

УДК 364:352+316.6  
DOI: 10.24144/2524-0609.2025.56.51-55

**Єнгалічева Ірина Віталіївна**

кандидат педагогічних наук, доцент  
доцент кафедри освітнього і соціокультурного менеджменту та соціальної роботи  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
м. Черкаси, Україна  
ira2100@gmail.com  
<http://orcid.org/0000-0001-6824-9548>

**Гордєєва Тетяна Євгеніївна**

кандидат педагогічних наук  
старший викладач кафедри освітнього і соціокультурного менеджменту та соціальної роботи  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
м. Черкаси, Україна  
t\_hordieieva@ukr.net  
<http://orcid.org/0000-0002-4586-4510>

## МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ З ФОРМУВАННЯ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ У ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

**Анотація.** Одним із напрямом соціальної політики України є здійснення моніторингу та оцінки надання соціальних послуг, що дозволяє забезпечити їхню ефективність та відповідність реальним потребам населення. Мета статті полягає у здійсненні моніторингу та оцінки надання соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. Методи дослідження: аналіз та узагальнення наукових досліджень щодо реалізації соціальної послуги з формування життєстійкості та моніторингової діяльності; аналіз діяльності центрів життєстійкості територіальних центрів Черкаської області. З'ясовано зміст та особливості надання соціальної послуги з формування життєстійкості; визначено показники оцінювання ефективності надання послуги життєстійкості; здійснено моніторинг та оцінку надання соціальної послуги з формування життєстійкості на рівні територіальних громад Черкащини. За результатами моніторингу та оцінки діяльності центрів життєстійкості Черкаської, Смілянської, Чигиринської, Уманської, Звенигородської територіальних громад визначено ефективність надання соціальної послуги з формування життєстійкості. Дана послуга в територіальних громадах Черкащини здійснюється з урахуванням потреб населення, встановлених стандартів якості та за участю кваліфікованих спеціалістів, які забезпечують їх ефективність і доступність для всіх мешканців громади.

**Ключові слова:** життєстійкість, моніторинг, оцінка, соціальна послуга, територіальна громада.

**Актуальність дослідження.** Система надання соціальних послуг в Україні зазнає стрімкого розвитку, що зумовлено кількома чинниками: збройним конфліктом на території держави, що негативно впливає на суспільство та громадян країни; збільшенням кількості незахищених верств населення, зокрема людей похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців, учасників бойових дій, дітей, осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення. Важливу роль у цьому процесі здійснює реформування законодавчої бази, впровадження сучасних підходів до соціальної підтримки та розширення спектру послуг, які надаються державними та недержавними установами. За таких обставин надання соціальних послуг є інструментом забезпечення соціальної стабільності, підтримки вразливих верств населення та зменшення негативних наслідків кризових ситуацій. Це вимагає комплексного підходу, що включає адресність, індивідуальний підхід до кожного отримувача послуг, а також тісну взаємодію між державними органами, громадськими організаціями та міжнародними партнерами. Водночас, ефективність соціальних послуг значною мірою залежить від їх якості, доступності та своєчасності, що потребує постійного контролю ефективності надання послуг.

З огляду на це сьогодні, ключовим напрямом у соціальній політиці України є здійснення моніторингу та оцінки надання соціальних послуг, що дозволяє забезпечити їхню ефективність та відповідність реальним потребам населення. Завдяки системному підходу до оцінювання можливо підтримати окремі прогалини у наданні послуг, вибрати оптимальні напрями розвитку та впровадити коригувальні заходи

для підвищення якості соціальної сфери. Крім того, це підвищує рівень прозорості та підзвітності органів соціального захисту, зміцнення довіри громадян і залучення додаткових ресурсів, у тому числі від міжнародних партнерів та благодійних організацій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Про необхідність проведення моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг вказували С.Щербань, Р.Шейко та Г.Левкіна [16], В.Шинкарук, І.Пеша, І.Сопівник, В.Галайдук та О.Кошук [15], Ю.Горемікіна та ін. О.Лебединська, В.Лугова, О.Іванісов та ін. розкрили роль моніторингу у підвищенні якості надання соціальних послуг. Особливості та механізми здійснення контролю щодо якості надання послуг на державному та місцевому рівні розкрито у дослідженнях О.Бражко, М.Лищенко, В.Лищенко та ін. Про вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в територіальних громадах вказували Ю.Борисова [1], А.Меляков, О.Кулініч та ін.

