigate the peculiarities of providing social services in the activities of employment centers.

Research methods: analysis, synthesis, comparison, generalization, questionnaire survey, interviewing, and conversation.

Research results:

– the state of scientific development of the problem of providing social services in the field of employment has been analyzed;

– the legal and regulatory framework for the provision of social services by employment centers in Ukraine has been examined;

– a general description of the activities of the State Employment Service of Ukraine as a subject implementing social policy in the field of employment has been provided;

– the practice of providing social services in the activities of the Uman Branch of the Cherkasy Regional Employment Center has been analyzed; an empirical study of the peculiarities of their provision has been conducted, and the effectiveness of the implementation of social services has been assessed.

Keywords: State Employment Service of Ukraine, employment center, social services, unemployment, employment, client profiling, employers, staffing, recruiting, training vouchers.

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ…. 9

1.1. Стан наукової розробки питання надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення ……. 9

1.2. Законодавче регулювання надання соціальних послуг центрами зайнятості **……...** 20

РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЦЕНТРАМИ ЗАЙНЯТОСТІ ……... 32

2.1. Загальна характеристика діяльності державної служби зайнятості …… 32

2.2. Аналіз практики надання соціальних послуг Уманською філією Черкаського обласного центру зайнятості ……... 41

ВИСНОВКИ …….. 52

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ …….. 55

ДОДАТКИ …….. 61

ВСТУП

У сучасних соціально-економічних умовах питання забезпечення зайнятості населення та надання соціальних послуг набуває особливої актуальності.

Державна служба зайнятості відіграє важливу роль у реалізації соціальної політики держави, спрямованої на підтримку безробітних, сприяння працевлаштуванню громадян, підвищення їх професійної конкурентоспроможності на ринку праці та запобігання соціальній напруженості.

На даний час послугами служби користуються більше 3 млн. незайнятих і безробітних громадян, близько 1 млн. роботодавців та понад 1,5 млн. застрахованих громадян, зайнятих в різних сферах економічної діяльності [16, с. 425].

У сучасній науковій літературі питання надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення розглядаються в контексті розвитку системи соціального захисту та підвищення ефективності діяльності Державної служби зайнятості. Зокрема, проблематика організації та вдосконалення соціальних послуг у цій сфері стала предметом дослідження А. Полянського, який акцентує увагу на ролі служби зайнятості як ключового інституційного механізму реалізації державної політики зайнятості [22].

Окремий науковий напрям становлять дослідження, присвячені зайнятості осіб з інвалідністю. У працях К. Бориченко, О. Тищенко, С. Черноус розглядаються питання забезпечення рівного доступу до ринку праці, подолання бар’єрів працевлаштування та підвищення ефективності соціальної інтеграції осіб з інвалідністю [3; 4; 32].

Важливе значення для дослідження організаційно-правових аспектів сприяння зайнятості має робота Д. Швець, у якій проаналізовано організаційно-правові форми сприяння зайнятості населення та визначено їх роль у функціонуванні державної політики у сфері праці [35].

Сучасні інноваційні підходи до роботи служб зайнятості висвітлюються у працях О. Волгіної та Н. Гусака, де розкрито сутність профілювання та кейс-менеджменту як ефективних технологій індивідуалізованого підходу до клієнтів [6]. У цьому ж контексті Н. Савченко розглядає профілювання клієнтів як інноваційну технологію діяльності сервісних інституцій, що дозволяє підвищити адресність і результативність надання соціальних послуг [29].

Окрему групу досліджень становлять роботи, присвячені децентралізації системи надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення. У колективній монографії «Децентралізація надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення: зарубіжний досвід» (за ред. П. Опанащука) аналізується міжнародний досвід реформування служб зайнятості, що дозволяє визначити перспективи адаптації ефективних моделей в Україні [10].

Таким чином, аналіз наукових джерел свідчить, що, незважаючи на значну увагу дослідників до окремих аспектів функціонування служби зайнятості, питання комплексного вивчення особливостей надання соціальних послуг у її діяльності потребує подальшого дослідження, зокрема на рівні практичної реалізації в умовах територіальних громад.

У зв’язку з цим дослідження **«Особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості»** є важливим, оскільки дозволяє виявити проблемні аспекти їх функціонування та визначити шляхи вдосконалення системи соціальної підтримки населення.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та дослідити особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення.
2. Дослідити нормативно-правові засади надання соціальних послуг центрами зайнятості в Україні.
3. Надати загальну характеристику діяльності Державної служби зайнятості України як суб’єкта реалізації соціальної політики у сфері зайнятості

населення.

4. Проаналізувати практику надання соціальних послуг в діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості та провести емпіричне дослідження особливостей їх надання, оцінити ефективність реалізації соціальних послуг.

Об'єкт дослідження – діяльність центрів зайнятості щодо надання соціальних послуг населенню.

Предмет дослідження – специфіка організації та реалізації соціальних послуг в діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості.

Для вирішення поставлених завдань було використано такі взаємодоповнювальні **методи дослідження:**

– *теоретичні методи*: опрацювання та аналіз наукової літератури з метою з'ясування рівня наукового вивчення проблеми; застосування методів аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення та систематизації для обґрунтування теоретичних положень дослідження;

– *емпіричні методи*: використання методів збору первинної інформації, зокрема анкетування, опитування та бесіди, для вивчення особливостей надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості; застосування включеного спостереження з метою безпосереднього дослідження практики надання соціальних послуг.

Експериментальна база дослідження: Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості. Дослідженням було охоплено клієнтів, які отримують соціальні послуги.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає в узагальненні та систематизації наукових підходів до розуміння сутності соціальних послуг у сфері зайнятості населення, уточненні особливостей їх надання в діяльності центрів зайнятості, а також у поглибленні теоретичних знань щодо ролі державної служби зайнятості в системі соціального захисту населення.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання в діяльності центрів зайнятості для вдосконалення організації та

підвищення ефективності надання соціальних послуг населенню. Окремі положення дослідження можуть бути використані у навчальному процесі закладів вищої освіти під час викладання дисциплін соціального спрямування, а також у підготовці методичних матеріалів з питань соціального захисту та зайнятості населення.

Апробація результатів дослідження. Положення і висновки дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри соціальної педагогіки, соціальної роботи та консультування.

Результати дослідження доповідалися на всеукраїнських конференціях: Всеукраїнській науково-практичній конференції «Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи» (19 листопада 2025 р., Умань); IX Всеукраїнській науково-практичній конференції «Просоціальна особистість у гендерному вимірі: теоретико-методичні та прикладні аспекти» (29 травня 2026 р., Умань).

Структура дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел із 37 найменувань, 1 додатка. Робота містить 2 рисунки. Загальний обсяг 62 сторінки.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Стан наукової розробки питання надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення

Стан наукової розробки питання надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення характеризується значною увагою з боку вітчизняних дослідників, які розглядають різні аспекти функціонування центрів зайнятості як ключових суб'єктів реалізації державної політики у сфері соціального захисту та працевлаштування.

Л. Ільїч та Н. Якимова у праці «Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні» (2015) розглядають актуальні проблеми функціонування вітчизняного ринку праці, який характеризується збереженням значної частки малопродуктивних робочих місць, поширенням вимушеної неповної зайнятості, високим рівнем безробіття та тенденцією до збільшення його тривалості [14]. Автори також наголошують на недостатній кількості якісних і високооплачуваних робочих місць, а також повільних темпах зростання заробітної плати, що в сукупності призводить до збільшення навантаження на ринок праці через зростання чисельності осіб, які потребують працевлаштування [14].

У таких умовах, на думку дослідників, регіональні служби зайнятості потребують оновлення підходів до роботи з безробітними та впровадження більш ефективних стратегій, спрямованих на запобігання тривалому безробіттю. Особливого значення набуває вивчення міжнародного досвіду та розробка національних інструментів профілювання безробітних за рівнем ризику довготривалої незайнятості [14].

Під профілюванням безробітного населення автори розуміють систему поділу осіб, які перебувають у стані безробіття, на окремі групи залежно від

ймовірності їх тривалого перебування без роботи. При оцінюванні такого ризику пропонується враховувати індивідуальні характеристики осіб, зокрема рівень професійної підготовки, трудовий досвід, потенційні можливості, а також мотивацію до працевлаштування. Такий підхід, як зазначають автори, дає змогу на ранніх етапах ідентифікувати групи підвищеного ризику та спрямовувати їх до спеціальних активних програм зайнятості [14].

У роботі також узагальнено досвід розвинених країн, де система профілювання безробітних уже ефективно застосовується на початкових етапах взаємодії зі здобувачами роботи. Зокрема, наведено приклади Німеччини, Данії, Ірландії, Нідерландів, Швеції, США та Словенії. Серед найбільш поширених і результативних технологій виділяються статистичне профілювання та моделі, що передбачають залучення соціальних працівників до оцінки індивідуальних ризиків безробіття [14].

На основі проведеного аналізу автори формулюють рекомендації щодо вдосконалення методів роботи з різними категоріями незайнятого населення, а також пропонують напрями модернізації діяльності Державної служби зайнятості України з метою підвищення ефективності працевлаштування та зниження рівня довготривалого безробіття [14].

У науковій статті Н. Савченко «Профілювання клієнтів як інноваційна технологія діяльності сервісних інституцій» (2018) розкрито актуальні підходи до модернізації системи надання соціальних та публічних послуг через впровадження технології профілювання клієнтів [29]. Автор акцентує увагу на тому, що сучасні сервісні інституції функціонують в умовах зростання соціальних ризиків, ускладнення структури клієнтських потреб та необхідності підвищення ефективності використання ресурсів, що зумовлює потребу у переході до більш індивідуалізованих та аналітично обґрунтованих моделей роботи з населенням [29].

У статті профілювання клієнтів розглядається як інноваційна управлінська технологія, що базується на сегментації отримувачів послуг за певними соціально-економічними, поведінковими та ризиковими характеристиками.

Такий підхід дає змогу не лише здійснювати первинну діагностику потреб клієнтів, а й прогнозувати їхню подальшу поведінку на ринку праці або в системі соціального захисту. Важливим є те, що профілювання виступає не просто інструментом обліку, а комплексним механізмом прийняття управлінських рішень, спрямованих на підвищення адресності та результативності надання послуг [29].

Окрему увагу автор приділяє застосуванню профілювання у діяльності служб зайнятості, де воно використовується для визначення ступеня ризику тривалого безробіття та формування індивідуальних планів працевлаштування. Такий підхід дозволяє диференціювати інтенсивність підтримки залежно від потреб клієнта, що відповідає сучасним європейським практикам кейс-менеджменту. Таким чином, профілювання сприяє більш раціональному розподілу ресурсів та підвищенню ефективності активних програм сприяння зайнятості [29].

Узагальнюючи, Н. Савченко підкреслює, що впровадження технології профілювання клієнтів є важливим елементом трансформації сервісних інституцій у напрямі клієнтоорієнтованої моделі управління. Це забезпечує індивідуалізацію підходів до надання послуг, підвищення якості соціального обслуговування та ефективніше використання державних ресурсів. Отже, положення статті мають значне теоретичне та практичне значення для дослідження сучасних механізмів організації соціальних послуг у сфері зайнятості населення [29].

У статті В. Кузьміна, А. Тургенєвої та І. Демченко «Технології покращення надання соціальних послуг в Україні в сфері зайнятості» (2020) розглядається проблема функціонування ринку праці України та діяльності Державної служби зайнятості в умовах соціально-економічних трансформацій [16]. Автори підкреслюють, що традиційні форми надання соціальних послуг у сфері зайнятості вже не відповідають сучасним потребам населення, адже розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та глобалізаційні процеси формують нові вимоги до працівників і роботодавців. У цьому контексті виникає потреба у

впровадженні інноваційних технологій, які б забезпечили більш ефективне поєднання робочої сили із засобами виробництва та сприяли зменшенню структного безробіття [16].

