УДК 364.4:351.74
DOI https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.4.28

Оксана ЖУК
кандидат історичних наук, доцент, завідувач кафедри соціогуманітарних технологій, Луцький національний технічний університет, Львівська 75, м. Луцьк, Волинська обл., Україна, 43018
***ORCID:** 0000-0002-9413-7651*
***Scopus Author ID**: 5886181640*

Бібліографічний опис статті: Жук, О. (2026). Моніторинг і контроль в діяльності Національної соціальної сервісної служби в Україні. *Ввічливість. Humanitas,* 4, 254–263, doi: https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.4.28

МОНІТОРИНГ І КОНТРОЛЬ В ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ СЕРВІСНОЇ СЛУЖБИ В УКРАЇНІ

У статті здійснено комплексний аналіз організаційно-правових засад та практичних механізмів здійснення моніторингу і контролю в діяльності Національної соціальної сервісної служби України в умовах реформування системи соціального захисту населення. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю підвищення ефективності державного контролю за дотриманням законодавства з питань соціальної підтримки та соціальних послуг; забезпечення прозорості діяльності суб'єктів соціальної сфери та приведення національної системи моніторингу у відповідність до сучасних вимог державного управління. Метою статті є комплексний аналіз організаційно-правових засад та практичних механізмів здійснення моніторингу і контролю в діяльності Національної соціальної сервісної служби України, виявлення проблемних аспектів функціонування цієї системи та обґрунтування напрямів її вдосконалення в умовах реформування сфери соціальних послуг.

Методологічну основу дослідження становлять загальнонаукові методи аналізу та синтезу нормативно-правових актів, що регламентують діяльність Національної соціальної сервісної служби України, порівняльно-правовий метод для зіставлення вітчизняних підходів до організації державного контролю у соціальній сфері із зарубіжним досвідом, метод системного аналізу для розкриття взаємозв'язку моніторингу, контролю та оцінювання якості соціальних послуг як складових єдиного управлінського циклу, а також методи узагальнення й систематизації сучасних наукових підходів до організації моніторингової та контрольної діяльності у сфері соціального захисту населення.

У статті узагальнено сучасні нормативно-правові засади діяльності Національної соціальної сервісної служби України у сфері державного контролю (нагляду) з урахуванням актуальних змін законодавства, систематизовано основні форми й методи здійснення контрольно-моніторингової діяльності служби та уточнено співвідношення понять державного контролю, моніторингу надання соціальних послуг і громадського моніторингу як взаємопов'язаних, але самостійних механізмів забезпечення належної якості соціального обслуговування населення. Особливу увагу приділено характеристиці повноважень Національної соціальної сервісної служби України, визначенню її ролі у здійсненні моніторингу і контролю, а також узагальненню сучасних підходів до організації контрольної діяльності у соціальній сфері.

Установлено, що система моніторингу і контролю, здійснювана Національною соціальною сервісною службою України, попри позитивну динаміку інституційного розвитку, потребує подальшого вдосконалення в частині методичного забезпечення здійснення моніторингу надання соціальних послуг, посилення кадрової спроможності територіальних органів служби, розширення практики громадського моніторингу, розвитку міжвідомчої взаємодії та впровадження сучасних цифрових інструментів контролю. Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання органами публічної влади під час удосконалення нормативно-правового забезпечення державного контролю у сфері соціального захисту населення, а також у процесі професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи та підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери.

***Ключові слова:** моніторинг, контроль, Національна соціальна сервісна служба, соціальна підтримка, соціальні послуги, державний нагляд, якість соціальних послуг, соціальний захист населення.*

© О. Жук, 2026
Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

Oksana ZHUK
PhD in History, Associate Professor, Head of the Department of Social and Humanitarian Technologies, Lutsk National Technical University, 75 Lvivska str., Lutsk, Volyn region, Ukraine, 43018
***ORCID:** 0000-0002-9413-7651*
***Scopus Author ID**: 5886181640*

To cite this article: Zhuk, O. (2026). Monitorynh i kontrol v diialnosti Natsionalnoi sotsialnoi servisnoi sluzhby v Ukraini [Monitoring and control in the activities of the National Social Service of Ukraine]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 4, 254–263, doi: https://doi.org/10.32782/humanitas/2026.4.28

MONITORING AND CONTROL IN THE ACTIVITIES OF THE NATIONAL SOCIAL SERVICE OF UKRAINE

The article provides a comprehensive analysis of the organizational and legal foundations and practical mechanisms of monitoring and control in the activities of the National Social Service of Ukraine in the context of reforming the social protection system. The relevance of the study is determined by the need to enhance the effectiveness of state control over compliance with legislation on social support and social services, ensure the transparency of social sector entities, and bring the national monitoring system into line with contemporary requirements of public administration. The purpose of the article is to comprehensively analyze the organizational and legal foundations and practical mechanisms of monitoring and control in the activities of the National Social Service of Ukraine, identify problematic aspects of the functioning of this system, and substantiate directions for its improvement in the context of reforming the social services sector.

