



e-ISSN 3041-2498

# Public Management and Policy

<https://www.eu-scientists.com/index.php/pmap>



## Transformation of the System of Provision of Social Services in Ukraine in the Context of Changes in the Paradigm of Social Support: International Standards and Foreign Practices

Nadiia Kalashnyk <sup>1\*</sup> ● Olga Olefirenko <sup>2</sup>

<sup>1</sup> National Forestry University of Ukraine (Ukraine). Head of the Department of Public Management and Administration, Doctor of Sciences in Public Administration, Professor.

<sup>2</sup> National Forestry University of Ukraine (Ukraine). Associate Professor at the Department of Public Management and Administration, Candidate of Sciences in Public Administration, Associate Professor.

\* Corresponding Author, e-mail: [nadiia.kalashnyk@nltu.edu.ua](mailto:nadiia.kalashnyk@nltu.edu.ua)

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Research Article

#### DOI:

[10.70651/3041-2498/2026.4.05](https://doi.org/10.70651/3041-2498/2026.4.05)

#### Received:

26 February 2026

#### Accepted:

30 March 2026

#### Published online:

9 April 2026

Copyright © 2026  
by authors



This is an open access journal and all published articles are licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0)

The article analyzes international standards and foreign experience in organizing social services in the context of modern socio-economic transformations, digitalization and the growth of the role of territorial communities in the system of social protection of the population. It is revealed that the modern development of the social services system requires a combination of national legal regulation with international practices of supporting people in difficult life circumstances. It is established that international approaches are based on the principles of human-centricity, targeting, continuity, professionalism, intersectoral interaction and orientation on results for the recipient of services. The approaches of the European Union as a supranational institution, Great Britain, Germany, Poland, Scandinavian countries and Canada to the organization of social support, needs assessment, standardization, quality monitoring, participation of non-state providers and involvement of service recipients in assessing the effectiveness of assistance are analyzed. It is determined that the European model of digitalization of social services is not based on a single regulatory act, but is formed through a system of interconnected strategies, regulations and programs aimed at ensuring accessibility, integration, digital compatibility and human-centricity of social services. Particular attention is paid to the role of digital tools, interagency integration, ethical principles of using artificial intelligence and development of digital infrastructure in the field of social protection. It is substantiated that for Ukraine, in the conditions of European integration, digitalization, decentralization and martial law, the key challenge is the formation of its own adaptive model of social service provision. International standards should be considered as a framework guideline that requires adaptation to the financial capacity of the state and territorial communities, security challenges and the specifics of the social needs of the population. The feasibility of developing a multi-level system of social services with differentiation by population groups and levels of assistance, expanding the participation of the non-state sector, improving the professional training of personnel and introducing digital management and case management mechanisms has been proven. Of particular importance is the search for ways to optimize costs through the digitalization of procedures, the integration of information systems and the development of remote support services. Prospects for further research are related to the development of models for assessing the effectiveness of social services in communities, the analysis of digital case management and the definition of optimal formats for intersectoral interaction.

### KEYWORDS

social services, information society, principles of social protection, international experience (experience of different countries, European integration), adaptation, public administration, digitalization (digitalization), sustainable development.





## Трансформація системи надання соціальних послуг України в контексті змін парадигми соціальної підтримки: міжнародні стандарти й зарубіжні практики

Надія С. Калашник <sup>1\*</sup> • Ольга В. Олефіренко <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Національний лісотехнічний університет України (Україна). Завідувачка кафедри публічного управління та адміністрування, д-р держ. упр., професор.

<sup>2</sup> Національний лісотехнічний університет України (Україна). Доцент кафедри публічного управління та адміністрування, канд. держ. упр., доцент.

\* Автор-кореспондент, e-mail: [nadiia.kalashnyk@nltu.edu.ua](mailto:nadiia.kalashnyk@nltu.edu.ua)

### СТАТТЯ

### АНОТАЦІЯ

#### Дослідниця

#### DOI:

[10.70651/3041-2498/2026.4.05](https://doi.org/10.70651/3041-2498/2026.4.05)

#### Отримана:

26.02.2026 р.

#### Прийнята:

30.03.2026 р.

#### Опублікована:

09.04.2026 р.

#### Авторське право

© 2026 авторів



Цей твір ліцензовано на умовах Ліцензії Creative Commons «Із Зазначенням Авторства – Некомерційна 4.0 Міжнародна» (CC BY-NC 4.0).

