



DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1319/2024-2-8>

Е. І. Костишин, Ю. О. Шевців, О. І. Луцишин

*Львівський державний університет безпеки життєдіяльності,
м. Львів, Україна*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3890-6831> – Костишин Е. І.

<https://orcid.org/0000-0002-9480-8996> – Шевців Ю. О.

<https://orcid.org/0009-0008-1551-7826> – Луцишин О. І.



emilia.kostyshyn@gmail.com

РИНОК СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

У статті досліджено ключові компоненти ефективного функціонування ринку соціальних послуг: попит і пропозиція, фінансування, державне регулювання та доступність. Встановлено, що на формування ринку соціальних послуг в Україні вплинуло прийняття Закону України «Про соціальні послуги». Зазначено, що натеper сформовано підвалини ринку соціальних послуг: прийнято низку підзаконних нормативних актів щодо визначення критеріїв діяльності суб'єктів, які надають соціальні послуги; створено реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг; розроблено та затверджено низку державних стандартів соціальних послуг; проведено децентралізацію фінансування установ та закладів, що надають соціальні послуги. Авторами визначено проблемні аспекти на ринку соціальних послуг. Особливо важливою є проблема недостатньої конкуренції на ринку, що обмежує ефективність надання послуг, оскільки більшість послуг надаються державними та комунальними установами. Серед проблем упровадження соціальних послуг залишається низька конкуренція на цьому ринку. Зазначено, що в громадах соціальні послуги переважно надаються державними та комунальними установами, що становить близько 80% усіх надавачів, згідно з даними Реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг, тому наявні підходи до управління ринку соціальних послуг потребують оновлення. Розглядаються методи аутсорсингу соціальних послуг, зокрема закупівля послуг через систему ProZorro, конкурси соціальних проєктів і підтримка неурядових організацій. Автори вказують на наявні бар'єри та недоліки законодавчого регулювання, які ускладнюють організацію надання соціальних послуг, а також пропонують шляхи їх удосконалення. Важливим аспектом є необхідність оновлення стандартів та процедур для забезпечення доступності та якості соціальних послуг для населення України.

Ключові слова: соціальні послуги, ринок соціальних послуг, аутсорсинг, соціальне замовлення, надавачі соціальних послуг.

Е. І. Kostyshyn, Yu. O. Shevtsov, O. I. Lutsyshyn

Lviv State University of Life Safety, Lviv, Ukraine

THE MARKET OF SOCIAL SERVICES IN UKRAINE

This article examines the key components of the effective functioning of the social services market: demand and supply, funding, state regulation, and accessibility. It is established that the formation of the social services market in Ukraine was influenced by the adoption of the Law of Ukraine “On Social Services”. It is noted that the foundations of the social services market have been formed: a number of subordinate regulatory acts have been adopted regarding the criteria for the activities of entities providing social services; a register of service providers and recipients has been created; a series of state standards for social services have been developed and approved; decentralization of funding for institutions and facilities providing social services has been carried out. The authors identify problematic aspects of the social services market. One particularly important issue is the lack of competition in the market, which limits the effectiveness of service

provision, as most services are provided by state and municipal institutions. Among the problems of social services implementation, the low level of competition in the market remains a concern. In communities, social services are mainly provided by state and municipal institutions, which account for about 80% of all providers, according to the Register of Providers and Recipients of Social Services. Therefore, existing approaches to the management of the social services market require updating. The article discusses methods of outsourcing social services, including purchasing services through the ProZorro system, social project competitions, and supporting non-governmental organizations. The authors point out the existing barriers and shortcomings in legislative regulation that complicate the organization of social service provision and suggest ways to improve them. An important aspect is the need to update standards and procedures to ensure the accessibility and quality of social services for the population of Ukraine.

Key words: social services, social services market, outsourcing, social procurement, social service providers.