The methodological basis of the study comprises general scientific methods of analysis and synthesis of regulatory and legal acts governing the activities of the National Social Service of Ukraine; the comparative legal method for comparing domestic approaches to the organization of state control in the social sphere with international practices; the systems analysis method for revealing the interrelationship between monitoring, control, and social service quality assessment as components of an integrated governance cycle; as well as methods of generalization and systematization of contemporary scholarly approaches to organizing monitoring and control activities in the field of social protection.

The article summarizes the current regulatory and legal framework governing the activities of the National Social Service of Ukraine in the field of state control (supervision), taking into account recent legislative changes; systematizes the main forms and methods of the Service's monitoring and control activities; and clarifies the relationship between state control, monitoring of social service provision, and public monitoring as interconnected yet independent mechanisms for ensuring the appropriate quality of social services. Particular attention is paid to characterizing the powers of the National Social Service of Ukraine, determining its role in monitoring and control, and summarizing contemporary approaches to organizing control activities in the social sphere.

The findings indicate that, despite the positive dynamics of institutional development, the monitoring and control system implemented by the National Social Service of Ukraine requires further improvement in terms of methodological support for monitoring social service provision, strengthening the human resource capacity of the Service's territorial bodies, expanding the practice of public monitoring, developing interagency cooperation, and introducing modern digital tools for control. The practical significance of the obtained results lies in the possibility of using them by public authorities to improve the regulatory and legal framework for state control in the field of social protection, as well as in the professional training of future social work specialists and the continuing professional development of social sector practitioners.

***Keywords:** monitoring, control, National Social Service of Ukraine, social support, social services, state supervision, quality of social services, social protection of the population.*

Актуальність проблеми. Реформування системи соціального захисту населення України, розпочате ухваленням Закону України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року № 2671-VIII, докорінно змінило підходи до організації, фінансування та контролю якості соціальних послуг. Перехід від моделі централізованого соціального обслуговування до децентралізованої системи, у якій основна відповідальність за організацію надання соціальних послуг покладається на органи місцевого самоврядування, поставив на порядок денний питання про ефективні механізми державного контролю (нагляду) за здійсненням соціальної підтримки, дотриманням прав отримувачів послуг та якістю обслуговування. Саме з цією метою постановою Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року було утворено Національну соціальну сервісну службу України як центральний орган виконавчої влади, відповідальний за реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення та здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг і за дотриманням прав дітей

(Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України, 2020).

Актуальність дослідження моніторингу та контролю в діяльності зазначеної служби зумовлена кількома взаємопов'язаними чинниками. Повномасштабне вторгнення російської федерації спричинило безпрецедентне зростання кількості громадян, які потребують соціальної підтримки: внутрішньо переміщених осіб, осіб з інвалідністю внаслідок бойових дій, дітей, які втратили батьківське піклування, ветеранів та членів їхніх родин. Стрімке збільшення навантаження на систему соціального захисту актуалізує потребу в надійних інструментах контролю за цільовим і своєчасним наданням допомоги. Крім того, значне розширення кола недержавних надавачів соціальних послуг, залучених до системи на конкурентних засадах, потребує вироблення прозорих і об'єктивних критеріїв оцінки якості їхньої роботи. Водночас процес європейської інтеграції України висуває вимоги щодо приведення національної системи соціального захисту у відповідність до стандартів Європейського Союзу, що неможливо без розвиненої системи моніторингу результативності соціальної політики.

Разом з тим, практика функціонування Національної соціальної сервісної служби України засвідчує наявність низки проблем організаційного, методичного та кадрового характеру, які знижують ефективність контрольно-моніторингової діяльності служби. Це зумовлює потребу в науковому осмисленні наявної моделі моніторингу та контролю, виявленні її слабких місць і формулюванні обґрунтованих пропозицій щодо її вдосконалення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика моніторингу та контролю у сфері соціального захисту населення перебуває в центрі уваги значної кількості вітчизняних дослідників, які розглядають різні аспекти цього багатогранного явища. Колектив авторів за редакцією Гетьманцевої Н., Боднарука М. та Процьків Н. у колективній монографії, присвяченій актуальним питанням приватного та публічного права, розкриває загальнотеоретичні засади державного регулювання суспільних відносин, зокрема й у соціальній сфері, що становить методологічне підґрунтя для аналізу правового статусу органів державного контролю (Гетьманцева Н. та ін., 2022).