Дослідження містить аналіз статистичних показників зайнятості та безробіття за 2017–2019 роки. Зайняте населення зросло на понад півмільйона осіб, особливо серед вікової групи 40–49 років, тоді як безробіття скоротилося на 12,4%. Водночас простежується негативна тенденція щодо працевлаштування людей старшого віку, де рівень безробіття навпаки зріс. Це свідчить про неоднорідність ринку праці та необхідність диференційованого підходу до надання соціальних послуг. Автори наголошують, що саме ці дані підтверджують актуальність пошуку нових технологій у діяльності центрів зайнятості [16].

У статті окреслено низку системних проблем у роботі служби зайнятості: низький рівень довіри населення (лише третина шукачів роботи звертається до центрів), стереотипне ставлення роботодавців до клієнтів служби як до «гіршої частини робочої сили», а також застарілі методи обслуговування, які не передбачають постійного супроводу клієнта. Автори підкреслюють, що відсутність сучасних каналів комунікації та онлайн-патронату значно знижує ефективність роботи центрів зайнятості [16].

Виходом із цієї ситуації пропонується впровадження двох груп технологій: інформаційних та соціальних. До інформаційних належить створення єдиної інформаційно-аналітичної системи та регулярне інформування населення й роботодавців про ситуацію на ринку праці. Соціальні технології включають профілювання клієнтів, соціальний супровід за принципом кейс-менеджменту, розвиток партнерства, організацію громадських робіт та тимчасове працевлаштування неповнолітніх. Автори наголошують, що ці технології мають застосовуватися комплексно, адже лише їх взаємодія може забезпечити реальне підвищення ефективності соціальних послуг у сфері зайнятості [16].

Таким чином, стаття є важливим джерелом для дослідження проблеми надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості. Вона не лише

окреслює сучасні виклики ринку праці, але й пропонує конкретні інструменти для їх подолання. У контексті бакалаврської роботи цей матеріал може бути використаний для аналізу інноваційних технологій у сфері зайнятості та як приклад наукового обґрунтування необхідності модернізації діяльності центрів зайнятості.

У контексті нашого дослідження викликає зацікавлення публікація Д. Бездєнєжної «Генезис та еволюція Державної служби зайнятості: історичні етапи, сучасні виклики та перспективи розвитку» (2025) здійснює комплексний аналіз становлення, реформування та сучасного функціонування Державної служби зайнятості України [1]. Авторка досліджує трансформацію служби зайнятості під впливом соціально-економічних, політичних та правових змін, а також окреслює перспективи її подальшого розвитку в умовах європейської інтеграції [1].

Особливу увагу у дослідженні приділено історичним етапам розвитку Державної служби зайнятості. Авторка виділяє шість основних етапів її становлення: період інституційної консолідації, накопичення практичного досвіду, модернізаційний період, етап подолання фінансово-економічної кризи, період євроінтеграційних змін та сучасний етап функціонування в умовах воєнного стану [1]. Такий підхід дозволяє простежити еволюцію механізмів надання соціальних послуг та зміну функцій служби зайнятості відповідно до суспільних викликів.

Авторка наголошує, що на початкових етапах діяльність служби зайнятості була спрямована переважно на реєстрацію безробітних, виплату допомоги та професійну орієнтацію населення. Водночас із розвитком ринку праці та реформуванням законодавства функції служби поступово розширювалися і набували більш клієнтоорієнтованого характеру [1].

Важливим аспектом статті є аналіз модернізації соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості. Дослідниця акцентує увагу на впровадженні Єдиної технології обслуговування незайнятого населення, Єдиної технології надання соціальних послуг та Єдиної інформаційно-аналітичної системи, які

сприяли підвищенню якості обслуговування клієнтів, автоматизації процесів та покращенню моніторингу ринку праці [1].

У статті значна увага приділяється реформуванню Державної служби зайнятості в умовах євроінтеграції. Авторка підкреслює, що впровадження інституту кар'єрного радника, консультанта роботодавця, дуальної форми навчання та цифрових сервісів стало важливим етапом переходу до сучасної сервісної моделі діяльності центрів зайнятості [1].

Позитивно оцінюється впровадження цифрових рішень та інтеграція електронних сервісів із платформою «Дія», що забезпечує доступність соціальних послуг та спрощує процедури взаємодії громадян із службою зайнятості [1].

У висновках авторка підкреслює, що подальший розвиток Державної служби зайнятості має бути пов'язаний із гармонізацією законодавства відповідно до європейських стандартів, цифровізацією соціальних послуг, розвитком міжнародного співробітництва та підвищенням ефективності підтримки вразливих категорій населення [1].

Для теми бакалаврської роботи «Особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості» дана стаття має вагоме наукове значення, оскільки комплексно розкриває еволюцію системи зайнятості, сучасні механізми надання соціальних послуг, особливості реформування служби зайнятості та адаптацію її діяльності до сучасних викликів і європейських стандартів.

А. Полянський у статті «Соціальні послуги державної служби зайнятості» (2025) досліджує особливості надання соціальних послуг Державною службою зайнятості особам з інвалідністю та аналізує їх значення у механізмі працевлаштування [22]. Автор акцентує увагу на тому, що сучасна система соціальних послуг у сфері зайнятості повинна бути орієнтована не лише на формальне працевлаштування, а й на комплексний супровід особи з урахуванням її індивідуальних потреб, професійних здібностей та стану ринку праці [22].

Особливу увагу дослідник приділяє діяльності спеціалізованих кар'єрних радників, які надають інформаційні, консультаційні, профорієнтаційні та освітні послуги зареєстрованим безробітним особам з інвалідністю. Автор розмежовує загальне та персоналізоване інформування, а також професійне консультування як складові професійної орієнтації. Наголошується, що саме професійна орієнтація на етапі вибору професії чи напряму навчання сприяє більш ефективному працевлаштуванню осіб з інвалідністю [22].

У статті проаналізовано профілювання як інноваційну технологію діяльності центрів зайнятості. Автор зазначає, що профілювання дозволяє визначити індивідуальні характеристики безробітного, його мотивацію, ризики тривалого безробіття та підібрати найбільш ефективний пакет соціальних послуг. Для підтвердження ефективності такого підходу наведено приклади використання профілювання у країнах Європи та США [22].

Важливим аспектом дослідження є аналіз законодавчого забезпечення соціальних послуг у сфері зайнятості. Автор звертає увагу на наявність різних трактувань понять «професійна орієнтація», «професійне навчання», «професійна реабілітація» у чинному законодавстві України та обґрунтовує необхідність уніфікації законодавчих дефініцій. На думку дослідника, усі поняття, пов'язані зі сферою зайнятості, мають бути систематизовані у Законі України «Про зайнятість населення» [22].

Також автор розглядає професійне навчання як комплексну соціальну послугу, що передбачає взаємодію кар'єрних радників, психологів, закладів освіти та роботодавців. Наголошується на необхідності клієнтоорієнтованого підходу та забезпечення доступності освітніх сервісів для осіб з інвалідністю [22].

Автор пропонує вдосконалити систему соціальних послуг Державної служби зайнятості шляхом законодавчого узгодження нормативної бази, розвитку профілювання, професійної орієнтації та індивідуального планування працевлаштування. У висновках підкреслюється, що ефективність соціальних

послуг залежить від системності законодавства, індивідуального підходу до клієнта та комплексного супроводу особи на всіх етапах працевлаштування [22].

Для нашого дослідження дана стаття є цінною, оскільки розкриває сучасні підходи до організації соціальних послуг у службі зайнятості, висвітлює роль кар'єрних радників, професійної орієнтації та професійного навчання, а також демонструє проблеми й перспективи вдосконалення механізмів підтримки вразливих категорій населення [22].

Окремий напрям наукових досліджень становлять монографічні праці, у яких комплексно висвітлюються теоретичні та практичні аспекти функціонування системи зайнятості населення та надання соціальних послуг. Серед таких наукових видань особливу увагу привертає колективна монографія «Децентралізація надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення: зарубіжний досвід» (2022), у якій здійснено ґрунтовний аналіз сучасних підходів до реформування системи соціальних послуг у контексті децентралізаційних процесів [10].

У монографії узагальнено теоретико-методологічні засади дослідження децентралізації надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення, визначено основні принципи та інструменти аналізу трансформаційних процесів у цій сфері. Значна увага приділена вивченню зарубіжного досвіду організації системи зайнятості населення, особливостям функціонування державних інституцій, що забезпечують реалізацію політики зайнятості, а також механізмам взаємодії органів влади різних рівнів у процесі надання соціальних послуг [10].

Автори детально дослідили нормативно-правові, організаційно-інституційні та фінансово-економічні механізми децентралізації соціальних послуг у сфері зайнятості населення. У роботі розкрито переваги та ризики передачі окремих повноважень на місцевий рівень, проаналізовано можливості підвищення ефективності надання послуг шляхом розширення ролі територіальних громад та місцевих органів влади. Важливим результатом дослідження є розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів державного управління у сфері зайнятості населення, адаптації

кращих зарубіжних практик до українських реалій та підвищення доступності й якості соціальних послуг в умовах децентралізації [10].

Положення та висновки монографії мають важливе значення для дослідження особливостей надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості, оскільки дозволяють оцінити сучасні тенденції розвитку системи зайнятості, визначити перспективні напрями її реформування та обґрунтувати шляхи підвищення ефективності соціальної підтримки населення на державному та місцевому рівнях.

У межах аналізу наукової літератури та нормативно-аналітичних джерел особливої уваги заслуговує збірник матеріалів круглого столу «Особливості реалізації прав у сфері праці та соціального захисту в умовах воєнного стану» [20]. Дане видання є цінним узагальненням сучасних наукових підходів і практичних напрацювань, що сформувалися у відповідь на виклики, спричинені запровадженням правового режиму воєнного стану в Україні.

У випуску представлено матеріали виступів і наукових повідомлень учених, практиків, представників органів державної влади та фахівців у сфері соціальної політики, які були подані до організаційного комітету заходу. Така форма подання інформації дозволяє комплексно відобразити багатовимірність проблематики, поєднуючи теоретичні узагальнення з практичним досвідом реалізації соціально-трудових прав громадян у кризових умовах [20].

Предметом наукового обговорення стали актуальні питання забезпечення та реалізації прав у сфері праці та соціального захисту в умовах воєнного стану. Зокрема, акцент зроблено на трансформації механізмів державного регулювання ринку праці, адаптації системи соціального захисту до умов воєнних викликів, забезпеченні гарантій працівників, внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення [20].

Окремо у матеріалах розглядаються проблеми обмеження трудових прав у період воєнного стану, питання зміни умов праці, призупинення трудових договорів, а також забезпечення балансу між потребами національної безпеки та дотриманням конституційних соціально-економічних прав людини. Важливе

місце відведено також аналізу ефективності державних програм соціальної підтримки та ролі органів соціального захисту населення у забезпеченні адресної допомоги [20].

Таким чином, зазначений збірник матеріалів є вагомим джерелом для наукового осмислення сучасних трансформацій у сфері праці та соціального захисту, а також дозволяє сформувати цілісне уявлення про напрями удосконалення державної політики в умовах воєнного стану.

У межах аналізу сучасних науково-аналітичних джерел важливе місце посідає розвідка «Дослідження потреб осіб з інвалідністю у засобах до існування та доступу до ринку праці в умовах війни в Україні на замовлення. ГС «Ліга Сильних».» (2025), яке має комплексний характер і поєднує теоретичні узагальнення, емпіричні дані та практичні рекомендації щодо підвищення ефективності політики зайнятості в умовах воєнного стану [11].

Зміст дослідження охоплює широкий спектр питань, пов’язаних із соціально-економічним становищем осіб з інвалідністю в Україні під час війни. У роботі розкриваються цілі та завдання дослідження, що спрямовані на виявлення ключових бар’єрів доступу до ринку праці, оцінку рівня зайнятості, а також визначення ефективності чинних державних і міжнародних механізмів підтримки цієї категорії населення. Окремо визначено методологічні підходи, які включають поєднання кабінетного аналізу, соціологічних опитувань та експертних оцінок, що забезпечує комплексність отриманих результатів [11].