Аналіз наукових джерел щодо моніторингу та оцінки якості надання конкретної соціальної послуги, в тому числі послуги з формування життєстійкості свідчить про відсутність досліджень у цьому напрямі. Окремі публікації територіальних громад стосуються [6] звітів про результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг, проте в них не визначено за якими показниками здійснюється оцінювання послуги.

Враховуючи вищезазначене констатуємо, що проблема здійснення моніторингу надання соціальних послуг завжди є на часі. З урахуванням цього ставимо за мету дослідження здійснити моніторинг та оцін-

ку надання соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. Для цього варто з'ясувати зміст та особливості надання соціальної послуги з формування життєстійкості; визначити показники оцінювання ефективності надання послуги, її результативність та відповідність потребам отримувачів; здійснити моніторинг та оцінку надання соціальної послуги з формування життєстійкості на рівні територіальної громади та визначити ефективність її реалізації. Під час використано загальнонаукові **методи дослідження**: аналіз та узагальнення наукових досліджень щодо реалізації соціальної послуги з формування життєстійкості та моніторингової діяльності; аналіз діяльності центрів життєстійкості територіальних центрів Черкаської області.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Соціальна послуга з формування життєстійкості є інноваційною послугою, яка запроваджена Постановою Кабінету Міністрів України «Про реалізацію експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості» [7]. Міністерство соціальної політики України приділяє значну увагу до реалізації цієї послуги на що вказує наявність низки виданих нормативно-правових актів, методичних рекомендацій та інструкцій, які регламентують порядок надання послуги, забезпечення її якості та доступності для громадян. Незважаючи на інноваційність послуги існує ряд наукових досліджень у яких розкриваються особливості надання послуги життєстійкості у територіальних громадах: І.Снгаличева [3; 4], Д.Мельничук [5, с.57], Ю.Гаврилюк [2, с.256] та ін.

Аналіз таких наукових джерел дозволяє виділити ряд ключових особливостей надання послуги з формування життєстійкості. Відтак, соціальна послуга з формування життєстійкості є комплексною та універсальною послугою, яка спрямована на підвищення здатності особи долати труднощі, адаптуватися до змінених умов життєдіяльності та ефективно використовувати власні ресурси для досягнень життєвих можливостей. Ця послуга охоплює широкий спектр заходів, включаючи психологічну підтримку, навчання навичкам саморегуляції, мотиваційну роботу, соціальний супровід тощо. Особливістю такої послуги є її гнучкість та адаптивність до різних категорій населення – від дітей та молоді до людей похилого віку, ветеранів, осіб із вразливих груп та внутрішньо переміщених осіб. Надання послуги з формування життєстійкості здійснюється у відповідних закладах і установах соціального захисту населення, шляхом реалізації спеціалізованих програм і заходів. Надання цієї послуги потребує дотримання певних умов, що визначені у законодавчих та нормативно-правових актах, методичних рекомендаціях і стандартах надання соціальних послуг.

Як зазначалося моніторинг і оцінка є інструментами контролю ефективності та своєчасного виявлення можливих проблем у реалізації тих чи інших процесів чи програм. Вони допомагають отримати обґрунтовані рішення, спираючись на фактичні дані та аналіз результатів. Регулярний моніторинг дозволяє швидко виявляти недоліки, оцінювати ефективність виконання завдань і вносити додаткові корективи для досягнення оптимальних результатів.

Науковцями [1; 16] чітко визначено зміст ключових понять «моніторинг надання соціальних послуг» та «оцінка надання соціальних послуг». Згідно їх тверджень моніторинг надання соціальних послуг – це процес збирання та реєстрації даних щодо здійснення соціальних послуг за визначеними показниками. Ця діяльність виконується на постійній основі

та відображає роботу уповноважених органів щодо системи соціальних послуг для населення [16]. Оцінка надання соціальних послуг – це комплекс процедур, спрямованих на аналіз даних, зібраних у процесі моніторингу, для вивчення ефективності системи соціальних послуг для населення. Моніторинг може здійснюватися окремо від оцінювання, тобто не обов'язково базуватися на його висновках та може не закінчуватися оцінюванням [1]. Іншими словами під час здійснення моніторингу збираються дані щодо надання соціальної послуги згідно заздалегідь визначеними показниками, а в процесі оцінки аналізується якість і ефективність цих даних, робиться висновок щодо відповідності надання соціальних послуг встановленим стандартам.