Дослідниця Борисова Ю. аналізує методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу й оцінки якості надання соціальних послуг безпосередньо на рівні територіальних громад, наголошуючи на необхідності узгодження загальнодержавних стандартів контролю з реаліями децентралізованого управління соціальною сферою (Борисова Ю., 2024, с. 112–113). Це дослідження є особливо цінним у контексті аналізу взаємодії Національної соціальної сервісної служби з органами місцевого самоврядування.

Вагоме значення для розуміння концептуальних засад оцінювання якості соціальних послуг має праця Горішної Н., яка розглядає якість як критерій моніторингу та оцінювання соціальних послуг, звертаючи увагу на методологічні обмеження наявних підходів до вимірювання якості в соціальній сфері (Горішна Н., 2018, с. 21–24). Авторка обґрунтовує тезу про те, що якість соціальних послуг є багатовимірним конструктом, який не піддається зведенню до формальних кількісних показників, що має враховуватися під час розроблення методик державного контролю.

Єнгаличева І. та Гордєєва Т. на прикладі конкретної соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах демонструють практичне застосування процедури моніторингу надання соціальної послуги на локальному рівні, підкреслюючи важливість зворотного зв'язку з отримувачами послуг для підвищення ефективності контролю (Єнгаличева І., Гордєєва Т., 2025, с. 53–54).

Порівняльний вимір проблематики розкрито в дослідженні Калашник Н. та Олефіренко О., присвяченому трансформації системи надання соціальних послуг України в контексті зміни парадигми соціальної підтримки, де проаналізовано міжнародні стандарти та зарубіжні практики організації контролю якості соціального обслуговування, що дає змогу визначити орієнтири для вдосконалення вітчизняної моделі (Калашник Н., Олефіренко О., 2026).

Кадровий вимір проблеми розкрито в роботі Кошук О., Пєші І. та Сопівник І., які досліджують зміст підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до моніторингової діяльності, обґрунтовуючи необхідність фор-

мування у здобувачів освіти спеціальних компетентностей, пов'язаних із проведенням моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (Кошук О. та ін., 2022, с. 48–49).

Питання громадського контролю розглянуто в публікаціях Николаєвої В., яка характеризує громадський моніторинг як ефективний інструмент мінімізації ризиків у державному управлінні системою соціальної роботи, наголошуючи на його додатковій, порівняно з державним контролем, ролі у забезпеченні прозорості соціальної сфери (Николаєва В., 2020, с. 112–113). У співавторстві з Суровцевою І. дослідниця також аналізує державний контроль за якістю надання соціальних послуг як чинник конкурентоздатності соціальної роботи, розглядаючи контроль не лише як наглядову, а й як стимулюючу функцію (Николаєва В., Суровцева І., 2022, с. 74–75).

Правові наслідки результатів контрольної діяльності досліджували Пилипенко П. та Синчук С., які звертаються до питання юридичної відповідальності надавачів соціальних послуг за законодавством України, що є важливим доповненням до розуміння контролю як завершеного управлінського циклу, що передбачає не лише виявлення порушень, а й застосування відповідних правових наслідків (Пилипенко П., Синчук С., 2025, с. 330–331). Роль інститутів громадянського суспільства у формуванні та реалізації соціальної політики для забезпечення соціальної безпеки висвітлено в дослідженні Цюприк А. Якимович О., яке дає змогу розширити розуміння суб'єктного складу учасників моніторингової діяльності за межі власне державних інституцій (Цюприк А. , Якимович О., 2025, с. 62–63).

Незважаючи на значний масив наукових напрацювань із суміжних питань, комплексний аналіз моніторингу і контролю саме як інституційної функції Національної соціальної сервісної служби України, з урахуванням останніх змін нормативно-правової бази, дотепер не отримав достатнього висвітлення в науковій літературі, що обумовлює доцільність цього дослідження.

Метою дослідження є розкриття правових засад, організаційної структури та практичних механізмів здійснення моніторингу і контролю в діяльності Національної соціальної сервісної служби України, виявлення проблемних аспектів функціонування цієї системи та обґрунтування напрямів її вдосконалення. Для досягнення поставленої мети передбачено розв'язання таких завдань: охарактеризувати нормативно-правові засади моніторингової та контрольної діяльності служби; розкрити організаційну модель здійснення державного контролю (нагляду); систематизувати форми та методи контрольно-моніторингової діяльності; проаналізувати взаємодію державного контролю з громадським моніторингом; визначити основні проблеми та сформулювати пропозиції щодо вдосконалення системи.

Виклад основного матеріалу дослідження. Нормативно-правове підґрунтя моніторингової та контрольної діяльності у сфері соціального захисту населення закладено Законом України «Про соціальні послуги», який відносить до повноважень центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та оприлюднення відповідних результатів, а також контроль за додержанням вимог законодавства у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України. Безпосереднім виконавцем цих повноважень на загальнодержавному рівні відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року стала Національна соціальна сервісна служба України (далі – Нацсоцслужба), діяльність якої координується Міністерством соціальної політики, сім'ї та єдності (далі – Мінсоцполітики).