У розділі кабінетного дослідження здійснено системний аналіз стану працевлаштування осіб з інвалідністю в Україні в умовах війни. Автори підкреслюють, що воєнні дії суттєво ускладнили доступ до стабільної зайнятості, призвели до втрати робочих місць, зниження рівня доходів та зростання залежності від соціальної підтримки. Водночас розглянуто чинні програми державної підтримки та заходи сприяння працевлаштуванню, які реалізуються через служби зайнятості, соціальні служби та міжнародні організації [11].

Окремий блок присвячено аналізу викликів і можливостей доступу до ринку праці. Серед основних бар’єрів визначено недостатню адаптацію робочих

місць, обмежену мобільність, упереджене ставлення роботодавців, а також інфраструктурні труднощі, що загострилися в умовах воєнного стану. Водночас підкреслюються й потенційні можливості, зокрема розвиток дистанційної зайнятості, цифрових платформ працевлаштування та міжнародної підтримки програм інклюзії [11].

Важливою складовою є аналіз міжнародного досвіду залучення осіб з інвалідністю до ринку праці, що дозволяє визначити ефективні практики інклюзивної політики, квотування робочих місць, стимулювання роботодавців та розвиток програм професійної реабілітації [11].

Емпірична частина дослідження базується на опитуваннях різних цільових груп. Зокрема, опитування осіб з інвалідністю дозволило встановити рівень їх доходів, складнощі у пошуку роботи, готовність до навчання та перепідготовки, а також оцінити вплив зовнішніх факторів, таких як перебої з електропостачанням. Окремо досліджено питання доступності «розумних пристосувань» і реабілітаційних послуг, що є важливими умовами інтеграції у ринок праці [11].

Опитування бізнесу засвідчило неоднозначне ставлення роботодавців до працевлаштування осіб з інвалідністю, наявність стереотипів і побоювань щодо продуктивності праці, а також водночас зростання готовності до адаптації робочих місць за умови державної підтримки. Додатково проаналізовано бар’єри працевлаштування та рівень практичного досвіду роботодавців у залученні таких працівників [11].

Окремий блок присвячено опитуванню представників кластеру FSL, де розглянуто загальні підходи до підтримки осіб з інвалідністю, їх потреби у засобах до існування, розвиток підприємницьких ініціатив та перспективи розширення програм зайнятості. Підкреслюється необхідність міжсекторальної взаємодії та посилення координації між державними структурами, міжнародними організаціями та громадським сектором [11].

У підсумку дослідження містить низку практичних рекомендацій, спрямованих на удосконалення політики зайнятості осіб з інвалідністю в умовах

війни, розвиток інклюзивного ринку праці, розширення програм професійного навчання та посилення соціального захисту [11].

Таким чином, зазначена праця є важливим аналітичним джерелом, яке комплексно відображає сучасний стан проблеми працевлаштування осіб з інвалідністю в Україні в умовах воєнного стану та окреслює перспективні напрями державної політики у цій сфері.

Аналіз наукових джерел дає змогу зробити висновок, що проблема надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості є комплексною та багатовимірною і перебуває в центрі сучасних досліджень у сфері соціальної політики, публічного управління та соціальної роботи. Разом із тим, у наукових дослідженнях підкреслюється необхідність подальшого удосконалення механізмів реалізації соціальних послуг, зокрема в частині цифровізації, підвищення якості сервісу та розширення спектра індивідуальних програм підтримки безробітних.

1.2 Законодавче регулювання надання соціальних послуг центрами зайнятості

Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів зайнятості є ключовою складовою їх ефективного функціонування та розвитку, оскільки саме воно визначає організаційні засади, повноваження, завдання та механізми реалізації державної політики у сфері зайнятості населення. Формування відповідної правової бази розпочалося в Україні після проголошення незалежності та було зумовлене необхідністю створення дієвої системи соціального захисту громадян у сфері праці, а також регулювання ринку праці в умовах трансформації економіки.

Важливим етапом становлення державної служби зайнятості стало ухвалення 21 грудня 1990 року постанови про її створення, що заклало організаційні основи функціонування відповідних інституцій. Подальший

розвиток нормативно-правової бази був продовжений прийняттям 1 березня 1991 року Закону УРСР «Про зайнятість населення», який визначив правові та організаційні засади зайнятості, а також закріпив державні гарантії у сфері працевлаштування та соціального захисту безробітних. У 1991 році були також сформовані перші програми діяльності служби зайнятості, що передбачали впровадження заходів професійної орієнтації, перепідготовки та підвищення кваліфікації безробітних громадян [1, с. 281–282].

Таким чином, зазначені нормативно-правові акти стали фундаментом для подальшого розвитку системи центрів зайнятості, визначили їхню роль у регулюванні ринку праці та створили передумови для формування сучасної моделі державної служби зайнятості в Україні.

Подальший розвиток нормативно-правового забезпечення діяльності центрів зайнятості був пов’язаний із необхідністю вдосконалення механізмів соціального захисту населення в умовах ринкової економіки та посилення гарантій для осіб, які втратили роботу.

У 2018 року Наказом Міністерства соціальної політики України було затверджено «Методику здійснення первинного та поглибленого профілювання осіб, які шукають роботу, та зареєстрованих безробітних». Вона є важливим нормативно-методичним документом, що регламентує порядок здійснення профілювання осіб, які звертаються до служби зайнятості з метою пошуку роботи або отримання статусу безробітного [17]. Її запровадження спрямоване на підвищення ефективності індивідуальної роботи з клієнтами служби зайнятості та оптимізацію процесів працевлаштування шляхом диференційованого підходу до різних категорій безробітних.

Ключовою метою Методики є визначення рівня конкурентоспроможності особи на ринку праці, оцінка її професійного потенціалу, мотивації до праці, соціальних та особистісних характеристик, а також виявлення факторів, які можуть ускладнювати працевлаштування. На основі отриманих даних формується індивідуальний підхід до надання соціальних послуг, що дозволяє більш ефективно планувати заходи сприяння зайнятості.

Методика передбачає два основні етапи профілювання: первинне та поглиблене. Первинне профілювання здійснюється під час першого звернення особи до центру зайнятості та має на меті оперативне визначення базових характеристик клієнта, зокрема рівня освіти, професійного досвіду, мотивації до праці та загальної готовності до працевлаштування. За його результатами особу відносять до певної групи ризику тривалого безробіття, що дозволяє визначити інтенсивність подальшої роботи з нею [17].

Поглиблене профілювання застосовується до осіб, які потребують додаткової підтримки або перебувають у групі підвищеного ризику тривалого безробіття. Воно передбачає більш детальний аналіз професійних навичок, соціальних умов, психологічних особливостей та бар'єрів працевлаштування. У разі необхідності можуть використовуватися психодіагностичні методики та спеціалізовані інструменти оцінювання, що забезпечує більш точне визначення потреб клієнта [17].

Важливою складовою Методики є формування індивідуального плану працевлаштування, який розробляється на основі результатів профілювання. Цей план передбачає конкретні заходи, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності особи, зокрема професійне навчання, участь у громадських роботах, отримання профорієнтаційних послуг або сприяння самозайнятості. Таким чином, профілювання виступає основою для побудови персоналізованої траєкторії зайнятості [17].

Методика також передбачає періодичне оновлення результатів профілювання, що дозволяє враховувати зміни у професійному статусі особи, її мотивації та ситуації на ринку праці. Це забезпечує гнучкість системи надання послуг та підвищує її адаптивність до сучасних економічних умов.

Загалом, Методика є важливим інструментом модернізації діяльності державної служби зайнятості. Вона забезпечує перехід від формального підходу до надання послуг до індивідуалізованої, клієнтоорієнтованої моделі роботи, що сприяє підвищенню ефективності працевлаштування та скороченню тривалості безробіття.

Важливим етапом у цьому процесі становлення служби зайнятості стало прийняття у 2000 році Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття», який суттєво розширив і систематизував правові засади функціонування системи зайнятості [24].

Він є базовим нормативно-правовим актом у сфері регулювання системи соціального страхування на випадок безробіття. Його прийняття стало важливим етапом формування в Україні цілісного механізму соціального захисту осіб, які втратили роботу з незалежних від них причин, а також інструментом реалізації державної політики зайнятості населення.

Зазначений Закон закріпив нову модель фінансового та організаційного забезпечення соціального захисту безробітних, засновану на принципах страхування, що дозволило поєднати державні гарантії з механізмами соціального партнерства та відповідальності роботодавців і застрахованих осіб. Саме з його прийняттям було сформовано цілісну систему загальнообов'язкового соціального страхування на випадок безробіття, яка стала основою діяльності сучасної державної служби зайнятості.

Ключовою особливістю Закону є закріплення принципу обов'язковості участі у системі соціального страхування для всіх осіб, які працюють на умовах трудового договору. Це означає, що фінансування системи здійснюється за рахунок страхових внесків роботодавців та застрахованих осіб, що формує спеціальний цільовий фонд – Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття. Саме за рахунок його коштів здійснюються виплати допомоги по безробіттю та фінансуються активні заходи сприяння зайнятості [24].

Закон визначає поняття страхування на випадок безробіття як систему прав, обов'язків і гарантій, що передбачає матеріальне забезпечення осіб у разі втрати роботи з незалежних від них причин, а також надання комплексу соціальних послуг, спрямованих на їх повернення до зайнятості. Таким чином, система має подвійний характер: компенсаційний (виплата допомоги) та активний (сприяння працевлаштуванню).

Важливим елементом правового регулювання є визначення кола суб'єктів страхування, до яких належать застраховані особи, роботодавці, держава та Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття. Кожен із цих суб'єктів має визначені законом права та обов'язки, що забезпечує функціонування системи на засадах соціального партнерства.

Окрему увагу Закон приділяє видам забезпечення та соціальних послуг. До матеріального забезпечення належить допомога по безробіттю, яка виплачується у разі настання страхового випадку. До соціальних послуг віднесено професійну орієнтацію, професійне навчання, сприяння у працевлаштуванні, у тому числі через посередництво державної служби зайнятості. Таким чином, законодавство поєднує фінансову підтримку з активними заходами повернення особи на ринок праці.

Закон також визначає умови набуття статусу безробітного, порядок реєстрації, тривалість та розмір виплат допомоги, а також підстави для їх припинення. Це забезпечує чітку регламентацію взаємодії між безробітною особою та службою зайнятості, а також запобігає зловживанням у системі страхування.

Важливим аспектом є також закріплення ролі державної служби зайнятості як основного виконавчого інструменту реалізації положень Закону. Саме через її центри здійснюється реєстрація безробітних, виплата допомоги, організація професійного навчання та інші заходи активної політики зайнятості.

Загалом, Закон України № 1533-III «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» є системоутворюючим актом у сфері соціального захисту населення. Він забезпечує баланс між соціальною підтримкою безробітних осіб і стимулюванням їхньої активної участі у ринку праці, а також формує правову основу для функціонування сучасної системи зайнятості в Україні.

Важливим нормативно-правовим актом у системі державного регулювання зайнятості населення є наказ «Про затвердження Порядку з надання послуг з професійної орієнтації осіб» № 2203 від 30.10.2020 р., який визначає

організаційно-правові засади надання профорієнтаційних послуг у державній службі зайнятості [26]. Його прийняття спрямоване на модернізацію підходів до професійної орієнтації та приведення їх у відповідність до сучасних потреб ринку праці, що характеризується динамічними змінами попиту на професії та кваліфікації.

Насамперед, документ закріплює, що послуги з професійної орієнтації надаються всіма центрами зайнятості як державними інституціями, які діють у межах загальнодержавної політики у сфері зайнятості. Важливою рисою Порядку є його універсальність: профорієнтаційні послуги можуть отримувати всі категорії населення незалежно від віку, соціального статусу чи професійного досвіду, а також групи осіб за окремими зверненнями. Це свідчить про інклюзивний характер державної політики у сфері зайнятості.

Ключовим концептуальним положенням Порядку є визначення сутності професійної орієнтації як системи заходів, що спрямовані на сприяння професійному самовизначенню особи, розвитку її трудового потенціалу та підвищенню конкурентоспроможності на ринку праці. Документ підкреслює необхідність узгодження індивідуальних професійних інтересів громадян із потребами економіки у кадрах, що є важливим елементом балансування попиту і пропозиції робочої сили.