У статті здійснено аналіз міжнародних стандартів та іноземного досвіду організації соціальних послуг в умовах сучасних соціально-економічних трансформацій, цифровізації та зростання ролі територіальних громад у системі соціального захисту населення. Виявлено, що сучасний розвиток системи соціальних послуг потребує поєднання національного правового регулювання з міжнародними практиками підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Встановлено, що міжнародні підходи ґрунтуються на принципах людиноцентричності, адресності, безперервності, професійності, міжсекторальної взаємодії та орієнтації на результат для отримувача послуг. Проаналізовано підходи Європейського Союзу як наддержавної інституції, Великої Британії, Німеччини, Польщі, Скандинавських країн і Канади до організації соціальної підтримки, оцінювання потреб, стандартизації, моніторингу якості, участі недержавних надавачів та залучення отримувачів послуг до оцінювання результативності допомоги. Визначено, що європейська модель цифровізації соціальних послуг не базується на єдиному нормативному акті, а формується через систему взаємопов'язаних стратегій, регламентів і програм, спрямованих на забезпечення доступності, інтегрованості, цифрової сумісності та людиноцентричності соціальних сервісів. Особливу увагу приділено ролі цифрових інструментів, міжвідомчої інтеграції, етичних принципів використання штучного інтелекту та розвитку цифрової інфраструктури у сфері соціального захисту. Обґрунтовано, що для України в умовах євроінтеграції, цифровізації, децентралізації та воєнного стану ключовим викликом стає формування власної адаптивної моделі надання соціальних послуг. Міжнародні стандарти мають розглядатися як рамковий орієнтир, що потребує адаптації до фінансової спроможності держави та територіальних громад, безпекових викликів і специфіки соціальних потреб населення. Доведено доцільність розвитку багаторівневої системи соціальних послуг із диференціацією за групами населення та рівнями надання допомоги, розширенням участі недержавного сектору, удосконаленням професійної підготовки персоналу та впровадженням цифрових механізмів управління й кейс-менеджменту. Особливого значення набуває пошук шляхів оптимізації витрат через цифровізацію процедур, інтеграцію інформаційних систем та розвиток дистанційних сервісів підтримки. Перспективи подальших досліджень пов'язані з розробленням моделей оцінювання ефективності соціальних послуг у громадах, аналізом цифрового кейс-менеджменту та визначенням оптимальних форматів міжсекторальної взаємодії.



### КЛЮЧОВІ СЛОВА

соціальні послуги, інформаційне суспільство, принципи соціального захисту, міжнародний досвід (досвід різних країн, євроінтеграція), адаптація, публічне управління, цифровізація (діджиталізація), сталий розвиток.

## 1. Introduction

У сучасних умовах трансформації систем соціального захисту особливої актуальності набуває проблема забезпечення якісних, доступних та адаптивних соціальних послуг. Посилення процесів цифровізації, децентралізації та євроінтеграції змінює підходи до організації соціальної підтримки населення, водночас загострюючи питання фінансової спроможності держави та територіальних громад. Для України ця проблема ускладнюється наслідками воєнного стану, зростанням кількості вразливих груп населення, внутрішньою міграцією та необхідністю швидкої адаптації системи соціальних послуг до кризових умов. У таких обставинах особливою значення набуває вивчення міжнародних стандартів та іноземного досвіду організації соціальних послуг, зокрема щодо розвитку цифрових сервісів, інтеграції міжвідомчої взаємодії, участі недержавного сектору та впровадження людиноцентричних підходів. Водночас механічне перенесення зарубіжних моделей є недостатньо ефективним, що актуалізує потребу формування власної адаптивної моделі соціальних послуг з урахуванням національних ресурсних, безпекових та управлінських особливостей.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю адаптації міжнародних підходів до забезпечення якості й доступності соціальних послуг до умов української системи соціального захисту. У країнах Європейського Союзу, Великій Британії і Канаді сформовано різні моделі організації соціальних послуг, які відрізняються рівнем державної участі, роллю місцевого самоврядування, механізмами фінансування, процедурою оцінювання потреб, участю недержавних надавачів і залученням отримувачів послуг. Вивчення таких моделей є важливим для України в умовах децентралізації, зростання навантаження на територіальні громади, потреби у розвитку інтегрованої підтримки, цифровізації управлінських процедур і підвищення професійної спроможності надавачів соціальних послуг.

Метою дослідження є обґрунтування теоретичних і прикладних засад використання міжнародного досвіду для підвищення якості та доступності соціальних послуг в Україні. Досягнення цієї мети передбачає виконання таких завдань: узагальнити міжнародні підходи до забезпечення якості соціальних послуг; охарактеризувати практики обраних країн щодо організації соціальної підтримки; визначити особливості порівняльних моделей надання соціальних послуг; проаналізувати напрями адаптації міжнародного досвіду для України; обґрунтувати значення розвитку послуг у громадах, посилення стандартів якості, регулярного моніторингу, професійної підготовки персоналу, цифровізації, підтримки недержавних надавачів та інтеграції соціальних, медичних, освітніх і реабілітаційних послуг.

Предметом дослідження є міжнародні стандарти та підходи різних країн у забезпеченні якості й доступності соціальних послуг, а також можливості їх адаптації до системи соціальних послуг України в умовах децентралізації, цифровізації та розвитку послуг на рівні територіальних громад.