Ключовим підзаконним актом, що деталізує процедуру здійснення контрольної діяльності служби, є Порядок здійснення державного контролю (моніторингу) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг та за дотриманням прав дітей, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 6 жовтня 2021 року № 1035. Цей документ визначає підстави, форми, періодичність та процедуру проведення заходів державного контролю територіальними органами служби, а також порядок оформлення результатів перевірок і застосування заходів реагування у разі виявлення порушень (Порядок здійснення державного контролю (моніторингу) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціаль-

ної підтримки, соціальних послуг та за дотриманням прав дітей, 2021).

Важливим етапом розвитку нормативної бази стало ухвалення постанови Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2024 року № 898, якою уточнено функціонал Національної соціальної сервісної служби України в частині здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням прав дітей в інституційних закладах та сімейних формах виховання, а також за дотриманням прав дітей, які перебувають за кордоном. Ці зміни відображають адаптацію системи контролю до нових викликів, пов'язаних із наслідками повномасштабної війни, зокрема масовим переміщенням дітей та потребою в посиленому захисті їхніх прав. Загалом можна констатувати, що правові засади моніторингу і контролю у сфері соціальних послуг перебувають у стані динамічного розвитку, що, з одного боку, дає змогу оперативно реагувати на нові виклики, а з іншого, потребує від фахівців служби постійного оновлення знань нормативно-правової бази (Гетьманцева та ін., 2022).

Організаційно діяльність Національної соціальної сервісної служби України з питань моніторингу та контролю реалізується на дворівневій основі: центральний апарат служби здійснює методичне керівництво, узагальнення результатів контрольної діяльності та формування державної політики у відповідній сфері, тоді як безпосереднє проведення заходів контролю покладено на територіальні органи служби (Головні управління Національної соціальної сервісної служби), що функціонують в областях та в місті Києві, як юридичні особи публічного права.

Об'єктами державного контролю (нагляду), що здійснюється службою, є: структурні підрозділи з питань соціального захисту населення районних державних адміністрацій; виконавчі органи сільських, селищних, міських рад; територіальні органи Пенсійного фонду України, суб'єкти системи надання соціальних послуг усіх форм власності; служби у справах дітей органів місцевого самоврядування; інші суб'єкти, які забезпечують захист прав дитини; заклади, у яких стаціонарно перебувають діти. Територіальні органи Нацсоцслужби України також контролюють діяльність стаціонарних закладів, де перебувають особи літнього віку, люди з інвалідністю, бездомні та звільнені з місць позбавлення волі.

У 2026 році Кабінет Міністрів розширив повноваження Нацсоцслужби щодо контролю понад 30 видів державної соціальної допомоги, які адмініструє Пенсійний фонд України. «Це такі виплати, як:

– допомога для ВПО; виплати малозабезпеченим сім'ям;

– допомога при народженні дитини, одиноким матерям та багатодітним сім'ям;

– соціальна допомога дітям та людям з інвалідністю, а також надбавка на догляд за ними;

– виплати особам, які досягли пенсійного віку, але не мають права на пенсію;

– виплати постраждалим від наслідків аварії на Чорнобильській АЕС;

– субсидії та пільги на оплату житлово-комунальних послуг» (Нацсоцслужба контролюватиме соціальні виплати, які адмініструє Пенсійний фонд – рішення Уряду, 2026).

Предметом контролю виступає дотримання вимог законодавства щодо порядку та умов надання соціальної підтримки (різні види державної допомоги, пільги, житлові субсидії та інші виплати, що проводяться за рахунок коштів державного бюджету, соціальні послуги); дотриманням вимог законодавства щодо реалізації права на соціальні послуги, забезпечення якості їх надання; також дотримання прав дітей незалежно від форми їхнього виховання чи перебування.

Систематизація форм і методів контрольної діяльності Національної соціальної сервісної служби України дає змогу виокремити кілька їх різновидів за відповідними критеріями. За підставою проведення розрізняють планові заходи контролю, що здійснюються відповідно до затвердженого плану-графіка, та позапланові заходи, підставою для яких є звернення громадян, виявлені ознаки порушень або настання визначених законодавством обставин; також за організаційним компонентом – невиїзні (документарні) та виїзні. За змістом контрольна діяльність охоплює перевірку дотримання законодавства щодо надання соціальної підтримки та цільового використання бюджетних коштів, а також за дотриманням прав дітей.