Окремо нормативний акт визначає механізми забезпечення професійної орієнтації, включаючи науково-методичне, інформаційне, програмне та психодіагностичне забезпечення. Це свідчить про комплексний підхід держави до розвитку профорієнтаційної системи, яка базується не лише на консультаційній роботі, а й на використанні сучасних методик оцінювання професійних якостей особи.

Фінансування заходів з професійної орієнтації здійснюється за рахунок коштів Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття, що забезпечує стабільність і системність реалізації таких послуг.

Порядок детально регламентує види профорієнтаційних послуг, які надаються центрами зайнятості. До них належать професійне інформування, професійне консультування, професійний відбір та професійна діагностика. Така класифікація дозволяє структурувати роботу служби зайнятості та забезпечити комплексний підхід до підтримки особи у процесі вибору або зміни професії.

Особливу увагу в документі приділено формам надання послуг. Вони можуть бути індивідуальними та груповими, а також здійснюватися як у безпосередньому контакті з фахівцем центру зайнятості, так і дистанційно із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій. Це положення є надзвичайно актуальним у контексті цифровізації публічних послуг та досвіду роботи в умовах карантинних обмежень.

Важливим елементом Порядку є акцент на індивідуальному підході до клієнта. Надання профорієнтаційних послуг передбачає вивчення потреб особи, її мотивації, професійних інтересів та здібностей, що дозволяє формувати обґрунтовані рекомендації щодо вибору професії або напряму навчання. Таким чином, реалізується принцип персоналізації соціальних послуг.

Загалом, наказ № 2203 від 30.10.2020 р. відіграє важливу роль у формуванні сучасної моделі професійної орієнтації в Україні. Він сприяє підвищенню ефективності роботи служби зайнятості, забезпечує більш якісний супровід осіб у виборі професії та відповідає стратегічним цілям розвитку ринку праці, орієнтованого на гнучкість, індивідуальний підхід і цифровізацію послуг.

Одним із ключових нормативних документів, що визначає сучасну модель функціонування державної служби зайнятості в Україні є Постанова Кабінету Міністрів України від 17 березня 2023 р. № 237, якою затверджено Порядок надання соціальних послуг суб’єктам ринку праці кар’єрними радниками, спеціалізованими кар’єрними радниками та консультантами по роботі з роботодавцями [23]. Її значення полягає у переході від переважно адміністративної та реєстраційної моделі роботи до клієнтоорієнтованого, індивідуалізованого підходу у сфері зайнятості населення.

Зміст Порядку спрямований на формування цілісної системи соціальних послуг, які надаються двом основним групам суб'єктів ринку праці – особам, що шукають роботу, та роботодавцям. Центральне місце у цій системі займає інститут кар'єрного радника, який виступає персональним супроводжуючим клієнта служби зайнятості. Саме кар'єрний радник забезпечує первинне консультування, профілювання особи, визначення її професійних потреб, рівня мотивації, конкурентоспроможності на ринку праці, а також подальший супровід у процесі працевлаштування. Важливо, що така модель передбачає не разову послугу, а безперервну взаємодію з клієнтом до досягнення результату – працевлаштування або іншого виду зайнятості.

Окреме місце у нормативному акті відведено спеціалізованим кар'єрним радникам. Їх діяльність орієнтована на роботу з особами, які потребують посиленої підтримки на ринку праці. Йдеться про соціально вразливі категорії населення, які стикаються з додатковими бар'єрами у працевлаштуванні. Спеціалізовані радники забезпечують більш глибокий індивідуальний супровід, застосовують адаптовані підходи до планування зайнятості, сприяють проходженню професійного навчання, залученню до програм тимчасової зайнятості або самозайнятості. Таким чином, реалізується принцип соціальної інклюзії та рівного доступу до ринку праці.

Важливою інновацією Порядку є запровадження посади консультанта по роботі з роботодавцями. Це дозволяє посилити інституційну взаємодію служби зайнятості з бізнесом і забезпечити більш адресний підхід до задоволення кадрових потреб підприємств. Консультанти здійснюють системне вивчення попиту на робочу силу, аналіз вакансій, допомагають у формуванні кадрових заявок, організовують підбір працівників, а також інформують роботодавців про державні програми компенсацій, дотацій та стимулювання зайнятості. Такий підхід фактично формує модель «єдиного вікна» для роботодавця у сфері підбору персоналу.

Окрему увагу у Порядку приділено інструменту профілювання клієнтів, який є основою для побудови індивідуальної траєкторії працевлаштування.

Профілювання дозволяє визначити рівень ризику тривалого безробіття, потребу у додаткових заходах підтримки, необхідність професійного навчання або перенавчання. На основі цих даних формується індивідуальний план надання соціальних послуг, який є обов'язковим для реалізації у процесі супроводу клієнта.

Суттєвим елементом нового підходу є також посилення міжсекторальної взаємодії, що передбачає координацію дій служби зайнятості з освітніми закладами, роботодавцями, органами місцевого самоврядування та іншими суб'єктами соціальної політики. Це дозволяє більш комплексно реагувати на потреби ринку праці та забезпечувати відповідність професійної підготовки реальним запитам економіки.

Загалом, постанова № 237 від 17 березня 2023 року закріплює перехід до сучасної європейської моделі державної служби зайнятості, яка базується на принципах індивідуального підходу, активного супроводу клієнтів, партнерства з роботодавцями та орієнтації на результат. Її впровадження сприяє підвищенню ефективності працевлаштування, скороченню тривалості безробіття та посиленню ролі служби зайнятості як активного учасника регулювання ринку праці.

Базовим підзаконним нормативно-правовим актом, який визначає організаційно-правові засади функціонування системи державної служби зайнятості в Україні, її структуру, повноваження та основні напрями діяльності є Положення про Державну службу зайнятості [21]. Документ має ключове значення для регулювання роботи центрів зайнятості, оскільки деталізує практичні механізми реалізації державної політики у сфері зайнятості населення.

У загальному контексті Положення закріплює, що Державна служба зайнятості є централізованою системою державних установ, діяльність яких спрямована на реалізацію державної політики зайнятості та соціального захисту громадян від безробіття. До її структури входять центральний апарат, регіональні (обласні) служби зайнятості та центри зайнятості, які безпосередньо забезпечують надання послуг населенню і роботодавцям [21].

Одним із ключових положень документа є визначення основних завдань служби зайнятості. До них належать сприяння працевлаштуванню громадян, реєстрація безробітних, організація професійної орієнтації, навчання та перенавчання населення, а також здійснення соціального захисту осіб у разі безробіття. Окремо підкреслюється роль служби у взаємодії з роботодавцями щодо укомплектування підприємств кадрами, аналізу стану ринку праці та прогнозування потреб у робочій силі [21].

Положення також регламентує функції центрів зайнятості як основних виконавчих ланок системи. Саме на цьому рівні здійснюється безпосередня робота з клієнтами: надання інформаційних, консультаційних та посередницьких послуг, організація підбору роботи, проведення профорієнтаційних заходів, а також супровід осіб у процесі працевлаштування. Таким чином, центри зайнятості виступають ключовою ланкою у реалізації державної політики на місцях.

Важливим аспектом Положення є визначення принципів діяльності служби зайнятості, серед яких можна виділити законність, доступність послуг, адресність допомоги, рівність прав громадян, соціальне партнерство та орієнтацію на потреби ринку праці. Це забезпечує комплексний і системний підхід до регулювання зайнятості населення [21].

Окрему увагу приділено взаємодії служби зайнятості з іншими державними органами, органами місцевого самоврядування, роботодавцями та соціальними партнерами. Така співпраця дозволяє забезпечити ефективне функціонування ринку праці, узгодження попиту і пропозиції робочої сили та реалізацію державних і регіональних програм зайнятості.

Положення також визначає механізми фінансового забезпечення діяльності служби зайнятості, яке здійснюється за рахунок коштів Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття. Це гарантує стабільність фінансування активних і пасивних заходів політики зайнятості.

Загалом, Положення про Державну службу зайнятості є системоутворюючим документом, який визначає її місце в державному механізмі управління соціально-економічними процесами. Воно забезпечує організаційну цілісність системи, регламентує функції її структурних підрозділів та створює правову основу для ефективного надання послуг у сфері зайнятості населення.

Нормативно-правове забезпечення діяльності центрів зайнятості в Україні сформувалося як цілісна та багаторівнева система, що включає закони, підзаконні нормативно-правові акти, постанови Кабінету Міністрів України, накази міністерств та відомчі положення. Його становлення відбувалося поступово, починаючи з перших років незалежності України, коли було закладено організаційні та правові основи функціонування державної служби зайнятості.

Базовим етапом розвитку стало прийняття Закону України «Про зайнятість населення» (1991), який визначив правові засади регулювання ринку праці та державні гарантії у сфері працевлаштування [25]. Подальше формування системи було посилене ухваленням Закону України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» (2000), який запровадив страхову модель соціального захисту безробітних і забезпечив фінансову стабільність функціонування служби зайнятості.

Важливу роль у модернізації діяльності центрів зайнятості відіграють підзаконні нормативно-правові акти, які конкретизують механізми реалізації державної політики у сфері зайнятості. Зокрема, накази Міністерства соціальної політики щодо профілювання безробітних та професійної орієнтації осіб спрямовані на впровадження індивідуального підходу до клієнтів і підвищення ефективності працевлаштування. Постанова Кабінету Міністрів України № 237 (2023) закріпила сучасну модель кар’єрного супроводу, що передбачає персоналізовану роботу з шукачами роботи та роботодавцями [27].

Суттєвим чинником трансформації системи зайнятості стало також впровадження цифрових технологій, розвиток онлайн-сервісів та електронних

форм взаємодії, що значно підвищило доступність і оперативність надання послуг. Це дозволило забезпечити безперервність роботи служби зайнятості навіть в умовах кризових ситуацій, зокрема під час карантинних обмежень.

Таким чином, сучасне нормативно-правове забезпечення центрів зайнятості характеризується системністю, багаторівневістю та орієнтацією на європейські стандарти соціального захисту. Воно забезпечує баланс між соціальною підтримкою безробітних осіб і активною політикою зайнятості, спрямованою на їх швидке повернення до продуктивної праці, а також створює правові передумови для ефективного функціонування ринку праці в Україні.

РОЗДІЛ 2
ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЦЕНТРАМИ ЗАЙНЯТОСТІ

2.1. Загальна характеристика діяльності Державної служби зайнятості

Державна служба зайнятості – це спеціальна служба, створена для реалізації політики зайнятості населення і забезпечення громадянам відповідних гарантій на всій території України. Вона є централізованою системою державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Міністерством економіки, довкілля та сільського господарства України

Державна служба зайнятості створена в грудні 1990 року на підставі постанови Кабінету Міністрів Української РСР від 21.12.1990 № 381 «Про створення державної служби зайнятості в Українській РСР» шляхом перебудови наявної на той час служби працевлаштування на спеціалізовану службу, до завдань якої належить забезпечення комплексного вирішення питань, пов'язаних з регулюванням зайнятості населення, професійною орієнтацією, працевлаштуванням, соціальною підтримкою тимчасово безробітних громадян [9].

Відповідно до законодавства кожен громадянин має право звернутися до державної служби зайнятості та отримати безкоштовно консультацію, відповідну інформацію та сприяння у пошуку роботи або працевлаштовуватися самостійно.

До структури Державної служби зайнятості входять обласні та місцеві Центри зайнятості.

Державна служба зайнятості надає роботодавцям широкий спектр послуг, спрямованих на забезпечення ефективного функціонування підприємств, установ та організацій, а також на сприяння розвитку локального ринку праці. Одним із важливих напрямів діяльності центрів зайнятості є інформаційно-консультаційна підтримка роботодавців щодо сучасного стану ринку праці,

основних тенденцій його розвитку, попиту і пропозиції робочої сили, рівня зайнятості населення та актуальних професійних потреб регіону. Така інформація дає можливість роботодавцям своєчасно реагувати на зміни економічної ситуації, планувати кадрову політику та прогнозувати потребу у працівниках відповідної кваліфікації [9].