## 2. Literature Review

Проблематика якості та доступності соціальних послуг активно розглядається у працях українських і зарубіжних дослідників, а також у документах міжнародних організацій. Зокрема, О. Столярик, Т. Семигіна та Г. Слосанська [20, 22] досліджують забезпечення якості соціальних послуг як важливе завдання професійної підготовки соціальних працівників, а також аналізують міжнародний та український досвід класифікації й стандартизації соціальних послуг. К. Нордесжо (K. Nordesjö) [17] розглядає впровадження систем управління якістю у соціальних службах у контексті професійних цінностей соціальної роботи. Важливе значення мають також аналітичні матеріали Європейської Комісії [7, 12, 21], European Social Network [13], ВООЗ [24] та ОЕСР [18] тощо, у яких якість соціальних послуг пов'язується з доступністю, людиноцентричністю, результативністю, безпечністю, моніторингом, участю отримувачів і розвитком послуг на рівні громади, балансуванням між бюджетом та обсягом послуг, які може надати громада, а також перехід від адміністративно-орієнтованої моделі соціального забезпечення до людиноцентричного підходу, заснованого на принципах гідності, інклюзивності та соціальної участі.

### 3. Problem Statement

Попри наявність значної кількості наукових і аналітичних праць щодо практики надання соціальних послуг в різних країнах, недостатньо систематизованими залишаються питання практичної адаптації моделей різних країн соціальних послуг до умов України. Потребують подальшого опрацювання механізми поєднання державних стандартів із реальним оцінюванням результатів для отримувача, розвиток інтегрованих соціальних послуг у територіальних громадах, участь недержавних надавачів соціальних послуг, цифровізація управлінських процедур та соціальних послуг, забезпечення кадрової спроможності громад і формування дієвої системи моніторингу якості послуг. Саме ці аспекти є важливими для підвищення доступності, адресності та результативності соціальної підтримки в сучасній Україні.

### 4. Methods and Materials

У процесі дослідження використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів пізнання. Метод теоретичного узагальнення застосовано для розкриття сутності якості та доступності соціальних послуг у контексті міжнародних практик. Порівняльний метод використано для зіставлення моделей організації соціальних послуг у країнах Європейського Союзу, Великій Британії, Німеччині, Польщі, Скандинавських країнах і Канаді. Метод системного аналізу дав змогу розглянути соціальні послуги як комплексну систему, що охоплює правові, організаційні, фінансові, кадрові, цифрові та інституційні складові. Метод аналізу документів використано для опрацювання нормативно-правових актів, міжнародних рамкових документів, аналітичних матеріалів і наукових публікацій. Метод узагальнення застосовано для визначення напрямів адаптації міжнародного досвіду до умов української системи соціального захисту.

### 5. Results and Discussion

Міжнародні підходи до забезпечення якості соціальних послуг ґрунтуються на поєднанні правових гарантій, професійних стандартів, процедур оцінювання, постійного моніторингу та участі отримувачів послуг у визначенні їх змісту й результативності. Для України вивчення такого досвіду має важливе значення, оскільки Закон України «Про соціальні послуги» передбачає надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів, оцінювання потреб особи, визначення індивідуального плану та контроль якості надання послуг [23].

У країнах Європейського Союзу важливе значення має добровільна Європейська рамка якості соціальних послуг, розроблена Комітетом соціального захисту ЄС, у якій якість соціальних послуг пов'язується з доступністю, прийнятністю, орієнтацією на особу, комплексністю, безперервністю та повагою до прав людини [21]. Європейська рамка містить чотири основні компоненти: якість надання послуг, відносини між надавачем та отримувачем послуг; взаємодія між надавачами послуг, державними органами та іншими зацікавленими сторонами; людський капітал та інфраструктура. Визначення якості соціальних послуг за Європейською рамкою охоплює такі ключові аспекти, як прозорість, ефективність, орієнтація на потреби клієнтів та доступність. Ці принципи віддзеркалюють загальне розуміння якості у сфері послуг на міжнародному рівні та забезпечують основи для їх впровадження в соціальній роботі [22].

Європейська практика демонструє, що забезпечення якості соціальних послуг потребує поєднання мінімальних обов'язкових вимог і гнучких механізмів оцінювання результатів. Офіційна позиція Європейської Комісії щодо доступу до якісних соціальних послуг акцентує увагу на тому, що соціальні послуги мають бути доступними, орієнтованими на потреби людини та здатними підтримувати соціальну інтеграцію вразливих груп населення [12]. У сучасних європейських підходах дедалі більшого значення набувають не лише контроль за процедурою надання послуги, а й оцінювання її впливу на якість життя отримувача, збереження автономії, соціальну включеність і здатність особи брати участь у житті громади.

Окрему роль у формуванні європейських підходів відіграє діяльність European Social Network, яка пропонує оновлення рамки якості соціальних послуг з урахуванням сучасних викликів. У відповідних аналітичних матеріалах наголошено, що якість соціальних послуг має

ґрунтуватися на принципах прав людини, людиноцентричності, орієнтації на результати, безпечності, розвитку послуг у громаді та належного управління [13].