Чітко усвідомлюючи особливості надання соціальної послуги з формування життєстійкості визначимо показники за якими варто здійснювати моніторинг та оцінку надання послуги. Відтак, однією з вимог надання послуги є наявність приміщення та його облаштування. Тому одним із показником моніторингу визначаємо *створення простору для центрів життєстійкості*, який відповідає вимогам зазначеним у Постанові Кабінету Міністрів України «Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості» [8].

Зрозуміло, що надання послуги здійснюється відповідними фахівцями - надавачами соціальних послуг, конкурсний відбір яких здійснюється відповідно до Постанови «Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості» [8]. Варто також врахувати, що згідно вимог Міністерства соціальної політики кількісний склад фахівців, що надають послугу з формування життєстійкості залежить від чисельності жителів територіальної громади та має складатися із психологів, соціальних менеджерів і фахівців із соціальної роботи. Іншими словами, надавач соціальних послуг, який подає заявку на участь у наданні послуги з формування життєстійкості має сформувати команду працівників враховуючи кількість населення, що проживають у цій територіальній громаді. Враховуючи це іншим показником моніторингу надання послуги з формування життєстійкості визначаємо *укомплектованість штатного персоналу надавача соціальної послуги* - працівників, які відповідно до законодавства мають право надавати комплексну послугу.

Надання будь-яких соціальних послуг здійснюється відповідно до поставлених завдань та встановлених стандартів. При наданні послуги з формування життєстійкості варто керуватися «Порядком реалізації експериментального проекту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості» [7], який визначає механізми надання послуги. Тому наступним показником моніторингу надання послуги з формування життєстійкості визначаємо *діяльність центрів життєстійкості*. Сюди варто віднести аналіз: кількості відвідувачів центру; заходів, що проводяться для отримувачів послуги; якості надання послуги та ін. Для здійснення оцінки надання послуги за цим показником необхідно розробити опитувальник, який дозволить отримати зворотній зв'язок від отримувачів послуги. Питання опитувальника мають бути сформовані таким чином, щоб визначити рівень отримання послуги у центрі, адаптації особи до життєвих викликів, здатність долати стресові ситуації, інтеграція в соціальне середовище, а також підвищення якості життя та емоційного благополуччя.

Враховуючи виділені показники оцінювання ефективності надання послуги спробуємо здійснити

моніторинг та оцінку надання соціальної послуги з формування життєстійкості на прикладі окремих територіальних громад Черкащини. Згідно даних Черкаської обласної державної адміністрації [10] та Черкаської міської ради [9] на Черкащині діють більше десяти центрів життєстійкості. Відповідність діяльності центрів життєстійкості за першими двома показниками (*створення простору для центрів життєстійкості та укомплектованість штатного персоналу надавача соціальної послуги*) є очевидним, адже відкриття самих центрів життєстійкості було б неможливим без дотримання цих вимог. До прикладу у нещодавно відкритому центрі життєстійкості м.Черкаси обладнано кімнати для індивідуальних і групових занять та роботи з дітьми. А надавачем соціальної послуги життєстійкості є благодійна організація “Сто відсотків життя”, яка успішно пройшла конкурсний відбір, а отже штатний персонал є укомплектований та відповідає визначеним вимогам.

Цікавим є здійснення моніторингу та оцінки за показником *діяльності центрів життєстійкості*. Як зазначалося вище для здійснення такого аналізу звертаємо увагу на кількість відвідувачів центру, заходи, що проводяться для отримувачів послуги; якості надання послуги. Наведемо окремі приклади діяльності центрів життєстійкості Черкащини за цим показником. Зокрема, у Смілянському центрі життєстійкості лише протягом останнього місяця проведено серію заходів з підтримки ментального здоров'я дітей та дорослих. Відвідувачі центру мали можливість бути учасниками групи підтримки; практично долучитися до участі в арт-терапевтичних заняттях й творчих майстер класах; відвідати заняття з емоційної саморегуляції та опанувати техніками щодо подолання тривоги та стресу [12] тощо.