Задля підвищення ефективності контролю, Міністерство соціальної політики, сім'ї

та єдності передбачає розширення підстав для проведення позапланових перевірок, механізми продовження строків перевірок, а також проведення комплексних перевірок з окремих напрямів у системі соціальної підтримки для виявлення та аналізу комплексних проблем. Так, у травні-червні 2026 року за дорученням Мінсоцполітики Нацсоцслужба проводила комплексні перевірки служб у справах дітей та моніторинг надання мінімального пакета соціальних послуг у громадах: « відповідне рішення ухвалене після аналізу результатів моніторингів і позапланових перевірок, проведених Нацсоцслужбою у 2025-2026 роках» (По всій країні проведуть комплексні перевірки служб у справах дітей – Мінсоцполітики, 2026).

Окремим напрямом контрольно-моніторингової діяльності є власне моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їх якості, що, на відміну від контролю, спрямованого передусім на виявлення й припинення порушень, має на меті системний збір та аналіз інформації про стан надання послуг з метою вироблення управлінських рішень щодо підвищення їхньої якості.

Значний масив даних, накопичений територіальними органами Національної соціальної сервісної служби України у процесі здійснення контрольної діяльності, засвідчує масштабність цієї роботи. Так, за офіційними даними Нацсоцслужби України: «Територіальними органами Нацсоцслужби у період з січня по грудень 2024 року по всій території України, крім Луганської області, здійснено 3 016 заходів державного контролю/моніторингу. Контрольні заходи проводилися з наступних питань:

– здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки – 1 679 заходів;

– здійснення державного моніторингу за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг – 222 заходів;

– здійснення державного контролю за дотриманням прав дітей – 1 115 заходів» (Заходи державного контролю/моніторингу, 2025).

За результатами проведених контрольних заходів перевірено 107 829 особових справ, з яких у 26 473 виявлено порушення. Зокрема, «виявлено 49 799 430,24 грн переплат окремих видів державних допомог, станом на 01.01.2025 до державного бюджету повернуто 8 847 336,76 грн надміру виплачених коштів» (Заходи державного контролю/моніторингу, 2025). Також здійснювалось повернення недоплачених отримувачами різних видів допомог.

Важливим елементом цілісної системи забезпечення якості соціальних послуг є взаємодія державного контролю, який здійснює Національна соціальна сервісна служба України, з інститутами громадського моніторингу. Николаєва В. обґрунтовує тезу про те, що громадський моніторинг виконує функцію, яку державні контролюючі органи об'єктивно не можуть повністю реалізувати через обмеженість кадрових і часових ресурсів, а саме забезпечення постійної, а не періодичної уваги громадськості до якості соціального обслуговування на місцевому рівні (Николаєва В., 2020, с. 113–114). Це особливо актуально для закладів, у яких перебувають діти чи особи, які не в змозі самостійно захистити свої права.

Розширенню ролі громадянського суспільства у формуванні та реалізації соціальної політики присвячено дослідження таких авторів, як Цюприк А. та Якимович О., які розглядають громадські організації не лише як суб'єктів контролю, а й як повноцінних учасників вироблення політики соціальної безпеки, здатних доповнювати офіційні механізми моніторингу експертною оцінкою та представленням інтересів вразливих груп населення (Цюприк А., Якимович О., 2025, с. 63–64).

І хоча нормативними документами передбачено можливість залучення до проведення державного нагляду (контролю) надання соціальної підтримки представників громадського сектору, водночас практика засвідчує, що взаємодія державних і громадських структур моніторингу в Україні залишається недостатньо інституціоналізованою: відсутні уніфіковані процедури врахування результатів громадського моніторингу в діяльності Національної соціальної сервісної служби України, що знижує потенційний синергетичний ефект від поєднання цих двох механізмів контролю.

Аналіз наукової літератури та практики діяльності Національної соціальної сервісної служби України дає змогу виокремити кілька груп проблем, що знижують ефективність системи моніторингу і контролю. Методичні проблеми пов'язані з відсутністю уніфікованої,

науково обґрунтованої методики моніторингу надання соціальних послуг, зокрема, в частині визначення чітких показників для здійснення моніторингів та порівняльного аналізу. Організаційні проблеми охоплюють недостатню узгодженість дій центрального апарату та територіальних органів служби, на чому наголошує Борисова Ю. у контексті децентралізованого управління соціальною сферою (Борисова Ю., 2024, с. 114–115).

Окремої уваги потребує питання підготовленості фахівців територіальних органів служби до виконання складних аналітичних завдань, пов'язаних із моніторинговою діяльністю, що підтверджують висновки авторів Кошук О., Пєші І. та Сопівник І. щодо необхідності цілеспрямованої підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи до моніторингової діяльності ще на етапі здобуття вищої освіти (Кошук О. та ін., 2022, с. 49–50). Правові проблеми пов'язані з недостатньою визначеністю механізмів юридичної відповідальності надавачів соціальних послуг за виявлені під час контролю порушення, що детально проаналізовано у дослідженні Пилипенко П. та Синчук С., які зазначають про наявність прогалин у законодавчому регулюванні наслідків контрольної діяльності для недержавних надавачів послуг (Пилипенко П., Синчук С., 2025, с. 331–332).