Постановка проблеми та її зв'язок із науковими та практичними завданнями. Ринок соціальних послуг в Україні є сферою економіки, в якій надаються послуги для задоволення соціальних потреб населення. Це включає широкий спектр послуг, що сприяють поліпшенню соціального благополуччя громадян, як-от допомога людям з інвалідністю, старшим особам, дітям-сиротам, родинам у складних життєвих обставинах та ін. Основними елементами цього ринку є: *попит на соціальні послуги* – це потреби різних соціальних груп у допомозі, підтримці та обслуговуванні; *пропозиція соціальних послуг* – надавачі послуг, включаючи державні органи, місцеву владу, приватні організації, громадські об'єднання та інших постачальників; *фінансування соціальних послуг* – це джерела коштів для надання послуг, зокрема державне і місцеве фінансування, благодійні внески, плата за послуги; *регулювання та стандарти* – закони та нормативно-правові акти, які визначають порядок надання послуг, а також державні стандарти, яких повинні дотримуватися постачальники послуг.

В Україні ринок соціальних послуг почав активно формуватися після ухвалення Закону України «Про соціальні послуги». Розвиток ринку соціальних послуг супроводжується певними викликами, зокрема такими, як недостатня конкуренція, бюрократичні бар'єри, обмежений доступ до послуг в деяких регіонах тощо. Ринок соціальних послуг також активно розвивається в контексті децентралізації, де місцеві органи влади отримують більше відповідальності за організацію та фінансування соціальних послуг.

Попри труднощі, натепер є і певні досягнення. По-перше, прийнято низку підзаконних нормативних актів для визначення критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, переліку соціальних послуг для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також для моніторингу та оцінювання якості надання соціальних послуг. По-друге, створено реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг. По-третє,

розроблено та затверджено низку державних стандартів соціальних послуг. По-четверте, проведено децентралізацію фінансування установ і закладів, що надають соціальні послуги.

Соціальні послуги – це послуги, що надаються різними суб'єктами (державними, комунальними, приватними або громадськими організаціями) особам, які потребують підтримки для забезпечення їхніх соціальних, медичних, економічних або інших потреб. Вони включають спектр таких послуг, як допомога людям з інвалідністю, літнім людям, дітям-сиротам, малозабезпеченим сім'ям, а також підтримка в галузі психології, соціальної реабілітації, освіти та ін. На ринку соціальних послуг соціальна послуга – це товар або комплекс заходів, орієнтованих на задоволення соціальних потреб населення через пропозицію та просування послуг, що мають на меті покращення якості життя та соціального добробуту окремих осіб чи груп. Це передбачає не тільки надання самих послуг, а й використання маркетингових стратегій для ефективного їх просування, підвищення обізнаності цільових аудиторій і створення взаємовигідних відносин між постачальниками послуг (державними, комерційними або некомерційними організаціями) та споживачами.

За даними Міністерства соціальної політики, потреби населення України в соціальних послугах покриваються лише на 13%. Потребують удосконалення методи фінансування соціальних послуг у громадах. Наразі 61% бюджетів громад витрачається на соціальні виплати, а лише 39% – на надання послуг. Крім того, серед проблем упровадження соціальних послуг залишається низька конкуренція на цьому ринку. У громадах соціальні послуги надаються переважно державними та комунальними установами, що становить близько 80% усіх надавачів, згідно з даними Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг. Тому наявні підходи до управління ринку соціальних послуг потребують оновлення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Деякі аспекти функціонування ринку соціальних

послуг в Україні висвітлено в наукових працях учених: Я. Белєвцової, О. Вакуленко, Т. Голубенко, І. Івженко, Н. Датченко, С. Обушного, І. Яковенко, Н. Чудик-Білоусової, Т. Шаповалової, Д. Шпрахи, О. Шубіної та ін.

Мета статті – аналіз ринку соціальних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для повноцінного функціонування ринку соціальних послуг потрібні 4 складники: попит і пропозиція; державне регулювання; фінансування; доступність.