Насиченістю є діяльність центру життєстійкості м. Чигирин надавачами послуги якого є кваліфіковані психологи, соціальні працівники, юристи. Оцінюючи діяльність центру за останній місяць відзначаємо проведення таких активностей: майстер-класи «В'язання гачком», «3 вірою в серці», «Кошик Перемоги»; діяльність клубів «Жінок елегантного віку», «Господиня»; практичний курс «Самодопомога Плюс» (груповий курс управління стресом); проведення цікавих активностей для дітей (ігрові фор-

ми роботи та розваги, малювання воском, перегляд мультфільмів) тощо [13].

Ефективність діяльності Центру життєстійкості Уманської територіальної громади підтверджується комплексом заходів, що проводяться надавачами соціальної послуги на базі центру. Заслугує на увагу проведення: тренінгів для сімей військовослужбовців «Пильність допоможе перемогти насильство» та «Пізнай себе», «Майбутнє в колі родини»; серію тренінгів для осіб з порушенням слуху; арт-терапевтичних заходів як для дітей так і дорослих; практичного курсу «Самодопомога Плюс» тощо [14].

Аналізуючи якість надання послуги життєстійкості Звенигородської територіальної громади відзначаємо якісне обслуговування отримувачів послуги, що проявляється у підтримці громади в умовах воєнного стану та забезпеченні відчуття комфорту. Такі висновки зроблені на основі опитування відвідувачів центру та їх відгуків [11].

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Отже, моніторинг надання послуги забезпечує контроль її якості, виявлення недоліків та можливостей для вдосконалення, а також сприяє підвищенню рівня задоволеності отримувачів послуги. Чітко виділені показники щодо оцінки надання послуги дозволяють об'єктивно аналізувати її ефективність, виявляти проблемні аспекти, оптимізувати процеси та забезпечувати відповідність стандартам якості. В дослідженні нами наведені окремі приклади здійснення моніторингу та оцінки надання соціальної послуги з життєстійкості відповідно до визначених показників. Результати проведеного моніторингу та оцінки надання соціальної послуги з формування життєстійкості підтверджують, що дана послуга в територіальних громадах Черкащини здійснюється з урахуванням потреб населення, встановлених стандартів якості та за участю кваліфікованих спеціалістів, які забезпечують їх ефективність і доступність для всіх. Подальші дослідження у цьому напрямі вбачаємо у детальному описі здійснення моніторингової оцінки надання соціальної послуги; вдосконаленні методів оцінювання якості послуг, аналізі факторів, що впливають на рівень задоволеності отримувачів послуги, а також розробці інноваційних підходів до підвищення ефективності надання послуги.

**Конфлікт інтересів.** Автори підтверджують відсутність фінансових, особистих чи інших інтересів, що можуть розглядатися як потенційний конфлікт інтересів щодо публікації цієї статті.

**Фінансування.** Робота виконана за відсутності фінансової підтримки з боку будь-яких організацій.

**Доступність даних.** Це теоретичне дослідження не передбачає використання додаткових наборів даних.

**Використання штучного інтелекту.** Інструменти штучного інтелекту не використовувались при написанні цієї роботи.

### Список використаної літератури

1. Борисова Ю.В. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах. Актуальні проблеми філософії та соціології. 2024. № 48. С.111-116.
2. Гаврилюк Ю. Формування життєстійкості як пріоритетний напрям соціальної підтримки населення України. Правові виклики сучасності: законодавче реагування на геополітичні й історичні проблеми: матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (Чернівці, 24.11.2023). Чернівці: Чернівецький національний університет ім.Ю. Федьковича, 2023. 360 с.
3. Єнгаличева І.В. Аналіз реалізації пілотного проєкту із запровадження соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. Соціальна робота та соціальна освіта. 2024. № 1 (12). С.291-297.
4. Єнгаличева І.В. Соціальна робота з формування життєстійкості вразливих груп населення в умовах війни. Соціальна робота: реалії та перспективи: збірник наукових праць Всеукраїнської науково-практичної конференції (м.Полтава, 9–10 трав. 2024 року). Полтава: Полтавський національний педагогічний університет ім.В.Г.Короленка, 2024. С.162-165.
5. Мельничук Д. Структура професійної готовності майбутніх фахівців із соціальної роботи до надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. 2024. № 2 (55). С.55–59.
6. Моніторинг надання комплексної соціальної послуги з формування життєстійкості. URL <https://surl.li/bojlrp>.
7. Порядок реалізації експериментального проєкту із запровадження комплексної соціальної послуги з формування