Водночас актуальною залишається проблема недостатньої цифровізації процесів моніторингу та контролю: значна частина контрольних процедур і досі здійснюється в паперовому форматі, що уповільнює обмін інформацією між територіальними органами та центральним апаратом служби, ускладнює формування зведеної аналітики та своєчасне виявлення системних порушень.

Порівняльний аналіз, здійснений Калашник Н. та Олефіренко О., засвідчує, що в розвинених країнах система контролю якості соціальних послуг ґрунтується на поєднанні державної акредитації надавачів послуг, незалежного зовнішнього оцінювання та обов'язкового врахування думки отримувачів послуг у процедурах контролю, що відповідає міжнародним стандартам соціального захисту (Калашник Н., Олефіренко О., 2026). Використання цього досвіду в українських умовах могло б передбачати запровадження незалежної акредитації надавачів соціальних послуг, розширення практики використання опитувань отримувачів послуг як обов'язкового елемента процедури контролю, а також розроблення уніфікованої цифрової платформи для збору й аналізу даних моніторингу.

На підставі проведеного аналізу можна сформулювати такі напрями вдосконалення системи моніторингу і контролю в діяльності Національної соціальної сервісної служби України: удосконалення методики здійснення моніторингів та оцінки надання соціальних послуг з урахуванням суб'єктивних показників задоволеності отримувачів на основі визначених показників; посилення кадрової спроможності територіальних органів служби шляхом систематичного підвищення кваліфікації фахівців та впровадження відповідних освітніх компонентів у програми підготовки майбутніх фахівців соціальної роботи; інституціоналізація взаємодії державного та громадського моніторингу шляхом законодавчого закріплення процедур урахування результатів громадського моніторингу в діяльності служби; впровадження цифрових інструментів збору, обробки та аналізу даних контрольної діяльності; уточнення механізмів юридичної відповідальності надавачів соціальних послуг за результатами контрольних заходів.

Проведене дослідження засвідчило, що система моніторингу і контролю в діяльності Національної соціальної сервісної служби України становить складний, багаторівневий механізм, правові засади якого послідовно розвиваються з моменту утворення служби в 2020 році, зокрема через ухвалення Порядку здійснення державного контролю (моніторингу) 2021 року та подальші зміни функціоналу служби 2024 року. Організаційна модель контрольної діяльності передбачає розмежування повноважень центрального апарату та територіальних органів служби, а самі форми та методи контролю охоплюють як планові й позапланові перевірки, доповнювані власне моніторингом надання соціальних послуг та їх якості у територіальних громадах.

Перспективи подальших наукових досліджень пов'язані з розробленням конкретної науково обґрунтованої методики комплексної оцінки надання соціальних послуг, придатної для практичного застосування територіаль-

ними органами Національної соціальної сервісної служби України, з емпіричним вивченням досвіду громадського моніторингу в окремих територіальних громадах, а також з аналізом ефективності цифрових інструментів контролю, що впроваджуються в державне управління соціальною сферою в умовах повоєнного відновлення України.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Актуальні питання приватного та публічного права : монографія / за ред. Н. Гетьманцевої, М. Боднарука, Н. Процьків. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 452 с.

2. Борисова Ю. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах. *Актуальні проблеми філософії та соціології.* 2024. № 48. С. 111–116. DOI: https://doi.org/10.32782/apfs.v048.2024.18

3. Горішна Н. Якість як критерій моніторингу та оцінювання соціальних послуг: можливості чи обмеження? *Social Work and Education.* 2018. Т. 5, № 4. С. 19–32. DOI: https://doi.org/10.25128/2520-6230.18.4.2

4. Деякі питання Національної соціальної сервісної служби України: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 р. № 783. URL: https://clipr.cc/3jPk5 (дата звернення: 01.08.2026)

5. Єнгаличева І., Гордєєва Т. Моніторинг та оцінка надання соціальної послуги з формування життєстійкості у територіальних громадах. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Педагогіка. Соціальна робота.* 2025. № 1(56). С. 51–55. DOI: https://doi.org/10.24144/2524-0609.2025.56.51-55

6. Заходи державного контролю / моніторингу. Національна соціальна сервісна служба України: *офіційний веб-сайт*. URL: https://nssu.gov.ua/socialni-poslugi/socialni-poslugi (дата звернення: 01.08.2026)