Попит на соціальні послуги визначається потребами громадян у різноманітних соціальних послугах, що забезпечують їх соціальне благополуччя. Зазвичай це послуги для людей з інвалідністю, літніх осіб, дітей-сиріт, багатодітних сімей, осіб, що пережили кризові ситуації (катастрофи, війни, бідність). Попит також може бути викликаний змінами в соціально-економічних умовах, як-от зростання рівня безробіття, зміни в демографічній ситуації або війна, що збільшує кількість осіб, які потребують соціальної підтримки. Попит на соціальні послуги залежить від кількох факторів: демографічних змін (наприклад, старіння населення, зростання кількості осіб з інвалідністю); економічних та соціальних факторів, зокрема це рівень бідності, безробіття, складні життєві обставини; правових та політичних змін, наприклад, реформ у соціальній сфері, змін у законодавстві.

Пропозиція на ринку соціальних послуг – це сума послуг, які можуть бути надані на ринку для задоволення попиту. Пропозиція залежить від наявних ресурсів, організаційної та фінансової спроможності постачальників соціальних послуг (державних, комунальних, приватних чи неурядових організацій). На ринку соціальних послуг часто спостерігається дисбаланс між попитом і пропозицією. Недостатній рівень пропозиції може призвести до того, що багато людей не отримують необхідних послуг, особливо в регіонах з обмеженими ресурсами або в періоди криз (війни, пандемії). Надмірна пропозиція може виникнути в умовах перенасичення ринку соціальних послуг без належного попиту, що спричиняє неефективне використання ресурсів.

Натепер в Україні спостерігається недостатній рівень пропозиції на ринку соціальних послуг. Тому для держави та місцевих органів влади потрібно забезпечити баланс між попитом та пропозицією, що включає ефективне планування, правильне розподілення ресурсів і впровадження ефективних механізмів для задоволення соціальних потреб населення.

Державне регулювання ринку соціальних послуг в Україні є складною системою, яка включає законодавче забезпечення, інституційну підтримку, фінансування, контроль за якістю і доступністю послуг. Регулювання орієнтоване на забезпечення рівного доступу до соціальних послуг для всіх верств населення, але потребує постійного вдосконалення й адаптації до плинних соціально-економічних умов. Державне регулювання ринку соціальних послуг в Україні здійснюється через систему законодавчих і нормативно-правових актів, через організаційні структури та механізми контролю, що забезпечують ефективне надання соціальних послуг, задоволення потреб населення, а також регулювання взаємодії між державними органами, надавачами послуг та отримувачами.

Основою для державного регулювання ринку соціальних послуг є нормативно-правова база, що включає низку законів та підзаконних актів. Ключовими з них є: Закон України «Про соціальні послуги», який регулює надання соціальних послуг в Україні, визначає органи, котрі відповідають за надання послуг, їх обов'язки, а також права отримувачів послуг; Закон України «Про соціальний захист населення», що охоплює основні напрями соціального захисту, включаючи допомогу малозабезпеченим, інвалідам, ветеранам тощо; Бюджетний кодекс України та інші нормативні документи, які регламентують використання бюджетних коштів для соціальних потреб; постанови та накази центральних органів виконавчої влади, наприклад, накази Міністерства соціальної політики України, що визначають процедури та стандарти надання соціальних послуг.

Перелік соціальних послуг [7] включає широкий спектр послуг, що надаються громадянам для забезпечення їх соціального благополуччя. В Україні вони можуть бути поділені на кілька категорій: соціальна підтримка сімей та осіб – допомога малозабезпеченим, багатодітним, самотнім матерям, людям з інвалідністю, пенсіонерам та іншим уразливим групам; соціальна адаптація та реабілітація – послуги для осіб з інвалідністю, дітей-сиріт, осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах; соціальна допомога – фінансова, матеріальна та інші види допомоги малозабезпеченим сім'ям, дітям, людям похилого віку; психологічна та юридична підтримка – надання консультацій, послуг із захисту прав і підтримки осіб, які постраждали від насильства, правопорушень, або з інших причин; соціальні послуги для осіб похилого віку та людей з інвалідністю – догляд, супровід, соціальна реабілітація.