Важливою послугою є інформування роботодавців про професійно-кваліфікаційний склад осіб, які перебувають на обліку в центрах зайнятості. Відповідно до специфіки діяльності підприємства служба зайнятості здійснює підбір кандидатів із числа зареєстрованих безробітних, враховуючи освіту, професійний досвід, рівень кваліфікації та особисті навички претендентів. Це сприяє оперативному укомплектуванню вакансій та зменшенню витрат роботодавців на пошук персоналу [9].

Окрему увагу центри зайнятості приділяють роботі з особами, які мають рідкісні професії, унікальні спеціальності або особливі професійні якості. Інформація про таких шукачів роботи, без зазначення персональних даних, може розміщуватися на спеціальних інформаційних стендах у секторах по роботі з роботодавцями, а також у відповідних електронних базах даних. Це дає можливість роботодавцям швидше знаходити висококваліфікованих фахівців, які відповідають специфічним вимогам виробництва чи сфери послуг [9].

Суттєве значення має також інформування роботодавців про використання коштів Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття. Центри зайнятості надають інформацію щодо напрямів використання коштів, результативності реалізованих програм, ефективності професійного навчання, працевлаштування безробітних та інших заходів активної політики зайнятості. Це сприяє підвищенню рівня відкритості та довіри до діяльності державної служби зайнятості 9[].

Одним із ключових напрямів роботи є вивчення кадрових потреб роботодавців та надання практичної допомоги в укомплектуванні підприємств персоналом. Фахівці центрів зайнятості здійснюють аналіз вакансій, визначають вимоги до кандидатів, організовують співбесіди, ярмарки вакансій, презентації

роботодавців та інші заходи, спрямовані на підбір працівників. Крім того, служба зайнятості може сприяти професійному навчанню, перепідготовці або підвищенню кваліфікації безробітних відповідно до потреб конкретного роботодавця, що дозволяє забезпечити підприємства необхідними кадрами та підвищити конкурентоспроможність робочої сили на ринку праці [9].

Важливим напрямом діяльності державної служби зайнятості є здійснення на замовлення роботодавців професійного підбору персоналу із використанням сучасних психодіагностичних методик. У межах цієї послуги фахівці центрів зайнятості проводять тестування претендентів, оцінюють їх професійні, психологічні та особистісні якості, визначають рівень мотивації, комунікативних здібностей, стресостійкості та інших характеристик, необхідних для успішного виконання професійних обов’язків. За результатами проведеної діагностики роботодавцю надаються рекомендації щодо найбільш відповідних кандидатів, що дозволяє підвищити ефективність кадрового добору та зменшити ризик плинності кадрів [9].

Центри зайнятості також сприяють укомплектуванню підприємств працівниками шляхом надання фінансової підтримки роботодавцям. Зокрема, йдеться про механізм надання дотацій для компенсації частини витрат на оплату праці у разі працевлаштування окремих категорій безробітних, які потребують додаткових гарантій зайнятості. До таких категорій можуть належати молодь без досвіду роботи, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, громадяни передпенсійного віку та інші соціально вразливі групи населення. Використання такого інструменту сприяє підвищенню рівня зайнятості населення та стимулює роботодавців до створення нових робочих місць [9].

Однією з актуальних послуг державної служби зайнятості є забезпечення потреб роботодавців у тимчасових працівниках для виконання сезонних, короткострокових або разових робіт. У таких випадках центри зайнятості здійснюють оперативний пошук кандидатів відповідно до вимог роботодавця, що дозволяє підприємствам своєчасно реагувати на виробничі потреби, уникати дефіциту кадрів та забезпечувати безперервність виробничого процесу [9].

Важливе значення у взаємодії служби зайнятості з роботодавцями мають ярмарки вакансій, презентації професій та інші інформаційно-комунікаційні заходи. Під час проведення ярмарок вакансій роботодавці мають можливість безпосередньо презентувати свої підприємства, ознайомити потенційних працівників з умовами праці, вимогами до кандидатів та перспективами професійного розвитку. Для шукачів роботи це створює можливість оперативного ознайомлення з актуальними вакансіями та проходження співбесід безпосередньо під час заходу. Така форма співпраці сприяє швидкому підбору кадрів і налагодженню ефективної комунікації між роботодавцями та населенням [9].

Суттєву роль у забезпеченні роботодавців кваліфікованими працівниками відіграє професійне навчання безробітних на замовлення роботодавців під конкретні робочі місця. Державна служба зайнятості організовує професійну підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації безробітних як у закладах освіти, так і безпосередньо на виробництві. Навчальні програми формуються відповідно до актуальних потреб роботодавців, що дозволяє забезпечити набуття особами необхідних практичних навичок і компетентностей. Такий підхід сприяє підвищенню конкурентоспроможності працівників на ринку праці та забезпечує підприємства фахівцями, які відповідають сучасним вимогам професійної діяльності [9].

Важливим напрямом діяльності державної служби зайнятості є надання спеціалізованої допомоги підприємствам, установам та організаціям у разі запланованого вивільнення працівників. У таких ситуаціях центри зайнятості здійснюють комплекс превентивних та адаптаційних заходів, спрямованих на пом’якшення негативних соціально-економічних наслідків звільнення працівників. Зокрема, працівникам, які підлягають вивільненню, надається допомога у пошуку нової роботи, професійному навчанні, перепідготовці або підвищенні кваліфікації. Крім того, служба зайнятості сприяє залученню громадян до самозайнятості та підприємницької діяльності, проводить консультації щодо їхніх трудових прав, державних гарантій та можливостей

соціального захисту. Значна увага приділяється також психологічній підтримці та адаптації працівників ще до моменту фактичного звільнення, що дозволяє знизити рівень соціальної напруги та допомогти особам швидше адаптуватися до нових умов на ринку праці [9].

Центри зайнятості надають роботодавцям консультаційні послуги щодо застосування норм законодавства про працю, зайнятість населення та загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття. Особливо актуальною така допомога є у випадках скорочення чисельності працівників або ліквідації підприємства. Фахівці служби зайнятості роз'яснюють порядок дотримання законодавчих процедур, права та обов'язки роботодавців, механізми взаємодії з Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття, а також відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері праці та зайнятості [9].

Окремим напрямом роботи є забезпечення роботодавців необхідною інформацією щодо виконання ними обов'язків перед Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття та реалізації їхніх прав як страхувальників. Центри зайнятості здійснюють автоматизований облік надходження страхових коштів, надають консультації щодо порядку подання звітності, оформлення необхідної документації та участі роботодавців у програмах сприяння зайнятості населення. Це сприяє підвищенню рівня правової обізнаності роботодавців і забезпечує належне виконання ними вимог чинного законодавства [9].

Суттєвою допомогою для роботодавців є підтримка у підготовці текстів оголошень про вакансії та пошуку працівників. Фахівці центрів зайнятості допомагають правильно сформулювати вимоги до кандидатів, описати умови праці, рівень кваліфікації та професійні обов'язки. Підготовлені оголошення можуть розміщуватися в Єдиній інформаційно-аналітичній системі державної служби зайнятості, засобах масової інформації та інших інформаційних ресурсах, що значно розширює можливості пошуку необхідних кадрів [9].

Крім того, державна служба зайнятості сприяє організації та проведенню роботодавцями співбесід із кандидатами на робочі місця. Працівники центрів зайнятості надають рекомендації щодо техніки проведення співбесід, особливостей оцінювання професійних та особистісних якостей претендентів, а також можуть забезпечувати приміщення для проведення зустрічей із кандидатами. Така підтримка сприяє підвищенню ефективності процесу добору персоналу та створює більш комфортні умови для взаємодії роботодавців із потенційними працівниками [9].

Державна служба зайнятості також здійснює значну інформаційно-організаційну та консультаційну роботу з роботодавцями з метою підвищення ефективності кадрової політики підприємств та розвитку соціального партнерства на ринку праці. Однією з форм такої діяльності є проведення семінарів для керівників підприємств, працівників кадрових служб та інших представників роботодавців. Під час таких заходів розглядаються актуальні питання трудового законодавства, організації зайнятості населення, сучасних методів добору персоналу, професійного навчання працівників, соціального страхування на випадок безробіття, а також змін у нормативно-правовій базі. Проведення семінарів сприяє підвищенню рівня професійної компетентності роботодавців та вдосконаленню роботи кадрових служб [9].

Важливим елементом інформаційної взаємодії між службою зайнятості та роботодавцями є розміщення у центрах зайнятості інформації про підприємства у так званих паспортах підприємств, організацій та установ. У таких матеріалах містяться відомості про історію підприємства, основні напрями діяльності, продукцію або послуги, соціально-економічне становище, умови праці та наявні вакансії. Це дозволяє шукачам роботи отримати більш повне уявлення про потенційного роботодавця та сприяє підвищенню поінформованості населення щодо можливостей працевлаштування [9].

Значну роль у налагодженні взаємодії між роботодавцями та населенням відіграє проведення ярмарок вакансій, професійних презентацій, конкурсів та інших публічних заходів. Зокрема, центри зайнятості організовують конкурси на

звання «Кращий роботодавець року», а також конкурси на кращу публікацію про роботодавця. Такі заходи спрямовані на популяризацію соціально відповідального бізнесу, підвищення престижу роботодавців, які забезпечують належні умови праці та соціальні гарантії працівникам, а також формування позитивного іміджу підприємств на ринку праці [9].

До важливих адміністративних послуг, які надають центри зайнятості, належить реєстрація трудових договорів та надання консультацій щодо порядку їх укладання. Фахівці служби зайнятості допомагають роботодавцям правильно оформлювати трудові відносини відповідно до вимог чинного законодавства, роз'яснюють права та обов'язки сторін трудового договору, порядок укладення, зміни та припинення трудових відносин. Це сприяє легалізації зайнятості населення та забезпеченню дотримання трудових прав громадян [9].

Окремим напрямом діяльності є консультування роботодавців щодо використання праці іноземців. Центри зайнятості надають інформацію про порядок отримання дозволів на працевлаштування іноземних громадян, умови використання їх праці, особливості оформлення документів та вимоги законодавства у сфері міграції та зайнятості. Така допомога сприяє законному використанню праці іноземців та запобігає порушенням трудового законодавства [9].

Важливу соціальну функцію державна служба зайнятості виконує також шляхом консультування роботодавців щодо працевлаштування громадян, які потребують додаткового соціального захисту і мають знижені конкурентні можливості на ринку праці. До таких категорій належать особи з інвалідністю, молодь без досвіду роботи, одинокі батьки, внутрішньо переміщені особи, громадяни передпенсійного віку та інші соціально вразливі групи населення. Служба зайнятості інформує роботодавців про державні програми підтримки, можливості отримання компенсацій та пільг, а також сприяє створенню умов для інтеграції таких осіб у трудову діяльність [9].

Крім того, центри зайнятості надають консультації щодо посередництва у працевлаштуванні за кордоном. Роботодавцям та громадянам роз'яснюються

вимоги законодавства щодо міжнародного працевлаштування, порядок діяльності суб'єктів господарювання, які надають послуги з працевлаштування за межами України, а також права та гарантії громадян у разі працевлаштування за кордоном. Це сприяє підвищенню рівня правової обізнаності населення та запобіганню нелегальній трудовій міграції [9].

Важливе місце в системі державної служби зайнятості займає Черкаська обласна служба зайнятості, яка понад 30 років дбає про вдосконалення соціального захисту громадян від безробіття. На Черкащині працює 20 філій обласного центру зайнятості та три базові центри. Майже 82% фахівців працюють у базових центрах та філіях обласного центру зайнятості [15].