- життєстійкості. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 жовтня 2023 р. № 1049. URL: <https://surl.li/fmgxqv>.
8. Про організацію діяльності та забезпечення функціонування центрів життєстійкості. Постанова Кабінету Міністрів України від 23 січня 2024 р. № 83. URL: <https://surl.li/gnaheq>.
9. У Черкасах запрацював центр, де можна безкоштовно отримати психологічну допомогу. URL: <https://surl.li/qdj kub>.
10. У Черкаській області діють 10 центрів життєстійкості: адреси та послуги. URL: <https://surl.li/pee zdw>.
11. Центр життєстійкості Звенигородської ТГ. Сторінка центру. URL: <https://surl.li/lpggmq>.
12. Центр життєстійкості м.Сміла. URL: <https://surl.li/aeurep>.
13. Центр життєстійкості м.Чигирин. URL: <https://surl.li/npz lqq>.
14. Центр життєстійкості Уманської міської територіальної громади. URL: <https://surl.li/llhdjk>.
15. Шинкарук В., Пеша І., Сопівник І., Галайдук В., Кошук О. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. Київ: Компрінт, 2022. 360 с.
16. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.

## References

1. Borisova, Y.V. (2024) Metodolohichni ta praktychni aspekty vdoskonalennia monitorynhu i otsinky yakosti nadannia sotsialnykh posluh v hromadakh [Methodological and practical aspects of improving monitoring and assessing the quality of social services in communities]. *Current problems of philosophy and sociology*, 48, 111–116. [in Ukrainian].
2. Havrylyuk, Yu. (2023, November). Formuvannia zhyttiostiukosti yak priorityetnyi napriam sotsialnoi pidtrymky naselennia Ukrainy [Formation of sustainability as a priority direction of social support for the population of Ukraine]. *Legal challenges of modernity: legislative response to geopolitical and historical problems – Proceedings of the International Scientific-Practical Online Conference (pp.255–258)*. Yu.Fedkovych Chernivtsi National University. [in Ukrainian].
3. Yengalycheva, I.V. (2024) Analiz realizatsii pilotnoho proiektu iz zaprovadzhennia sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiostiukosti u terytorialnykh hromadakh [Analysis of the implementation of a pilot project on the introduction of a social service for the formation of resilience in territorial communities]. *Social work and social education*, 1 (12). P.291–297. [in Ukrainian].
4. Yengalycheva, I.V. (2024, May) Sotsialna robota z formuvannia zhyttiostiukosti vrazlyvykh hrup naselennia v umovakh viiny [Social work to form the resilience of vulnerable population groups in war conditions]. *Social work: realities and prospects – Proceedings of the All-Ukrainian scientific and practical conference (pp.162–165)*. Poltava V.G.Korolenko National Pedagogical University. [in Ukrainian].
5. Melnychuk, D. (2024). Struktura profesiinoi hotovnosti maibutnykh fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty do nadannia kompleksnoi sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiostiukosti. [The structure of professional readiness of future social work specialists to provide comprehensive social services for the formation of resilience]. *Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work*, 2 (55), 55–59. [in Ukrainian].
6. Monitorynh nadannia kompleksnoi sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiostiukosti [Monitoring the provision of a comprehensive social service for building resilience]. URL: <https://surl.li/boj lpp> [in Ukrainian].
7. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2023). Poriadok realizatsii eksperymentalnoho proiektu iz zaprovadzhennia kompleksnoi sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiostiukosti [Procedure for implementing a pilot project to introduce a comprehensive social service for building resilience]. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated October 3, No.1049. URL: <https://surl.li/fmgxqv>. [in Ukrainian].
8. Cabinet of Ministers of Ukraine. (2024). Pro orhanizatsiiu diialnosti ta zabezpechennia funktsionuvannia tse ntriv zhyttiostiukosti [On the organization of activities and ensuring the functioning of resilience centers]. Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated January 23, No.83. URL: <https://surl.li/gnaheq>. [in Ukrainian].
9. U Cherkasakh zapratsiuвав tse ntr, de mozhna bezkoshtovno otrymaty psykholohichnu dopomohu [A center has opened in Cherkasy where you can receive free psychological help]. URL: <https://surl.li/qdj kub>. [in Ukrainian].
10. U Cherkaskii oblasti diut 10 tse ntriv zhyttiostiukosti: adresy ta posluhy [There are 10 resilience centers in Cherkasy region: addresses and services]. URL: <https://surl.li/pee zdw>. [in Ukrainian].
11. Tse ntr zhyttiostiukosti Zvenyhorodskoi TH [Center for Sustainability of Zvenigorodsk TC]. URL: <https://surl.li/lpggmq>. [in Ukrainian].
12. Tse ntr zhyttiostiukosti m.Smila [Smila Sustainability Center]. URL: <https://surl.li/aeurep>. [in Ukrainian].
13. Tse ntr zhyttiostiukosti m.Chyhyryn [Chyhyryn Sustainability Center]. URL: <https://surl.li/npz lqq>. [in Ukrainian].
14. Tse ntr zhyttiostiukosti Umanskoii terytorialnoi hromady [Uman Territorial Community Sustainability Center]. URL: <https://surl.li/llhdjk>. [in Ukrainian].
15. Shynkaruk, V., Pesh, I., Sopivnyk, I., Galayduk, V., & Koshuk, O. (2022). *Monitorynh i otsinka u sotsialnii roboti* [Monitoring and evaluation in social work]. Kompri n. [in Ukrainian].
16. Shcherban, S., Sheiko, R., & Levkina, G. (2017). *Posibnyk z monitorynhu ta otsiniuvannia nadannia sotsialnykh posluh v Ukraini* [Manual for monitoring and evaluating the provision of social services in Ukraine]. HISSD. [in Ukrainian].