Державні стандарти соціальних послуг – це нормативні документи, що визначають вимоги до надання соціальних послуг, які мають забезпечити їх доступність, якість і відповідність потребам населення. В Україні ці стандарти регулюються на рівні законодавства і розробляються з урахуванням міжнародних стандартів і рекомендацій [1].

Системна інформація про соціальні послуги прописана в Класифікаторі соціальних послуг [2], а про надавачів та отримувачів – у Реєстрі [6].

Державне регулювання ринку соціальних послуг включає діяльність центральних та місцевих органів влади. Міністерство соціальної політики України – головний орган, що забезпечує формування і реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення та надання соціальних послуг. Національна соціальна сервісна служба України – спеціалізована державна організація, яка займається моніторингом та контролем за якістю надання соціальних послуг, координацією діяльності суб'єктів надання соціальних послуг. Органи місцевого самоврядування (міські, районні, обласні військові адміністрації) – здійснюють локальне регулювання та фінансування соціальних послуг, реалізують програми на рівні територіальних громад, визначають пріоритети надання послуг. Місцеві органи виконавчої влади – займаються конкретною організацією і координацією надання соціальних послуг, веденням реєстрів надавачів послуг, контролем за виконанням законодавства на місцях.

Державне регулювання передбачає фінансування соціальних послуг через різні джерела, зокрема: державний бюджет – основне джерело фінансування соціальних послуг; місцеві бюджети – органи місцевого самоврядування мають можливість фінансувати соціальні послуги на своїх територіях; залучення додаткових ресурсів для фінансування соціальних послуг.

Натепер державні та комунальні надавачі соціальних послуг неспроможні задовольнити потреби населення в соціальних послугах. Альтернативним рішенням є аутсорсинг. Виділяють кілька форм аутсорсингу соціальних послуг: закупівля соціальних послуг, проведення конкурсів соціальних проєктів, підтримка діяльності неурядових організацій для реалізації місцевих програм, співпраця територіальних громад, міжбюджетні трансферти між місцевими бюджетами та соціальне замовлення [3; 9]. Як демонструє зарубіжний досвід, аутсорсинг соціальних послуг у громаді є важливим і актуальним інструментом для забезпечення ефективного та доступного надання соціальних послуг. По-перше, аутсор-

синг дозволяє залучити спеціалізовані організації та компанії, які мають досвід та професіоналізм у наданні певних соціальних послуг. Це може забезпечити високу якість послуг, сприяти більш ефективному використанню ресурсів та покращенню результатів. По-друге, аутсорсинг зменшує фінансове навантаження на місцеві бюджети, адже приватні компанії можуть бути більш гнучкими в управлінні ресурсами. По-третє, приватні постачальники зазвичай більш адаптивні в реагуванні на зміни в потребах громади, і це дозволяє краще задовольняти потреби населення в реальному часі. По-четверте, аутсорсинг може сприяти впровадженню інноваційних підходів у соціальних послугах, зокрема завдяки конкуренції серед постачальників. Вони можуть впроваджувати нові технології, моделі надання послуг, які раніше не застосовувалися в державних структурах. По-п'яте, приватні постачальники послуг мають більш строгі механізми контролю та моніторингу ефективності надання послуг, що забезпечує більшу прозорість і підзвітність в їхній діяльності.

Соціальне замовлення – один із механізмів надання соціальних послуг. Згідно з Порядком виконання повноважень Державною казначейською службою в особливому режимі під час воєнного стану, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 09.06.2021 р. № 590, оплата або компенсація вартості соціальних послуг надавачам, які залучені до їх надання на основі договору, зокрема через механізм соціального замовлення, віднесена до другої черги платежів органів казначейства та проходить казначейське обслуговування без перешкод.