7. Калашник Н., Олефіренко О. Трансформація системи надання соціальних послуг України в контексті змін парадигми соціальної підтримки: міжнародні стандарти й зарубіжні практики. *Public Management and Policy.* 2026. № 4(20). DOI: https://doi.org/10.70651/3041-2498/2026.4.05

8. Кошук О., Пєша І., Сопівник І. Зміст підготовки майбутніх фахівців із соціальної роботи до моніторингової діяльності. *Humanities Studios: Pedagogy, Psychology, Philosophy.* 2022. Vol. 10, № 3. С. 46–51. DOI: https://doi.org/10.31548/hspedagog13(3).2022.46-51

9. Нацсоцслужба контролюватиме соціальні виплати, які адмініструє Пенсійний фонд – рішення Уряду. Національна соціальна сервісна служба України: *офіційний веб-сайт.* URL: https://clipr.cc/7c8tD (дата звернення 01.08.2026 р.)

10. Николаєва В. Громадський моніторинг як ефективний інструмент мінімізації ризиків у державному управлінні системою соціальної роботи. *Публічне управління та митне адміністрування.* 2020. № 2(25). С. 111–115. DOI: https://doi.org/10.32836/2310-9653-2020-2.20

11. Николаєва В., Суровцева І. Державний контроль за якістю надання соціальних послуг як чинник конкурентоздатності соціальної роботи. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування.* 2022. Т. 33(72), № 4. С. 72–76. DOI: https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2022.4/12

12. Пилипенко П., Синчук С. До питання юридичної відповідальності надавачів соціальних послуг за законодавством України. *Аналітично-порівняльне правознавство.* 2025. № 1. С. 328–333. DOI: https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.01.52

13. По всій країні проведуть комплексні перевірки служб у справах дітей – Мінсоцполітики. Укрінформ: *інформаційний ресурс.* URL: https://clipr.cc/xZA2Q (дата звернення 30.07.2026 р.)

14. Порядок здійснення державного контролю (моніторингу) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки, соціальних послуг та за дотриманням прав дітей: Постанова Кабінету Міністрів України від 06.10.2021 р. № 1035. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1035-2021-%D0%BF#Text (дата звернення: 06.08.2026)

15. Цюприк А., Якимович О. Роль інститутів громадянського суспільства у формуванні та реалізації соціальної політики для забезпечення соціальної безпеки. *Публічне управління та соціальна робота.* 2025. № 1(5). С. 60–66. DOI: https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-9

REFERENCES:

1. Hetmantseva, N., Bodnaruk, M., & Protskiv, N. (Eds.). (2022). Aktualni pytannia pryvatnoho ta publichnoho prava [Topical issues of private and public law]. Chernivtsi: Chernivetskyi natsionalnyi universytet imeni Yuriia Fedkovycha [in Ukrainian].

2. Borysova, Yu. (2024). Metodolohichni ta praktychni aspekty vdoskonalennia monitorynhu i otsinky yakosti nadannia sotsialnykh posluh v hromadakh [Methodological and practical aspects of improving the monitoring and quality

assessment of social services provision in communities]. *Aktualni problemy filosofii ta sotsiolohii – Current Issues of Philosophy and Sociology*, 48, 111–116. https://doi.org/10.32782/apfs.v048.2024.18 [in Ukrainian].

3. Horishna, N. (2018). Yakist yak kryterii monitorynhu ta otsiniuvannia sotsialnykh posluh: mozhlyvosti chy obmezhennia? [Quality as a criterion for monitoring and evaluation of social services: opportunities or limitations?]. *Social Work and Education*, 5(4), 19–32. https://doi.org/10.25128/2520-6230.18.4.2 [in Ukrainian].

4. Deiaki pytannia Natsionalnoi sotsialnoi servisnoi sluzhby Ukrainy [Some issues of the National Social Service of Ukraine]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 26.08.2020 r. № 783 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of August 26, 2020, No. 783]. (2020, August 26). Retrieved from https://clipr.cc/3jPk5 [in Ukrainian].

5. Yenhalycheva, I., & Hordieieva, T. (2025). Monitorynh ta otsinka nadannia sotsialnoi posluhy z formuvannia zhyttiestiikosti u terytorialnykh hromadakh [Monitoring and evaluation of the social service provision on resilience building in territorial communities]. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho universytetu. Seriia: Pedahohika. Sotsialna robota – Scientific Bulletin of Uzhhorod University. Series: Pedagogy. Social Work*, 1(56), 51–55. https://doi.org/10.24144/2524-0609.2025.56.51-55 [in Ukrainian].

6. Zakhody derzhavnoho kontroliu / monitorynhu [Measures of state control/monitoring]. Natsionalna sotsialna servisna sluzhba Ukrainy: ofitsiinyi veb-sait – National Social Service of Ukraine: official website. (n.d.). Retrieved August 1, 2026, from https://nssu.gov.ua/socialni-poslugi/socialni-poslugi [in Ukrainian].