Статус статті:

Отримано: 17.02.2025 Прийнято: 29.03.2025 Опубліковано: 05.05.2025

### Yengalycheva Iryna

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor  
Department of Educational and Socio-Cultural Management and Social Work  
Bohdan Khmelnytskyi Cherkasy National University, Cherkasy, Ukraine

### Hordieieva Tetyana

Candidate of Pedagogical Sciences, Senior Lecturer  
Department of Educational and Socio-Cultural Management and Social Work  
Bohdan Khmelnytskyi Cherkasy National University, Cherkasy, Ukraine

## MONITORING AND EVALUATION OF THE SOCIAL SERVICE PROVISION TO DEVELOP RESILIENCE IN TERRITORIAL COMMUNITIES

**Abstract.** One of the directions of Ukraine's social policy is monitoring and evaluating the provision of social services, which allows to ensure their efficiency and compliance with the real needs of the population. The aim of the

article is to conduct monitoring and evaluation of the social services provision to develop the resilience in territorial communities. Scientific methods applied: analysis and generalisation of the scientific research on the implementation of social services for the development of resilience and monitoring activities; analysis of the activities of resilience centres in the territorial centres of the Cherkasy region. The study clarifies the content and peculiarities of the social services provision for resilience development, identifies indicators for evaluating the efficiency of the resilience services provision, monitors, and evaluates the provision of social services for resilience development at the level of territorial communities in the Cherkasy region. Based on the results of the monitoring and evaluation of the resilience centres activities in Cherkasy, Smila, Chyhyryn, Uman, and Zvenyhorod territorial communities, the efficiency of the social service for resilience development was determined. It is concluded that this service in the territorial communities of Cherkasy region is provided taking considerind the needs of the population, established quality standards and with the participation of specialists who ensure their efficiency and accessibility to all community residents. We see further research in a detailed description of the implementation of monitoring assessment of social service provision; improving methods for assessing the quality of services, analyzing factors that influence the level of satisfaction of service recipients.

**Keywords:** resilience, monitoring, evaluation, social service, territorial community.