Упродовж тридцяти років діяльності до обласної служби зайнятості звернулися понад 1 мільйон 420 тисяч осіб, які перебували у пошуку роботи. За сприяння служби зайнятості працевлаштовано майже 872 тисячі громадян. Понад 180 тисяч безробітних отримали можливість пройти професійне навчання, здобути нові компетентності та підвищити рівень кваліфікації. Крім того, для 363 тисяч осіб було організовано тимчасову зайнятість. Варто зазначити, що якщо на початку 1990-х років за допомогою обласної служби зайнятості щороку працевлаштовувалося близько 10 тисяч незайнятих громадян, то нині цей показник зріс майже до 30 тисяч осіб щорічно [15].

Доступність безоплатних послуг державної служби зайнятості значною мірою забезпечується завдяки активному впровадженню сучасних онлайн-сервісів, що дозволяє значно спростити та пришвидшити взаємодію між клієнтами та фахівцями служби. Одним із новітніх інструментів у її роботі є профілювання безробітних, яке передбачає визначення професійного потенціалу, рівня мотивації до праці та індивідуальних потреб кожної особи, яка отримала статус безробітного. Такий підхід сприяє більш точному підбору вакансій і, відповідно, пришвидшенню працевлаштування. У межах цієї системи також застосовується соціальний супровід у процесі працевлаштування за технологією кейс-менеджменту. За даними практики, профілювання проходять десятки тисяч осіб, і значна частина з них (приблизно третина)

працевлаштовується у досить короткі строки, що підтверджує ефективність даного механізму [15].

Особливого значення набуває розвиток цифрових сервісів служби зайнятості, зокрема вебсайту «Єдине соціальне середовище зайнятості», який функціонує вже кілька років і став важливим інструментом у сфері пошуку роботи. Його основними перевагами є зручний та оперативний доступ до бази вакансій і резюме по всій території України, можливість створення електронних кабінетів для роботодавців і шукачів роботи, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, а також доступ до спеціалізованих освітніх ресурсів. Це суттєво підвищує ефективність процесу працевлаштування та розширює можливості для користувачів [15].

Важливим елементом цифровізації є також функціонування «Електронної черги», яка дозволяє громадянам самостійно обирати зручні дату та час відвідування служби зайнятості в онлайн-режимі. Позитивні відгуки отримують і електронні сервіси для роботодавців та шукачів роботи, зокрема «Електронний кабінет роботодавця» та «Електронний кабінет пошукача роботи», які забезпечують дистанційну взаємодію з фахівцями служби, скорочують часові витрати та спрощують процедури обміну інформацією [15].

Суттєвим кроком у модернізації профорієнтаційних послуг стало впровадження онлайн-тестування, яке дозволяє особам безоплатно отримувати консультації щодо вибору або зміни професії. Це підвищує доступність профорієнтаційної підтримки та робить її більш гнучкою й індивідуалізованою [15].

Крім того, завдяки розвитку сучасних технологій стало можливим проведення онлайн-співбесід між роботодавцями та шукачами роботи. Такий формат взаємодії є особливо зручним, оскільки дозволяє претендентам проходити співбесіди дистанційно, без необхідності особистого відвідування підприємства, що значно економить час і ресурси обох сторін та підвищує ефективність процесу працевлаштування [15].

Впровадженню та активному розвитку онлайн-сервісів державної служби зайнятості значною мірою сприяли карантинні обмеження, запроваджені у зв'язку з пандемією. Саме вони стали важливим чинником прискорення цифровізації послуг у сфері зайнятості, оскільки виникла необхідність забезпечити безперервний доступ громадян і роботодавців до сервісів у дистанційному форматі.

Як зазначає Роман Кирей у матеріалі від 27 січня 2021 року в розділі «Соціальна…», карантинні умови змусили службу зайнятості оперативно адаптувати свою діяльність до нових викликів, розширивши перелік електронних послуг та онлайн-інструментів [15]. Це дозволило зберегти ефективність роботи установи навіть в умовах обмеженого особистого прийому громадян, а також забезпечити доступність послуг для шукачів роботи та роботодавців.

Таким чином, пандемія стала каталізатором цифрових змін, що сприяли активному впровадженню дистанційних форм взаємодії, розвитку електронних кабінетів, онлайн-співбесід, профорієнтаційного тестування та інших цифрових сервісів, які сьогодні є невід'ємною складовою сучасної системи зайнятості

Завдяки зусиллям фахівців пошук роботи стає дедалі простішим, автоматизується. Підрозділи служби додержуються високих стандартів у роботі, знаходять нові методи й технології, аби зменшити ризики безробіття, яке призводить до зниження соціальних стандартів. Служба зайнятості модифікувалася від бюро із працевлаштування до великого посередника на ринку праці між роботодавцями і шукачами роботи.

2.2. Аналіз практики надання соціальних послуг Уманською філією Черкаського обласного центру зайнятості

До структури Черкаської обласної служби зайнятості входить Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості діяльність якої спрямована на

реалізацію державної політики зайнятості населення, сприяння працевлаштуванню громадян, підтримку роботодавців та розвиток ринку праці на території Уманської громади.

У структурі філії функціонують два основних відділи: відділ працевлаштування та відділ надання послуг роботодавцям. Їх діяльність забезпечує комплексний підхід до вирішення питань зайнятості населення, професійного розвитку громадян і підтримки суб'єктів господарювання.

Основним напрямом діяльності філії є працевлаштування населення. Фахівці установи здійснюють підбір підходящих вакансій відповідно до професійного досвіду, освіти, навичок та побажань клієнтів. Значна увага приділяється кар'єрному консультуванню, професійній орієнтації та індивідуальному супроводу безробітних осіб. Особлива увага приділяється соціально вразливим категоріям населення, зокрема молоді, внутрішньо переміщеним особам, особам з інвалідністю та учасникам бойових дій.

Важливим напрямом роботи Уманської філії є підтримка роботодавців. Відділ надання послуг роботодавцям здійснює пошук та підбір персоналу відповідно до потреб підприємств, організацій та установ. Фахівці служби зайнятості забезпечують рекрутинговий супровід роботодавців, організовують ярмарки вакансій, презентації роботодавців та інші заходи, спрямовані на забезпечення ефективної взаємодії між роботодавцями та шукачами роботи.

Крім того, філія реалізує державні програми фінансової підтримки роботодавців. Зокрема, надаються компенсації за створення нових робочих місць відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №338, компенсації за облаштування робочих місць для осіб з інвалідністю згідно з постановою №893, а також компенсації роботодавцям за працевлаштування внутрішньо переміщених осіб відповідно до постанов №331 та №696. Окремо здійснюється підтримка працевлаштування учасників бойових дій, молоді віком до 35 років та інших категорій громадян, які потребують додаткових гарантій у сфері зайнятості, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України №124.

Суттєвим напрямом діяльності установи є розвиток підприємництва та підтримка малого бізнесу. Уманська філія адмініструє урядові грантові програми у межах локального офісу «Зроблено в Україні». У межах даної діяльності громадяни можуть отримати консультації щодо започаткування власної справи, підготовки бізнес-планів, участі у грантових конкурсах та умов отримання державної фінансової підтримки. Це сприяє розвитку підприємницької активності населення, створенню нових робочих місць та економічному розвитку громади.

Окреме місце у роботі філії займає професійне навчання та перекваліфікація безробітних осіб. Центр зайнятості організовує професійну підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації громадян відповідно до актуальних потреб регіонального ринку праці. Навчання здійснюється як у закладах освіти, так і безпосередньо на виробництві під конкретні замовлення роботодавців. Такий підхід дозволяє забезпечити підготовку конкурентоспроможних фахівців та підвищити рівень зайнятості населення.

Клієнтами Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості є різні категорії населення та роботодавців, які потребують підтримки у сфері зайнятості, працевлаштування, професійного розвитку та кадрового забезпечення. Діяльність установи орієнтована на забезпечення доступності соціальних послуг для всіх учасників ринку праці.

Основну категорію клієнтів становлять шукачі роботи. До них належать зареєстровані безробітні особи, громадяни, які перебувають у пошуку роботи без офіційного статусу безробітного, випускники закладів освіти, а також особи, які прагнуть змінити професію або підвищити рівень своєї кваліфікації. Для таких клієнтів фахівці філії надають комплекс послуг, що включає підбір вакансій, професійне консультування, психологічну підтримку, допомогу у складанні резюме та підготовці до співбесіди. Важливим напрямом є сприяння професійній адаптації молоді та підтримка громадян, які вперше виходять на ринок праці.

Особливу увагу у діяльності філії приділено пріоритетним категоріям населення, які потребують додаткових соціальних гарантій та підтримки у сфері

зайнятості. До таких категорій належать внутрішньо переміщені особи, учасники бойових дій та члени їхніх сімей, особи передпенсійного віку, а також люди з інвалідністю. Для цих груп населення реалізуються спеціальні програми сприяння працевлаштуванню, професійного навчання, перекваліфікації та надання компенсацій роботодавцям за їх працевлаштування. Значна увага приділяється соціальній адаптації громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах внаслідок воєнного стану та соціально-економічних змін.

Окремою категорією клієнтів є роботодавці, з якими філія здійснює активну співпрацю. До них належать представники малого, середнього та великого бізнесу, фізичні особи-підприємці, комунальні установи та державні підприємства району. Для роботодавців служба зайнятості надає послуги з підбору персоналу, рекрутингу, організації професійного навчання працівників, інформування щодо державних програм підтримки зайнятості та компенсаційних механізмів. Співпраця з роботодавцями сприяє забезпеченню потреб регіонального ринку праці у кваліфікованих кадрах та створенню нових робочих місць.

Таким чином, клієнтська база Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості охоплює широкий спектр суб’єктів ринку праці, що забезпечує комплексний підхід до реалізації державної політики зайнятості та соціального захисту населення.

Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості надає широкий комплекс соціальних послуг для громадян, спрямованих на сприяння зайнятості населення, підвищення конкурентоспроможності на ринку праці та соціальний захист осіб, які втратили роботу або перебувають у пошуку нового місця працевлаштування.

Одним із ключових напрямів діяльності установи є допомога у пошуку роботи. Фахівці служби зайнятості здійснюють підбір актуальних вакансій відповідно до освіти, професійного досвіду, навичок та побажань шукачів роботи. Громадянам надається консультативна підтримка щодо складання резюме, написання мотиваційних листів та підготовки до співбесіди з

роботодавцем. Також проводяться профорієнтаційні заходи, тренінги та інформаційні семінари, спрямовані на розвиток навичок самопрезентації та успішного працевлаштування.

Важливе місце у системі послуг займає матеріальна підтримка безробітних громадян. Особи, які набули статусу безробітного, мають право на призначення та виплату допомоги по безробіттю відповідно до чинного законодавства. Розмір та тривалість виплат залежать від страхового стажу, підстав звільнення та інших визначених законом умов. Надання такої підтримки сприяє забезпеченню мінімального рівня соціального захисту громадян у період пошуку роботи.

Однією з актуальних послуг є надання ваучерів на навчання для окремих категорій населення. Ваучери дають можливість безоплатно здобути нову професію, спеціальність або пройти підвищення кваліфікації у закладах освіти. Право на отримання ваучера мають, зокрема, особи віком старше 45 років за наявності страхового стажу не менше 15 років, а також внутрішньо переміщені особи та учасники бойових дій, для яких можуть застосовуватися спрощені умови отримання цієї послуги. Важливо, що ваучери можуть надаватися особам без статусу безробітного, що розширює можливості професійного розвитку та адаптації до сучасних потреб ринку праці.

Окремим напрямом діяльності є організація громадських, тимчасових та суспільно корисних робіт. До таких робіт можуть залучатися безробітні особи та інші категорії населення з метою тимчасового працевлаштування, отримання додаткового доходу та підтримки соціальної активності громадян. У період воєнного стану особливого значення набули суспільно корисні роботи, які спрямовані на забезпечення потреб територіальних громад, ліквідацію наслідків надзвичайних ситуацій, допомогу соціально вразливим категоріям населення та підтримку функціонування об’єктів соціальної інфраструктури.

Таким чином, комплекс послуг, що надається Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості, має соціально орієнтований характер та спрямований на підвищення рівня зайнятості населення, професійного розвитку

громадян і забезпечення їх соціального захисту в умовах сучасних соціально-економічних викликів.