У Великій Британії, зокрема в Англії, забезпечення якості соціальних послуг значною мірою пов'язане з діяльністю Care Quality Commission. Регулятор застосовує єдину рамку оцінювання, у межах якої визначаються ключові питання та якісні твердження, що описують належну практику догляду й соціальної підтримки [4] і є прикладом інституціоналізованого зовнішнього оцінювання, коли якість послуг перевіряється за визначеними критеріями, а результати оцінювання мають значення для підзвітності надавачів, інформування громадськості та подальшого вдосконалення практики. Водночас британський досвід засвідчує, що ефективність зовнішнього контролю залежить від регулярності перевірок, якості даних, професійної підготовки інспекторів і прозорості методології оцінювання.

Німецький підхід до забезпечення якості соціальних послуг особливо показовий у сфері довготривалого догляду. У звітах Європейської Комісії зазначено, що в Німеччині функціонує окрема рамка якості для послуг довготривалого догляду, яка охоплює вимоги до структури послуг, процесів їх надання та результатів для отримувачів [7]. До структурних показників належать кадрове забезпечення, кваліфікація персоналу та організаційні умови; до процесних – наявність внутрішньої системи управління якістю, дотримання процедур догляду та ведення документації; до результативних – вплив послуг на стан і добробут особи. Важливим елементом є також регулярний зовнішній аудит, результати якого можуть бути доступними для громадськості.

Скандинавські країни демонструють підхід, у якому стандартизація поєднується з професійною автономією соціальних працівників і високою роллю місцевого рівня управління. У Швеції нормативне регулювання систематичної роботи з якістю соціальних послуг передбачає, що надавачі мають постійно розвивати, документувати та оцінювати свою діяльність. Впровадження систем управління якістю у шведських соціальних службах розглядається не лише як адміністративна вимога, а і як процес узгодження стандартизації з професійними цінностями соціальної роботи [17].

Польський досвід є релевантним для України через територіальну близькість, подібні виклики децентралізації та потребу розвитку послуг на рівні громад. У Польщі соціальні послуги, зокрема у сфері довготривалого догляду, значною мірою організовуються на місцевому рівні, а відповідальність за окремі види підтримки розподіляється між гмінами, повітами та іншими інституціями [11].

Спільною рисою міжнародних підходів є посилення ролі професійної підготовки персоналу. Якість соціальних послуг безпосередньо залежить від кваліфікації працівників, їх здатності здійснювати оцінювання потреб, працювати з вразливими групами, дотримуватися етичних стандартів, застосовувати міждисциплінарну взаємодію та використовувати цифрові інструменти обліку й моніторингу. У країнах ЄС підготовка персоналу розглядається як складова системи управління якістю, а не як другорядний адміністративний елемент. Відповідно, стандарти якості дедалі частіше включають вимоги до компетентностей працівників, безперервного професійного розвитку, супервізії та профілактики професійного вигорання.

Значної ваги набуває участь отримувачів соціальних послуг у процесах планування, оцінювання та вдосконалення послуг. У документах ВООЗ щодо управління якістю довготривалого догляду підкреслюється, що залучення користувачів і врахування результатів, повідомлених самими отримувачами послуг, є важливими передумовами ефективного управління якістю [24]. Узагальнення підходів до якості соціальних послуг потребує подальшого порівняння інституційних моделей їх надання, оскільки саме модель організації соціальної підтримки визначає розподіл відповідальності між державою, місцевим самоврядуванням, недержавними надавачами та отримувачами послуг.

Порівняння міжнародних моделей надання соціальних послуг дає змогу виявити відмінності у співвідношенні державної участі, ролі місцевого самоврядування, страхових механізмів, контрахтування, участі недержавних надавачів і залучення отримувачів соціальної підтримки. Для України такий аналіз є важливим в умовах децентралізації, зростання навантаження на громади та необхідності наближення послуг до отримувачів.

Узагальнення міжнародного досвіду засвідчує, що системи соціальних послуг формуються під впливом моделі соціальної держави, рівня децентралізації, фінансових механізмів, ролі недержавних надавачів, професійної підготовки персоналу та очікувань населення щодо

доступності й якості підтримки. Міжнародний досвід є корисним для оновлення підходів до класифікації послуг, формування державних стандартів і врахування результатів для отримувачів [20].

Скандинавська модель соціальних послуг ґрунтується на принципах універсальності, високої ролі держави, розвиненої місцевої соціальної інфраструктури та широкого доступу населення до послуг незалежно від рівня доходу. Для цієї моделі характерною є значна відповідальність органів місцевого самоврядування за організацію соціальної підтримки, догляду, сімейних послуг, послуг для осіб з інвалідністю та людей похилого віку. Водночас держава забезпечує загальні нормативні рамки, фінансову підтримку та контроль за дотриманням стандартів. У скандинавському підході соціальні послуги розглядаються як складова соціальних прав, а не лише як адресна допомога для найбідніших груп. Наукове дослідження щодо впровадження системи управління якістю у шведських соціальних службах показує, що стандартизація в цій сфері має узгоджуватися з професійними цінностями соціальної роботи, а не зводиться до адміністративного контролю [17].