Моніторинг якості соціальних послуг проводиться відповідно до Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг [5]. Контроль за дотриманням стандартів надання соціальних послуг здійснюють державні органи через Національну соціальну сервісну службу (моніторинг якості та ефективності надання послуг), Державну аудиторську службу (перевірка використання бюджетних коштів та ефективність витрат), платформи і реєстри (інформаційно-телекомунікаційні системи для моніторингу надання послуг й обміну даними між різними органами та установами).

Дослідження, проведені в Україні в період 2022–2023 років, виявили низку проблем, що існують на ринку соціальних послуг: бюрократизованість процесу отримання послуг; відсутність ефективного механізму обміну даними між структурами управління соціальним захистом населення, Державною податковою службою та Пенсійним фондом України; паперовий докумен-

тообіг; відсутність єдиного інтерфейсу на вебсайтах громад для публікації інформації про надання соціальних послуг [8]; недостатнє інформування громадян про наявні соціальні послуги [4].

З метою поліпшення доступу до соціальних послуг в Україні активно впроваджуються електронні платформи та онлайн-сервіси: портал «Дія» та електронні сервіси Міністерства соціальної політики, які дозволяють громадянам отримувати соціальні послуги в електронному форматі, подавати заяви, перевіряти статус надання послуг; електронні платформи Пенсійного фонду та Державної служби зайнятості, що забезпечують доступ до пенсійних та соціальних послуг онлайн.

Висновки і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Ринок соціальних послуг в Україні перебуває на етапі становлення та розвитку, зі значним потенціалом для покращення доступності та якості послуг для різних верств населення. Незважаючи на поступові зміни, система соціальних послуг стикається з низкою проблем, як-от обмежене фінансування, низька конкуренція на ринку, а також застарілі підходи до організації надання послуг. Витрати на соціальні виплати значно перевищують витрати на самі послуги, що свідчить про необхідність більш ефективного перерозподілу бюджетних коштів. Актуальним є питання модернізації управління системою соціальних послуг, що включає оновлення фінансових підходів, розвиток конкурентного середовища та залучення різноманітних постачальників послуг. Важливим складником також є покращення обізнаності населення щодо доступних соціальних послуг і створення умов для їх ефективного використання. Тільки завдяки комплексним реформам і залученню різних секторів економіки можна досягти стабільного розвитку ринку соціальних послуг в Україні та забезпечити належний рівень соціальної підтримки для кожного громадянина.

Список літератури:

1. Збірник державних стандартів соціальних послуг : навчальний посібник / упоряд. : Е.І. Костишин та ін. Львів : ЛДУ БЖД, 2023. 537 с.
2. Класифікатор соціальних послуг : Постанова КМУ від 23.06.2020 р. № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
3. Механізми забезпечення аутсорсингу соціальних послуг на прикладі соціального замовлення: методичні рекомендації у сфері соціального забезпечення та соціальних послуг. 2023. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/44_soczah_2023_metod_2.pdf
4. Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні : задоволеність соці-

альними послугами / Н. Ломоносова та ін. URL: <http://surl.li/sjtett>

5. Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

6. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 2021 року № 99. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text>

7. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019р. №2671-VIII. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/T192671>

8. Розвиток соціальних послуг під час війни. Підготовлено адвокаційними аналітиками БФ «Право на захист» як партнера Консорціуму Реагування (Ukraine Response Consortium) у рамках проекту «Задоволення нагальних багатогалузових гуманітарних потреб внутрішньо переміщених осіб та постраждалого від конфлікту населення в Україні». 2023. URL: https://r2p.org.ua/storage/documents/73c6d24b0db41d1b87296303a1250a19bf4cf7d5_original.pdf

9. Шаповалова Т. Ринок соціальних послуг в Україні та фактори конкурентоспроможності неприбуткових недержавних організацій-продуцентів соціальних послуг. *Економічний аналіз*. 2023. Том 33. № 3. С. 213–221. DOI: <https://doi.org/10.35774/econ2023.03.213>

References:

1. Zbirnik derzhavnih standartiv sotsialnih poslug: navchalniy posibnik. (2023). [Collection of state standards of social services: a textbook]. [Uporyad.: E.I. Kostishin, V.M. Logvinenko, V.V. Lis, M.Ya. Nagirnyak, Tsyuprik A.Ya.]. Lviv : LDU BZHD. 2023. 537 s. [in Ukrainian].
2. Klasifikator sotsialnih poslug: Postanova KМУ vid 23.06.2020 № 429. (2020). [Classifier of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 06/23/2020 No. 429]. Retrieved from : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> [in Ukrainian].
3. Mehanizmi zabezpechennya outsorsingu sotsialnih poslug na prikladi sotsialnogo zamovlennya: metodichni rekomendatsiyi u sferi sotsialnogo zabezpechennya ta sotsialnih poslug. (2023). [Mechanisms for ensuring the outsourcing of social services using the example of a social order: methodological recommendations in the field of social security and social services. 2023]. Retrieved from : https://auc.org.ua/sites/default/files/library/44_soczah_2023_metod_2.pdf [in Ukrainian].
4. Lomonosova, N., Kabanets, Y., Buts, O., Babich, K. Doslidzhennya z pitan sotsialnogo zahistu ta sotsialnih prav v Ukrayini: zadovolenist sotsialnimi poslugami. [Research on social protection and social

rights in Ukraine: satisfaction with social services]. Retrieved from : <http://surl.li/sjtett> [in Ukrainian].

5. Poryadok provedennya monitoringu nadannya ta otsinki yakosti sotsialnih poslug: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrayini vid 1 chervnya 2020 r. № 449. (2020). [Procedure for monitoring the provision and assessment of the quality of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated June 1, 2020. No. 449]. Retrieved from : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-p#Text> [in Ukrainian].

6. Pro Reestr nadavachiv ta otrimuvachiv sotsialnih poslug: Postanova Kabinetu Mnstrv Ukrayini vid 27 sichnya 2021 roku № 99. (2021). [On the Register of Providers and Recipients of Social Services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated January 27, 2021 No. 99]. Retrieved from : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-p#Text> [in Ukrainian].

7. Pro sotsialni poslugi: Zakon Ukrayini vid 17.01.2019. № 2671-VIII. (2019). [On social services: Law of Ukraine dated 17.01.2019 No. 2671-VIII]. Retrieved from : <https://ips.ligazakon.net/document/T192671> [in Ukrainian].

8. Rozvitok sotsialnih poslug pid chas viyni. Pidgotovleno advokatsiyrimi analitikami BF “Pravo

na zahist” yak partnera Konsortsiumu Reaguvannya (Ukraine Response Consortium) u ramach proektu “Zadovolennya nagalnih bagatogaluzevih gumanitarnih potreb vnutrishno peremischenih osib ta postrazhdalogo vid konfliktu naseleennya v Ukrayini”. (2023). [Development of Social Services during War. Prepared by advocacy analysts of the Right to Protection Foundation as a partner of the Ukraine Response Consortium within the framework of the project “Meeting the Urgent Multi-Sectoral Humanitarian Needs of Internally Displaced Persons and the Conflict-Affected Population in Ukraine”. 2023]. Retrieved from : https://r2p.org.ua/storage/documents/73c6d24b0db41d1b87296303a1250a19bf4cf7d5_original.pdf [in Ukrainian].

9. Shapovalova T. Rinok sotsialnih poslug v Ukrayini ta faktori konkurentospromozhnosti nepributkovih nederzhavnih organizatsiy-produtsientiv sotsialnih poslug. (2023). [The market of social services in Ukraine and factors of competitiveness of non-profit non-governmental organizations-producers of social services]. Economic analysis. Tom 33. № 3. S. 213–221. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2023.03.213> [in Ukrainian].

Е. І. Костишин, Ю. О. Шевців, О. І. Луцишин

Оглядова стаття.

Надійшла до редакції 30.09.2025

Прийнято до опублікування 18.12.2024