Важливим напрямом діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості є тісна співпраця з роботодавцями та представниками бізнесу. Така взаємодія спрямована на забезпечення підприємств кваліфікованими кадрами, підтримку розвитку підприємницької діяльності та реалізацію державних програм стимулювання зайнятості населення.

Однією з основних послуг для роботодавців є підбір персоналу. Фахівці служби зайнятості здійснюють оперативний рекрутинг працівників відповідно до індивідуальних вимог підприємств, установ та організацій. Роботодавцям надається допомога у пошуку кандидатів необхідної кваліфікації, організовуються співбесіди, ярмарки вакансій, презентації роботодавців та інші заходи з підбору персоналу. Такий підхід дозволяє скоротити терміни пошуку працівників та забезпечити ефективне кадрове укомплектування підприємств.

Суттєве значення мають компенсаційні програми, які реалізуються службою зайнятості з метою стимулювання роботодавців до створення нових робочих місць та працевлаштування соціально вразливих категорій населення. Роботодавці можуть отримати компенсацію витрат за сплату єдиного соціального внеску або часткове відшкодування витрат на оплату праці у разі працевлаштування зареєстрованих безробітних, внутрішньо переміщених осіб, молоді на перше робоче місце, а також інших категорій громадян, які потребують додаткових гарантій у сфері зайнятості. Реалізація таких програм сприяє зменшенню рівня безробіття, соціальній адаптації населення та підтримці економічної активності регіону.

Окремим напрямом роботи є грантова підтримка підприємництва. У межах урядової програми «Власна справа» фахівці філії надають консультаційну допомогу щодо підготовки документів для отримання мікрогрантів на створення або розвиток власного бізнесу. Працівники служби зайнятості здійснюють інформаційний супровід заявників, допомагають у розробленні бізнес-планів та консультують щодо умов участі у грантових програмах. Реалізація таких

ініціатив сприяє розвитку малого та середнього бізнесу, створенню нових робочих місць та підвищенню економічної спроможності територіальної громади.

Таким чином, співпраця Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості з роботодавцями та бізнесом має комплексний характер і спрямована на розвиток регіонального ринку праці, підтримку підприємницької діяльності та забезпечення ефективної реалізації державної політики зайнятості населення.

Висновок

Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості є важливою складовою регіональної системи зайнятості, яка забезпечує реалізацію державної політики у сфері працевлаштування та соціального захисту населення. Її діяльність має комплексний і багатофункціональний характер та охоплює широкий спектр послуг як для громадян, так і для роботодавців.

Установою ефективно поєднуються інструменти активної та пасивної політики зайнятості: сприяння працевлаштуванню, матеріальна підтримка безробітних, професійне навчання, перекваліфікація, організація громадських робіт, а також впровадження компенсаційних і грантових програм для стимулювання роботодавців. Завдяки цьому забезпечується не лише тимчасова підтримка осіб, які втратили роботу, але й їх подальша інтеграція в ринок праці.

Особливу роль філія відіграє у роботі з соціально вразливими категоріями населення – внутрішньо переміщеними особами, учасниками бойових дій, молоддю та людьми передпенсійного віку. Це свідчить про її соціальну спрямованість і важливість у системі місцевого соціального захисту.

Отже, Уманська філія центру зайнятості є дієвим інструментом реалізації державної політики зайнятості на місцевому рівні, що сприяє зниженню рівня безробіття, підвищенню конкурентоспроможності робочої сили та розвитку економічного потенціалу територіальної громади.

Таким чином, діяльність Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості має комплексний характер і спрямована на забезпечення ефективної реалізації державної політики зайнятості, соціального захисту населення від

безробіття, підтримку роботодавців та розвиток економічного потенціалу територіальної громади.

Анкета

З метою вивчення якості та ефективності надання соціальних послуг центрами зайнятості було здійснено опитування користувачів послуг Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості, які зверталися до установи з питань працевлаштування, отримання соціальних послуг та професійного розвитку. Опитування проводилося за допомогою спеціально розробленої анкети, що дозволило зібрати інформацію щодо якості, доступності та ефективності надання послуг центром зайнятості.

Анкета містить 15 запитань, що об'єднанні в п'ять тематичних блоків (додаток А). Анкета поєднує як закриті, так і відкриті запитання. Перший блок включає загальну інформацію про респондента (вік, статус зайнятості, факт звернення до центру зайнятості), що дозволяє здійснити соціально-демографічну характеристику вибірки та сегментацію опитаних. Це є важливим для подальшого аналізу результатів у розрізі різних груп населення.

Другий блок присвячений отриманню соціальних послуг і дозволяє визначити, які саме види послуг найбільш затребувані серед громадян (вакансії, консультації, профорієнтація, навчання тощо), а також оцінити рівень їх доступності та використання онлайн-сервісів. Це дає змогу оцінити ступінь цифровізації та відкритості системи послуг.

Третій блок спрямований на оцінку якості наданих послуг. Він включає критерії оцінювання роботи працівників, швидкості реагування на запити та якості підбору вакансій. Таким чином, він дозволяє виміряти рівень задоволеності клієнтів та ефективність взаємодії з фахівцями служби зайнятості.

Четвертий блок стосується ефективності працевлаштування та дає змогу визначити результативність діяльності центру зайнятості з точки зору реального працевлаштування громадян, тривалості пошуку роботи та чинників, які найбільше сприяли працевлаштуванню (вакансії, консультації, навчання, онлайн-сервіси).

П’ятий блок присвячений виявленню проблемних аспектів та збору пропозицій щодо покращення роботи центрів зайнятості. Він дозволяє виявити основні труднощі, з якими стикаються громадяни (черги, складні процедури, недостатнє інформування тощо), а також отримати зворотний зв’язок для вдосконалення якості послуг.

Анкетуванням було охоплено 20 осіб. З метою забезпечення об’єктивності результатів дослідження анкетування проводилося анонімно.

Аналіз соціально-демографічних характеристик респондентів показав, що найбільшу частку опитаних становлять особи віком 26–35 років (30%) та 18–25 років (25%), що свідчить про активну участь молоді та працездатного населення у процесах пошуку роботи (рис. 2.1).



Рис. 2.1.

Значну частину вибірки складають зареєстровані безробітні (50%), що є основною цільовою групою служби зайнятості (рис. 2.2). Це забезпечує релевантність отриманих результатів, оскільки опитування охоплює саме тих осіб, які безпосередньо взаємодіють із установою.



Рис. 2.2.

Щодо отримання соціальних послуг, встановлено, що найбільш затребуваними є підбір вакансій (75%) та консультаційна підтримка (70%). Половина респондентів також зазначила отримання послуг з профорієнтації (50%), а 40% – участь у програмах професійного навчання. Це свідчить про те, що діяльність центру зайнятості має комплексний характер і охоплює як інформаційно-консультаційні, так і освітньо-адаптаційні послуги. Водночас 60% опитаних вже користувалися онлайн-сервісами, що вказує на поступову цифровізацію послуг та підвищення доступності інформації для клієнтів.

Оцінка якості роботи установи загалом є позитивною. Більшість респондентів оцінили роботу працівників як добру (50%) або дуже добру (30%),

і лише незначна частка надала задовільні або негативні оцінки. Подібна тенденція спостерігається і щодо швидкості вирішення питань, де 70% опитаних відзначили швидке або дуже швидке реагування. Якість підбору вакансій також переважно оцінюється позитивно: 55% респондентів повністю задоволені, а ще 35% – частково задоволені. Це свідчить про достатньо ефективну роботу фахівців служби зайнятості у сфері індивідуального підбору робочих місць.

Разом із тим, результати щодо працевлаштування показують помірну ефективність: 45% опитаних змогли знайти роботу через центр зайнятості, тоді як 55% – ні. Найчастіше працевлаштування відбувалося у період від 1 до 6 місяців, що можна вважати типовим терміном пошуку роботи. Основними факторами, які сприяли працевлаштуванню, стали підбір вакансій (40%) та консультаційна підтримка (30%), що підкреслює ключову роль індивідуального супроводу клієнтів.

У частині проблемних аспектів респонденти найчастіше зазначали недостатню кількість відповідних вакансій (25%) та наявність черг (20%). Окремі опитані також вказували на складність процедур (15%) та недостатній рівень інформування (10%). Водночас 30% не зазначили жодних труднощів, що може свідчити про відносно комфортні умови отримання послуг для значної частини клієнтів.

Загальна оцінка діяльності установи підтверджує переважно позитивне сприйняття її роботи: 45% респондентів оцінили її як «добру», 25% — як «відмінну», 20% — як «задовільну» і лише 10% — як «незадовільну». Це дозволяє зробити висновок про достатньо високий рівень задоволеності клієнтів послугами центру зайнятості.

Отже, результати анкетування свідчать, що Уманська філія Черкаського обласного центру зайнятості загалом ефективно виконує свої функції щодо сприяння зайнятості населення. Водночас виявлені окремі проблемні аспекти, зокрема обмежена кількість вакансій та організаційні труднощі, потребують подальшого вдосконалення роботи установи з метою підвищення якості та результативності надання соціальних послуг.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі теоретично обґрунтувано та досліджено особливості надання соціальних послуг у діяльності центрів зайнятості.

Результати проведеного дослідження, реалізовані мета та завдання надали підстави сформулювати такі висновки.

1. Проведений аналіз стану наукової розробки проблеми надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення показав, що ця тематика є досить активно досліджуваною в сучасній науковій літературі. Водночас науковці зосереджують увагу переважно на окремих її аспектах, зокрема організаційно-правових засадах функціонування Державної служби зайнятості в умовах соціально-економічних трансформацій, механізми надання соціальних послуг, інноваційних технологіях роботи з клієнтами (профілювання, кейс-менеджмент), а також питаннях зайнятості соціально вразливих категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю.

2. Дослідження нормативно-правових засад надання соціальних послуг центрами зайнятості в Україні дає підстави стверджувати, що в державі сформована цілісна система правового регулювання, яка охоплює законодавчі акти, підзаконні нормативні документи та відомчі інструкції, що визначають організацію та механізми реалізації державної політики у сфері зайнятості населення. Його становлення розпочалося з перших років незалежності України та було послідовно розвинене через прийняття базових законів, зокрема Закону України «Про зайнятість населення» та Закону України «Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття», які закріпили правові та фінансові засади функціонування служби зайнятості. Подальший розвиток нормативної бази відбувався через впровадження сучасних підзаконних актів, що регламентують профілювання, професійну орієнтацію, кар’єрний супровід та цифровізацію послуг, що в сукупності забезпечує перехід до більш ефективної, клієнтоорієнтованої моделі роботи центрів зайнятості та підвищує результативність їх діяльності на ринку праці.

3. Виконання завдання щодо надання загальної характеристики діяльності Державної служби зайнятості України як суб’єкта реалізації соціальної політики у сфері зайнятості населення дозволило встановити, що дана інституція є ключовим елементом державного механізму регулювання ринку праці. Її діяльність спрямована на реалізацію державної політики зайнятості, зокрема через надання комплексу соціальних послуг населенню та роботодавцям, сприяння працевлаштуванню, професійну орієнтацію, перепідготовку та підвищення кваліфікації громадян.

Було з’ясовано, що Державна служба зайнятості функціонує як багаторівнева система, яка охоплює центральний, регіональний та базовий рівні. Важливе місце в її структурі займає Черкаська обласна служба зайнятості, яка забезпечує реалізацію державної політики зайнятості на регіональному рівні та координує діяльність місцевих центрів зайнятості. Саме на цьому рівні відбувається практична реалізація соціальних послуг з урахуванням потреб ринку праці та специфіки територіальних громад, що підвищує ефективність функціонування всієї системи служби зайнятості.

Аналіз результативності заходів показав, що система загалом виконує свою функцію, проте потребує удосконалення: наявні проблеми із доступністю, адресністю та своєчасністю допомоги. Основними викликами залишаються недостатнє фінансування, формалізм у підходах до оцінювання потреб сімей, кадровий дефіцит, бюрократичні перепони та обмежена цифровізація.