Британська модель характеризується розвиненою системою оцінювання потреб, індивідуалізацією підтримки, контрахтуванням послуг і значною роллю місцевої влади у плануванні та організації соціального догляду. В Англії базові підходи до соціальної підтримки визначаються Care Act 2014, який закріплює обов'язки місцевих органів влади щодо оцінювання потреб у догляді й підтримці, визначення права на допомогу та організації відповідних послуг [3]. Важливою особливістю британської моделі є те, що місцева влада не завжди виступає безпосереднім надавачем послуг, а часто виконує функції замовника, координатора та контролюючого суб'єкта. Офіційні настанови до Care Act визначають контрахтування як циклічну діяльність місцевого органу влади, що охоплює оцінювання потреб населення, проектування, надання, моніторинг і оцінювання послуг [5]. Підхід формує розвинений ринок соціальних послуг, у якому можуть діяти муніципальні, приватні та громадські надавачі. Його перевагою є гнучкість і можливість залучення різних суб'єктів, однак ризиком залишається нерівномірність доступу й залежність якості послуг від фінансової спроможності місцевих органів влади.

Німецька модель поєднує страхові та муніципальні механізми соціальної підтримки. Особливо виразно це проявляється у сфері довготривалого догляду, де функціонує обов'язкове соціальне страхування на випадок потреби в догляді. У документах Європейської Комісії зазначено, що німецьке страхування довготривалого догляду було запроваджене як окрема складова системи соціального страхування, але воно не покриває всіх витрат і може доповнюватися іншими джерелами фінансування та власними платежами отримувачів [7]. Перевагою такої моделі є наявність стабільнішого фінансового механізму, що пов'язує право на послугу з визначеним страховим статусом і потребою в догляді. Водночас муніципалітети та соціальні служби зберігають важливу роль у підтримці осіб, які потребують допомоги поза межами страхових виплат або мають складні соціальні обставини. Для України німецький досвід є релевантним у частині поєднання державних гарантій, фінансової відповідальності, оцінювання потреб і локальної організації послуг.

Польська модель є важливою для порівняння з Україною через подібність окремих викликів децентралізації, територіальної організації соціальної підтримки та ролі місцевого самоврядування. У Польщі соціальні послуги значною мірою організовуються на рівні гмін і повітів (польські адміністративно-територіальні одиниці), а місцеві органи влади відповідають за планування, надання або організацію послуг для населення. У європейських аналітичних матеріалах щодо довготривалого догляду в Польщі підкреслюється, що система підтримки має фрагментований характер, а відповідальність за окремі види послуг розподілена між різними рівнями влади та секторами [7]. Цей досвід є важливим для України, оскільки децентралізація соціальних послуг потребує не лише передачі повноважень громадам, а й фінансового забезпечення, методичної підтримки, кадрової спроможності та міжмуніципальної співпраці. Польська модель демонструє, що місцеве самоврядування може відігравати ключову роль у наближенні соціальних послуг до населення, але ефективність такої моделі залежить від ресурсної спроможності громад і координації між соціальними, медичними та реабілітаційними структурами.

Канадська модель соціальних послуг має виразну орієнтацію на інклюзію, участь отримувачів послуг у формуванні політики та розвитку підтримки у громаді. У Канадському

плані дій щодо інклюзії осіб з інвалідністю акцентовано принцип участі осіб з інвалідністю у розробленні та впровадженні державних систем, програм і послуг, що безпосередньо стосуються їхніх прав і потреб [14]. Цей підхід важливий не лише для політики інвалідності, а й для ширшого розуміння соціальних послуг, оскільки він зміщує акцент від адміністративного призначення допомоги до участі людини в ухваленні рішень щодо власної підтримки. Канадський досвід також демонструє значення міждержавної координації, місцевих програм, доступності інформації та поєднання соціальної підтримки з політикою зайнятості, освіти, житла й охорони здоров'я.

Узагальнення досвіду різних країн дає змогу виокремити кілька моделей організації соціальних послуг, які відрізняються рівнем державної участі, роллю місцевого самоврядування та механізмами забезпечення доступності. Порівняльну характеристику цих моделей подано в табл. 1.

Порівняння зазначених моделей дає підстави стверджувати, що жодна з них не може бути повністю перенесена в українську практику без урахування національного правового, фінансового та інституційного контексту. Водночас кожна модель містить окремі елементи, які можуть бути використані для вдосконалення системи соціальних послуг в Україні.