7. Kalashnyk, N., & Olefirenko, O. (2026). Transformatsiia systemy nadannia sotsialnykh posluh Ukrainy v konteksti zmin paradyhmy sotsialnoi pidtrymky: mizhnarodni standarty y zarubizhni praktyky [Transformation of the social services provision system of Ukraine in the context of changes in the social support paradigm: international standards and foreign practices]. *Public Management and Policy*, 4(20). https://doi.org/10.70651/3041-2498/2026.4.05 [in Ukrainian].

8. Koshuk, O., Piesha, I., & Sopivnyk, I. (2022). Zmist pidhotovky maibutnikh fakhivtsiv iz sotsialnoi roboty do monitorynhovoi diialnosti [Content of training future social work specialists for monitoring activities]. *Humanities Studios: Pedagogy, Psychology, Philosophy*, 10(3), 46–51. https://doi.org/10.31548/hspedagog13(3).2022.46-51 [in Ukrainian].

9. Natsotssluzhba kontroliuvatyme sotsialni vyplaty, yaki administruie Pensiinyi fond – rishennia Uriadu [National Social Service of Ukraine will monitor social payments administered by the Pension Fund – Government decision]. (2026). nssu.gov.ua. Retrieved from https://clipr.cc/7c8tD [in Ukrainian].

10. Nykolaieva, V. (2020). Hromadskyi monitorynh yak efektyvnyi instrument minimizatsii ryzykiv u derzhavnomu upravlinni systemoiu sotsialnoi roboty [Public monitoring as an effective tool for minimizing risks in the state management of the social work system]. *Publichne upravlinnia ta mytne administruvannia – Public Administration and Customs Administration*, 2(25), 111–115. https://doi.org/10.32836/2310-9653-2020-2.20 [in Ukrainian].

11. Nykolaieva, V., & Surovtseva, I. (2022). Derzhavnyi kontrol za yakistiu nadannia sotsialnykh posluh yak chynnyk konkurentozdatnosti sotsialnoi roboty [State control over the quality of social services provision as a factor of social work competitiveness]. *Vcheni zapysky TNU imeni V. I. Vernadskoho. Seriia: Publichne upravlinnia ta administruvannia – Scientific Notes of V. I. Vernadsky Taurida National University. Series: Public Administration and Management*, 33(72)(4), 72–76. https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2022.4/12 [in Ukrainian].

12. Pylypenko, P., & Synchuk, S. (2025). Do pytannia yurydychnoi vidpovidalnosti nadavachiv sotsialnykh posluh za zakonodavstvom Ukrainy [On the issue of legal liability of social services providers under the legislation of Ukraine]. *Analitychno-porivnialne pravoznavstvo – Analytical and Comparative Jurisprudence*, 1, 328–333. https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.01.52 [in Ukrainian].

13. Po vsii kraini provedut kompleksni perevirky sluzhb u spravakh ditei – Minsotspolityky [Comprehensive inspections of children's services will be conducted throughout the country – Ministry of Social Policy]. (n.d.). Ukrinform: informatsiinyi resurs. Retrieved from https://clipr.cc/xZA2Q [in Ukrainian].

14. Poriadok zdiisnennia derzhavnoho kontroliu (monitorynhu) za dotrymanniam vymoh zakonodavstva pid chas nadannia sotsialnoi pidtrymky, sotsialnykh posluh ta za dotrymanniam prav ditei [Procedure for state control (monitoring) of compliance with legislative requirements in the provision of social support, social services and observance of children's rights]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 06.10.2021 r. № 1035 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of October 6, 2021, No. 1035]. (2021, October 6). Retrieved from https://clipr.cc/B7wMC [in Ukrainian].

15. Tsiupryk, A., & Yakymovych, O. (2025). Rol instytutiv hromadianskoho suspilstva u formuvanni ta realizatsii sotsialnoi polityky dlia zabezpechennia sotsialnoi bezpeky [The role of civil society institutions in the formation and implementation of social policy to ensure social security]. *Publichne upravlinnia ta sotsialna robota – Public Administration and Social Work*, 1(5), 60–66. https://doi.org/10.32782/3041-1319/2025-1-9 [in Ukrainian].

Інформація про використання штучного інтелекту. Під час підготовки статті інструменти штучного інтелекту використовувалися виключно для мовного редагування, перевірки граматики, перекладу або інших допоміжних завдань, без використання згенерованих ними об'єктів як результатів академічної діяльності. Усі твердження, висновки та результати дослідження належать автору та ґрунтуються на власному аналізі, а отримані результати від генеративного ШІ були перевірені на достовірність та відповідність академічній доброчесності.

Дата першого надходження статті до видання: 12.08.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 08.09.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 04.11.2026