4. У межах проведення дослідження було проаналізовано практику надання соціальних послуг в діяльності Уманської філії Черкаського обласного центру зайнятості та проведено емпіричне дослідження особливостей їх реалізації. Встановлено, що філія здійснює комплексну діяльність, спрямовану на сприяння зайнятості населення, яка включає інформування про вакансії, професійну орієнтацію, організацію громадських, тимчасових та суспільно корисних робіт, сприяння професійному навчанню, перекваліфікації, а також надання консультаційної та матеріальної підтримки безробітним. Важливим

напрямом діяльності є тісна співпраця з роботодавцями та представниками бізнесу (підбір персоналу, реалізація компенсаційних програм тощо).

Емпіричне дослідження, проведене із застосуванням анкетування клієнтів служби зайнятості, дозволило виявити якість та ефективність надання соціальних послуг. Результати свідчать, що більшість респондентів позитивно оцінюють діяльність Уманської філії, зокрема якість інформаційних та консультаційних послуг, однак визначають потребу у розширенні можливостей професійного навчання та підвищенні індивідуалізації підходу до клієнтів.

Проведене дослідження не претендує на вичерпність висвітлення проблеми, тому перспективним напрямом є вивчення міжнародного досвіду організації діяльності служб зайнятості з метою адаптації успішних практик в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бездєнєжна Д. О. Генезис та еволюція державної служби зайнятості: історичні етапи, сучасні виклики та перспективи розвитку. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. Серія ПРАВО.* 2025. Випуск 87: частина 2. С. 279–289. URL: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://visnyk- (дата звернення: 10.01.2026).

2. Богданов С., Мойса Б. Пропозиції до політики щодо працевлаштування осіб з інвалідністю. *Лабораторія законодавчих ініціатив.* 2017. Липень. 40 с.

3. Бориченко К. В. Професійне навчання осіб з інвалідністю в Україні. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична.* 2025. Випуск 44. С. 458–463. DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.15622327 (дата звернення: 10.01.2026).

4. Бориченко К. В**.** Гарантії права на зайнятість осіб з інвалідністю. *Електронний науковий журнал.* 2025. № 4. С. 195–197. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0374/2025-4/43. (дата звернення: 10.01.2026).

5. Бурак В. Я., Ласько І. М. Правове забезпечення професійного навчання і професійної орієнтації вразливих категорій населення. *Аналітично-порівняльне правознавство.* 2025. № 2. С. 408–413. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.02.58 (дата звернення: 10.01.2026).

6. Волгіна О., Гусак Н. Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник. ПРООН в Україні. Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К.: Ваіте. 2017. 72 с.

7. Гришко О. П. Модернізація інформаційного забезпечення сфери зайнятості населення: проблеми та перспективи. *Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України:* матеріали VI Всеукраїнської науково-практичної конференції, 27 листопада 2017 р., м. Київ. С. 276–282.

8. Гургула О. М. Зарубіжний досвід регулювання зайнятості населення та можливості його використання в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки.* 2014. Вип. 6, ч. 4. С. 121–124.

9. Державний центр зайнятості : веб-сторінка. URL: https://old.dcz.gov.ua/storinka/pro-sluzhbu

10. Децентралізація надання соціальних послуг у сфері зайнятості населення: зарубіжний досвід : колективна монографія / за наук. ред. канд. істор. наук П. В. Опанащука. Київ, 2022. 164 с.

11. Дослідження потреб осіб з інвалідністю у засобах до існування та доступу до ринку праці в умовах війни в Україні на замовлення. ГС «Ліга Сильних». 22 лютого 2025 р. 192 с. URL: https://www.sapiens.com.ua/ua/publication-single-page?id=336# (дата звернення: 12.02.2026).

12. Заярнюк О. В. Профорієнтація як чинник раціонального працевлаштування осіб з обмеженими фізичними можливостями. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливи-ми потребами*: тези доп. Сьомої міжнар. наук-практ. конф. Київ, 2007. С. 566–567.

13. Іванченко А. В. Формування та розвиток механізмів державного регулювання зайнятості населення в Україні : дис. ... канд. наук з держ. упр. Сеціальність: 25.00.02. Класич. приват. ун-т. Запоріжжя. 2015. 201 с.

14. Ільїч Л. М., Якимова Н. С. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. *Економіка та держава.* 2015. № 8. С. 84–86. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/8_2015/20.pdf дата звернення: 14.02.2026).

15. Кирей Р. Сервіс, якому довіряють свій добробут. *Урядовий кур'єр.* 2021. 27 січня. URL: https://ukurier.gov.ua/uk/articles/servis-yakomu-doviryayut-svij-dobrobut/ (дата звернення: 15.03.2026).

16. Кузьмін В., Тургєнєва А., Демченко І. Технології покращення надання соціальних послуг в Україні в сфері зайнятості. *Social Work and*

Education. 2020. Vol. 7. № 4. С. 418–435. URL: http://dspace.tnpu.edu.ua/handle/123456789/24606.

17. Методика здійснення первинного та поглибленого профілювання осіб, які шукають роботу, та зареєстрованих безробітних : Наказ Мінсоцполітики від 19 грудня 2018 р. № 1910. *База «Законодавство України».* URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1517-18#Text. (дата звернення: 60.02.2026).

18. Мінекономіки розробило нову модель надання послуг у сфері зайнятості. URL: https://news.dtkt.ua/labor/social-protection/91942-minekonomiki-rozrobilo-novu-model-nadannia-poslug-u-sferi-zainiatosti (дата звернення: 10.02.2026).

19. Модернізація державних служб зайнятості на ринку праці (науково-аналітичний огляд) : кол. монографія / за заг. ред. М. В. Судакова. Київ : ІПК ДСЗУ, 2016. 115 с.

20. Особливості реалізації прав у сфері праці та соціального захисту в умовах воєнного стану: Матеріали Круглого столу (12 травня 2022 р.) / кафедра соціального права юридичного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка, кафедра трудового права Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, кафедра цивільного права і процесу юридичного факультету Донецького національного університету імені Василя Стуса, Громадська організація «Український Центр соціально-правових досліджень» / за заг. ред. д. ю. н., проф. П.Д. Пилипенка (голова), д. ю. н., проф. О.Г. Середи, д.ю.н., доц. Л.П. Амелічева (відпов. ред.). Львів, Харків, Вінниця. 2022. 214 с.

21. Положення про Державну службу зайнятості. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#Text (дата звернення: 23.02.2026).

22. Полянський А. П. Соціальні послуги державної служби зайнятості. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство».* 2025. Випуск № 6. Частина 2. С. 74–79. URL: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://app-jo (дата звернення: 25.01.2026).

23. Порядок надання соціальних послуг суб'єктам ринку праці кар'єрними радниками, спеціалізованими кар'єрними радниками, консультантами по роботі з роботодавцями: постанова КМУ від 17 березня 2023 р. № 237. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/237-2023-%D0%BF/ed20230317#Text (дата звернення: 25.02.2026).

24. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття : Закон України. 16 грудня 2020 р. № 2663. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1305-20#Text (дата звернення: 15.02.2026).

25. Про зайнятість населення : Закону України від 5 липня 2012 р. № 5067-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17#Text (дата звернення: 15.02.2026).

26. Про затвердження Порядку з надання послуг з професійної орієнтації осіб : Наказ Міністерства розвитку, торгівлі та сільського господарства України від 30 жовтня 2020 р. № 2203. *База «Законодавство України»*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1129-20#Text. (дата звернення: 15.02.2026).

27. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг суб'єктам ринку праці кар'єрними радниками, спеціалізованими кар'єрними радниками, консультантами по роботі з роботодавцями : Постанова Кабінету Міністрів України від 17 березня 2023 року № 237. *База «Законодавство України»*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/237-2023-п#Text. (дата звернення: 19.02.2026).

28. Ринок праці та зайнятість в Україні: реалії та перспективи : кол. монографія / за наук. ред. С. Кожем'якіної, С. Калініної. Київ : ІПК ДСЗУ, 2018. 424 с.

29. Савченко Н. В. Механізми формування та реалізації сервісно-орієнтованої державної політики у сфері зайнятості населення в Україні: дис…

д-ра наук з держ. упр. спеціальність: 25.00.02. Національний університет цивільного захисту України. Харків. 2020. 495 с.

30. Савченко Н. В. Профілювання клієнтів як інноваційна технологія діяльності сервісних інституцій. *Держава та регіони.* Серія: Державне управління, 2018. № 2(62)/ С. 79–84. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2018/16.pdf. (дата звернення: 15.01.2026).

31. Соціальне право та право зайнятості : навч.-метод. посіб. для здобувачів ф-ту адвокатури та антикорупц. діяльності освіт. програми «Захист прав людини» освіт. ступеня «магістр» / К. В. Бориченко, А. О. Гудзь, О. С. Щукін. Одеса : Фенікс, 2022. 147 с. URL: http://dspace.onua.edu.ua/handle/11300/22918 (дата звернення: 15.01.2026).

32. Тищенко О. В., Черноус С. М. Формування безбар'єрного простору у сфері праці для осіб з інвалідністю як напрямок соціальної політики держави. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2025.Випуск № 5: частина 1. С. 444–453. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.05.1.73.

33. Туй Ф., Хансен Д, Прайс Е. Державна служба зайнятості на ринку праці, що змінюється. / пер. з англ. Київ : Міленіум, 2002.

34. Чусова, О. М. Особливості надання соціальних послуг в Україні [Текст] / О. М. Чусова, Г. О. Котломанітова, Л. А. Олексієнко. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота* / гол. ред. І. Кузьма. Ужгород : Говерла, 2020. Вип. 2 (47). С. 209–213.

35. Швець Д. Ю. Організаційно-правові форми сприяння зайнятості: дис. … канд. юрид. наук :12.00.05. Харків. 2017. 192 с.

36. Швець О. В. Напрями стимулювання зайнятості населення регіону в умовах трансформації ринку праці: теорія, методологія, практика. Монографія. Харків: «Смугаста типографія», 2020. 311 с.

37. Швець О. В. Сучасні особливості регулювання безробіття. *БізнесНавігатор.* 2020. №2 (58). С. 49–53.

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

для опитування громадян, які зверталися до центру зайнятості

Шановний(а) респонденте!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні, яке проводиться з метою вивчення якості та ефективності надання соціальних послуг центрами зайнятості. Анкета є анонімною.

1. Ваш вік:
   - □ до 18;
   - □ 18–25;
   - □ 26–35;
   - □ 36–45;
   - □ 46–55;
   - □ 56 і старше.
2. Ваш статус:
   - □ безробітний зареєстрований;
   - □ безробітний незареєстрований;
   - □ працевлаштований,
   - □ студент,
   - □ інше (вкажіть)_____.
3. Чи звертался Ви до центру зайнятості?
   - □ Так
   - □ Ні
4. Які послуги Ви отримували?
   - □ вакансії;
   - □ консультації;
   - □ профорієнтація;

- навчання;
- інше (вкажіть)_____

5. Доступність послуг:
   - дуже доступні;
   - доступні;
   - частково доступні;
   - недоступні
6. Чи отримували онлайн-послуги?
   - Так;
   - Ні.
7. Оцінка роботи працівників:
   - дуже добре;
   - добре;
   - задовільно;
   - незадовільно.
8. Швидкість вирішення питання:
   - дуже швидко;
   - швидко;
   - повільно;
   - не допомогли.
9. Якість підбору вакансій:
   - задоволений;
   - частково задоволений;
   - не задоволений.
10. Чи працевлаштувалися через центр зайнятості?
    - так;
    - ні.
11. Скільки часу потрібно було для працевлаштування:
    - до 1 місяця;

- 1–3 місяці;
- 3–6 місяців;
- більше 6 місяців.

12. Що допомогло найбільше?

- вакансії;
- консультації;
- навчання;
- онлайн-сервіси

13. Труднощі з якими зіткнулися:

- вакансії,
- черги;
- складні процедури;
- інформування;
- немає.

14. Пропозиції щодо покращення роботи центрів зайнятості:

_____

15. Загальна оцінка:

- відмінно;
- добре;
- задовільно;
- незадовільно.