**Таблиця 1. Порівняльна характеристика моделей надання соціальних послуг різних країн**

Модель	Основні характеристики	Роль держави та місцевого рівня	Механізми доступності
<b>Скандинавська</b>	універсальність, високий рівень державної участі, розвинені муніципальні послуги	державна формує рамки, муніципалітети організують значну частину послуг	розвинена муніципальна мережа, професійна соціальна робота, сталі стандарти якості
<b>Британська</b>	оцінювання потреб, індивідуальні плани, контрактування послуг	місцева влада оцінює потреби, замовляє й контролює послуги	оцінювання потреб, ринок надавачів, контроль якості
<b>Німецька</b>	страхові механізми, муніципальна підтримка, довготривалий догляд	страхові фонди фінансують частину послуг, муніципалітети забезпечують додаткову підтримку	фінансова сталість, оцінювання потреб у догляді, поєднання джерел фінансування
<b>Польська</b>	децентралізація, значна роль змін і повітів	місцеве самоврядування організує соціальну підтримку	територіальне наближення, місцеві програми, міжінституційна координація
<b>Канадська</b>	інклюзія, участь отримувачів, послуги в громаді	державна визначає рамку інклюзії, провінції та громади реалізують програми	участь отримувачів, доступність середовища, міжсекторальна підтримка

*Джерело:* власні узагальнення на основі джерел [11; 14; 20].

Зі скандинавського досвіду доцільно враховувати орієнтацію на універсальність, розвиток муніципальної соціальної інфраструктури та поєднання стандартизації з професійною автономією. З британської моделі важливими є оцінювання потреб, індивідуалізація підтримки, контрактування та підзвітність надавачів. Німецька модель демонструє значення фінансово стійких страхових механізмів і поєднання різних джерел підтримки. Польський досвід актуалізує роль місцевого самоврядування та необхідність ресурсного забезпечення децентралізованої системи послуг. Канадська модель є релевантною в частині інклюзії, участі отримувачів і розвитку соціальної підтримки в громаді.

Для України узагальнення міжнародних моделей має прикладне значення насамперед у частині визначення інституційних елементів, здатних посилити доступність, якість і сталість соціальних послуг. До таких елементів належать удосконалення стандартів якості, розвиток інтегрованої підтримки, залучення недержавних надавачів, цифровізація управлінських процедур і регулярний моніторинг результативності послуг.

Адаптація досвіду різних країн щодо розвитку соціальних послуг для України має здійснюватися з урахуванням національного правового середовища, спроможності територіальних громад, кадрових ресурсів, фінансових обмежень і потреб населення, яке перебуває у складних життєвих обставинах. Першочерговим напрямом адаптації міжнародного досвіду є розвиток соціальних послуг на рівні територіальних громад. Саме громада є найближчим до отримувача рівнем виявлення потреб, організації підтримки, координації надавачів і моніторингу результатів. В українських аналітичних матеріалах наголошується, що доступність соціальних послуг залежить від спроможності громад організувати базові послуги, забезпечувати кадровий ресурс, визначати потреби населення та залучати різних

надавачів [16]. У цьому контексті доцільним є використання європейських підходів, за яких місцевий рівень відповідає не лише за адміністративне приймання звернень, а й за комплексну організацію підтримки людини відповідно до її життєвої ситуації. Для України це означає необхідність посилення методичного супроводу громад, розвитку міжмуніципального співробітництва, удосконалення механізмів фінансування базових соціальних послуг і формування стабільної мережі надавачів соціальних послуг у міських, селищних і сільських громадах.

З урахуванням іноземного досвіду та міжнародних стандартів для України доцільним є не лише збереження державних стандартів соціальних послуг, а й їх поступове переорієнтування на оцінювання результатів для отримувача. Йдеться про врахування доступності, безпечності, індивідуалізації підтримки, поваги до гідності людини, задоволеності отримувачів і реального впливу послуги на подолання або мінімізацію складних життєвих обставин. Тому адаптація іноземного досвіду має передбачати не лише перегляд стандартів, а й запровадження сталих процедур внутрішнього й зовнішнього моніторингу, оцінювання задоволеності отримувачів, аналіз результатів соціальної підтримки та використання отриманих даних для управлінських рішень.

Підвищення професійної підготовки надавачів соціальних послуг є окремою умовою результативної адаптації міжнародних підходів. Навіть за наявності стандартів, цифрових інструментів і нормативних вимог якості послуг значною мірою залежить від компетентності соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи, працівників недержавних організацій і управлінського персоналу громад. У сучасних дослідженнях наголошується, що забезпечення якості соціальних послуг пов'язане з підготовкою соціальних працівників, розвитком професійних компетентностей, засвоєнням європейських стандартів якості та формуванням здатності працювати з різними групами отримувачів [22]. Для України це означає потребу в системному підвищенні кваліфікації персоналу, розвитку супервізії, професійної етики, міждисциплінарної взаємодії та практичних навичок оцінювання потреб і ведення випадку.

Окремого значення набуває цифровізація соціальних послуг. Стратегія цифрової трансформації соціальної сфери передбачає комплексну цифрову трансформацію компонентів системи соціального захисту населення [2]. Практичним проявом цього напряму є розвиток Єдиної інформаційної системи соціальної сфери, соціального порталу та електронного кейс-менеджменту, що дає можливість подавати онлайн-заяви на отримання соціальних послуг і забезпечувати більш узгоджену роботу суб'єктів соціальної підтримки [15]. Водночас цифровізація має розглядатися не як заміна безпосередньої соціальної роботи, а як інструмент підвищення прозорості, оперативності, адресності та керованості системи. Урахування іноземного досвіду потребує поєднання цифрових платформ із консультаційною підтримкою, принципом «єдиного вікна», захистом персональних даних і заходами подолання цифрової нерівності серед осіб похилого віку, людей з інвалідністю та мешканців віддалених територій.

Окремо наголосимо, що у Європейському Союзі відсутній єдиний нормативно-правовий акт, який комплексно регламентував би якість та механізми надання соціальних послуг в умовах цифровізації. Натомість формування сучасної моделі цифрових соціальних послуг відбувається через систему взаємопов'язаних стратегій, програм, рекомендацій та регламентів, що охоплюють сфери цифрового врядування, соціального захисту, цифрових прав та міжвідомчої взаємодії. Такий підхід демонструє прагнення ЄС інтегрувати цифрову трансформацію у ширший контекст людиноцентричної соціальної політики.

Одним із ключових напрямів є забезпечення доступності та інклюзивності цифрових соціальних послуг, що закріплено у European Pillar of Social Rights Action Plan [9]. Документ акцентує увагу на рівному доступі громадян до цифрових сервісів як складової сучасної системи соціального захисту. Водночас стратегія 2030 Digital Compass [8] визначає цифрову трансформацію публічних послуг як один із базових пріоритетів розвитку ЄС, орієнтуючи держави-члени на створення людиноцентричних, безпечних та інтегрованих сервісів.

Окремий напрям становить формування технічної та організаційної сумісності цифрових систем через European Interoperability Framework [6], що забезпечує координацію між інституціями та інтеграцію різних видів соціальної підтримки. Паралельно Digital Europe Programme [10] створює фінансові та технологічні умови для цифрової модернізації державного сектору, включаючи сферу соціальних послуг.

Особливого значення набувають документи, пов'язані з використанням штучного інтелекту та цифрових прав людини. Зокрема, Artificial Intelligence Act та European Declaration on Digital Rights and Principles [1] підкреслюють необхідність забезпечення етичності, прозорості та недискримінаційності цифрових сервісів, що є критично важливим для соціальної сфери.

Таким чином, європейська модель цифровізації соціальних послуг формується як багаторівнева система нормативного та стратегічного регулювання, у межах якої поєднуються соціальні, технологічні та правові підходи. Для України в умовах євроінтеграції, цифровізації та воєнного стану це означає необхідність самостійного пошуку адаптивних моделей забезпечення якісних соціальних послуг, здатних одночасно враховувати європейські стандарти, безпекові виклики та потреби населення.

Перспективним напрямом є підтримка недержавних надавачів соціальних послуг. Європейська практика свідчить, що участь громадських, благодійних, приватних і релігійних організацій може розширювати доступність послуг, підвищувати їхню спеціалізацію та сприяти гнучкішому реагуванню на потреби вразливих груп. Для України це потребує розвитку прозорих процедур соціального замовлення, контрахтування, фінансування послуг, оцінювання якості й підзвітності надавачів. Недержавні організації доцільно розглядати не як допоміжний ресурс, а як повноцінних учасників системи соціальних послуг за умови дотримання стандартів якості, належної професійної підготовки персоналу та регулярного моніторингу результатів.

Не менш важливою є інтеграція соціальних, медичних, освітніх і реабілітаційних послуг. Значна частина отримувачів соціальної підтримки має комплексні потреби, які не можуть бути задоволені лише в межах одного сектору. Міжнародні підходи до інтеграції місцевих послуг для осіб у вразливих ситуаціях акцентують увагу на необхідності координації соціальної підтримки з послугами зайнятості, охорони здоров'я, освіти та іншими видами допомоги на місцевому рівні [18]. Для України це означає потребу у формуванні узгоджених маршрутів підтримки, розвитку міжвідомчого обміну інформацією, командної роботи фахівців і поєднання соціального супроводу з медичною, психологічною, освітньою та реабілітаційною допомогою. Такий підхід дає змогу підвищити не лише доступність, а й результативність соціальних послуг.

## 6. Conclusions

Таким чином, аналіз міжнародних стандартів, європейських та північноамериканських підходів і практики до цифровізації соціальних послуг свідчить про відсутність єдиного універсального механізму регулювання їх якості та способів надання. Натомість у межах ЄС формується багаторівнева система стратегічних, нормативних та технологічних рішень, спрямованих на забезпечення людиноцентричності, доступності, інтегрованості та цифрової сумісності соціальних сервісів. Водночас специфіка українських умов, зумовлена одночасним впливом євроінтеграційних процесів, цифрової трансформації, фінансових обмежень та викликів воєнного стану, робить неможливим механічне перенесення будь-якої з проаналізованих моделей у національну практику.

У зв'язку з цим Україна змушена формувати власну адаптивну стратегію розвитку системи соціальних послуг, у межах якої міжнародні стандарти мають виконувати роль рамкового орієнтира, а не жорсткої моделі імплементації. Ключовим викликом стає пошук балансу між потребою забезпечення високої якості соціальних послуг та реальною фінансовою спроможністю держави й територіальних громад. Це актуалізує необхідність оптимізації витрат, де особливу роль може відіграти цифровізація через автоматизацію процедур, інтеграцію інформаційних систем, розвиток дистанційних сервісів та підвищення адресності соціальної підтримки.

Перспективним напрямом виступає також диференціація соціальних послуг за рівнями їх надання та категоріями населення, що дозволяє адаптувати механізми підтримки до специфіки локальних потреб і кризових викликів. Водночас забезпечення ефективності системи соціальних послуг потребує активного залучення стейкхолдерів недержавного сектору — громадських організацій, благодійних фондів, волонтерських ініціатив та соціально відповідального бізнесу. Саме партнерська модель взаємодії держави, громади та недержавних суб'єктів може стати основою формування гнучкої та стійкої системи соціальних послуг в Україні.

## References

1. *Artificial Intelligence Act*. (2024). European Union. <https://artificialintelligenceact.eu/>
2. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2020). *Pro skhvalennya Strategiyi tsyfrovoyi transformatsiyi sotsialnoyi sfery* [On approval of the Digital Transformation Strategy of the social sphere] (Order No. 1353-r). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1353-2020-%D1%80#Text> (in Ukrainian)
3. *Care Act 2014* (c. 23). <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2014/23/contents>
4. Care Quality Commission. (2024). *Assessment*. <https://www.cqc.org.uk/guidance-regulation/providers/assessment>
5. Department of Health and Social Care. (2025). *Care and support statutory guidance*. GOV.UK. <https://lnk.ua/7kbjcDd0n>
6. European Commission. (2017). *European Interoperability Framework*. <https://ec.europa.eu/isa2/eif/en/>
7. European Commission. (2020). *Mapping long-term care quality assurance practices in the EU*. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22303&langId=en>
8. European Commission. (2021a). *2030 Digital Compass: The European way for the Digital Decade*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>
9. European Commission. (2021b). *European Pillar of Social Rights Action Plan*. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1226&langId=en>
10. European Commission. (2022). *European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/european-declaration-digital-rights-and-principles>
11. European Commission. (2024). *Challenges in long-term care: Poland*. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=27788&langId=en>
12. European Commission. (n.d.). *Access to high-quality social services*. <https://lnk.ua/yWgB59wz6>
13. European Social Network. (2023). *Principles of quality in social services*. <https://lnk.ua/fcNCvqXCa>
14. Government of Canada. (2024). *Canada's Disability Inclusion Action Plan*. <https://lnk.ua/ACtDHDmev>
15. Ministry of Social Policy of Ukraine. (n.d.). *Yedyna informatsiyna systema sotsialnoyi sfery* [Unified Information System of the Social Sphere]. <https://www.msp.gov.ua/e-servis/yeiss> (in Ukrainian)
16. National Institute for Strategic Studies. (2022). *Dostupnist' sotsial'nykh posluh* [Accessibility of social services]. <https://niss.gov.ua/doslidzhennya/sotsialna-polityka/dostupnist-sotsialnykh-posluh> (in Ukrainian)
17. Nordesjö, K. (2020). Framing standardization: Implementing a quality management system in relation to social work professionalism in the social services. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/23303131.2020.1734132>
18. OECD. (2023). *Integrating local services for individuals in vulnerable situations*. OECD Local Economic and Employment Development Papers. <https://doi.org/10.1787/1596644b-en>
19. Regulation (EU) 2021/694 of the European Parliament and of the Council of 29 April 2021 establishing the Digital Europe Programme and repealing Decision (EU) 2015/2240. (2021). *Official Journal of the European Union*, L 166, 1–35. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/694/oj>
20. Semihina, T., Slozanska, H., & Stoliaryk, O. (2024). *Klasyfikatsiya ta standartyzatsiya sotsial'nykh posluh: Mizhnarodnyy ta ukrayins'kyy dosvid: Analitychnyy material* [Classification and standardization of social services: International and Ukrainian experience: Analytical material]. UNDP. <https://lnk.ua/HJwGY1VBN> (in Ukrainian)
21. Social Protection Committee. (2010). *A voluntary European quality framework for social services*. European Commission. <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>
22. Stoliaryk, O., & Semygina, T. (2024). Zabezpechennya yakosti sotsial'nykh posluh yak zavdannya pidhotovky sotsial'nykh pratsivnykiv [Ensuring the quality of social services as a task of social workers' training]. *Social Work and Education*, 11(3), 417–431. <https://doi.org/10.25128/2520-6230.24.3.9> (in Ukrainian)
23. Verkhovna Rada of Ukraine. (2019). *Pro sotsial'ni posluhy* [On social services]: Law of Ukraine No. 2671-VIII. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (in Ukrainian)
24. WHO Regional Office for Europe. (n.d.). *Quality management in long-term care*. <https://www.who.int/europe/teams/health-workforce-and-service-delivery/quality-management-in-long-term-care>