

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

Шифр _____

Наказ ректора про
затвердження теми

„До захисту допускається”
завідувачка кафедри
_____ Г.О.Швіндіна

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

**«Удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у
рамках реформування органів місцевого самоврядування»
за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»,
освітньо-професійна програма «Державна служба»**

Студента гр. ДСмз-91 _____ Карнаух В.І.

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр.

Кваліфікаційна робота магістра містить результати власних досліджень.
Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на
відповідне джерело _____ Карнаух В.І.

Науковий керівник: _____ к.е.н. Бондар Т.В.

Суми 2020 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

_____ 20 ____ р.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА
за спеціальністю

281 Публічне управління та адміністрування (Державна служба)

студенту групи ДСмз-91

Карнаух Вікторії Іванівни

1. Тема роботи Удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування затверджена наказом по СумДУ № _____ від „_____” _____ 20 ____ р.
2. Термін подання студентом закінченої роботи 5 грудня 2020 року
3. Мета кваліфікаційної роботи: визначення та обґрунтування напрямів удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг на основі розширення їх структури.
4. Об’єкт дослідження: система надання соціальних послуг населенню.
5. Предмет дослідження: сукупність соціально-економічних відносин, які виникають між учасниками системи надання соціальних послуг в процесі

формування принципів і методів, впровадження механізму надання послуг та оцінювання їх ефективності.

6. Кваліфікаційна робота виконується на матеріалах Закону України «Про соціальні послуги», нормативно-організаційних матеріалах органів місцевого самоврядування, статистичній інформації, матеріалах сайту Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради.

7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Особливості та механізми реформування органів місцевого самоврядування	27.11.2020
II	Методологічне забезпечення системи надання соціальних послуг	4.12.2020
III	Удосконалення системи і механізмів надання соціальних послуг департаментом соціального захисту населення	11.12.2020

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити теоретичні особливості організації системи та механізмів надання соціальних послуг у громаді, напрямки реформування даної сфери та зміни в законодавчому забезпеченні.

У розділі 2 студент має провести аналіз методології надання соціальних послуг у громаді, визначити їх склад та особливості впливу держави на їх регулювання, обґрунтувати заходи з оцінки якості надання соціальних послуг.

У розділі 3 студент має обґрунтувати напрям удосконалення структури соціальних послуг у Сумській громаді, обґрунтувати способи його фінансування та визначити соціальний ефект від впровадження проекту.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Бондар Т.В.

Завдання до виконання одержав _____ Карнаух В.І.

АНОТАЦІЯ

Надання соціальних послуг спрямоване на задоволення потреб найменш захищених соціальних груп населення. В сучасних умовах реформування соціальної сфері приділяється достатня увага. З прийняття нової редакції Закону України «Про соціальні послуги» визначається новий порядок їх надання, удосконалюються система організації, планування та моніторингу якості надання соціальних послуг. На основі проведеного аналізу системи надання соціальних послуг виділені напрями удосконалення соціальної політики в Сумському регіоні. Одним з пріоритетних напрямів розвитку системи надання соціальних послуг визначено подолання розриву у спілкуванні мало захищених груп населення глухих. В результаті запропоновано впровадити та реалізувати проект для даної групи населення з удосконалення їх комунікативних можливостей за допомогою читання по губах. Реалізація даного проекту дозволить досягти соціального ефекту та поліпшити здатність ефективно адаптуватися у суспільстві мало захищеної групи населення глухих.

РЕФЕРАТ

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи магістра складає 47 стор., в тому числі 2 таблиці, 2 рисунки, 33 використаних джерела.

Метою роботи є визначення та обґрунтування напрямів удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг на основі розширення їх структури. Відповідно до поставленої мети були вирішені такі задачі:

- проаналізувати напрями реформування системи надання соціальних послуг, розглянути напрями соціальної політики України;
- проаналізувати зміни в законодавстві щодо надання соціальних послуг;
- проаналізувати склад послуг, які надаються в державі;
- визначити елементи соціального захисту населення в загальній системі;
- визначити напрями оцінки якості надання соціальної допомоги;
- розробити напрями удосконалення системи надання соціальних послуг.

Предметом дослідження є сукупність соціально-економічних відносин, які виникають між учасниками системи надання соціальних послуг в процесі формування принципів і методів, впровадження механізму надання послуг та оцінювання їх ефективності.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг населенню.

Методи дослідження. Методологічною основою даної роботи є діалектичний метод наукового пізнання, метод систематичний і метод трансфертного аналізу. У цій роботі використовуються ретроспективний аналіз, організаційний аналіз і порівняльний аналіз.

Наукова новизна. Розроблено та запропоновано напрям удосконалення надання соціальних послуг в громаді на основі розширення їх структури.

Ключові слова: ПОСЛУГА, АНАЛІЗ, МОНІТОРИНГ, СИСТЕМА, ЕФЕКТИВНІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ.....	7
1.1 Теоретичні особливості реформування органів місцевого самоврядування	7
1.2 Управління системою соціального захисту населення та її реформування	10
1.3 Законодавчі засади соціального обслуговування населення....	13
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	16
2.1 Підходи до управління системою соціального захисту населення	16
2.2 Аналіз системи соціального обслуговування населення	18
2.3 Оцінювання якості соціальних послуг в системі соціального обслуговування населення	20
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ І МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЕПАРТАМЕНТОМ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ	22
3.1 Характеристика та напрямки діяльності Департаменту соціального захисту населення	22
3.2 Удосконалення системи надання соціальних послуг в частині розширення її структури	24
3.3 Соціальний ефект від удосконалення системи надання соціальних послуг	27
ВИСНОВКИ	30
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	32

ДОДАТОК А	26
ДОДАТОК Б	37
ДОДАТОК В	42

ВСТУП

Соціальний захист є необхідним заходом сучасної держави. Основними завданнями системи соціального захисту є наступні: покращення матеріального добробуту найбільш вразливої групи населення, створення гармонізованого суспільства, зменшення та запобігання соціальній напрузі в суспільстві.

Дослідники, як правило, приділяють увагу в своїх роботах одному з напрямків соціального захисту. Так, Насібова О.В. (2019) розглядає соціальний захист як сукупність фінансових відносин, які спрямовані на мінімізацію соціальних ризиків і підвищення соціальної безпеки. Даний аналіз характеризує соціальний захист з точки зору адміністративної структури та забезпечення стратегічного розвитку. Подібні дослідження були проведені Колосок А. (2019), Приймак І., & Вишивана Б. (2019), Третяк Д. Д. (2019). Разом з тим, соціальний захист населення повинен бути спрямований на людину та її потреби.

Пейчева П. В., & Попович В. М (2019) зосередили увагу в дослідженнях на забезпеченні підвищення добробуту населення за рахунок переходу на адресну систему надання послуг. Такий цільовий характер надання допомоги дозволить підвищити її ефективність та покращить матеріальний добробут громадян, які її потребують. Ємельяненко Л. М., Федірко Н. В. & Москвіна В. І. (2019) сконцентрували увагу на оцінюванні результативності надання соціальних послуг. На основі введення індексу людського розвитку та формування фактору задоволеності соціальними послугами з'являється можливість більш ефективно досягти підвищення добробуту споживача послуг та покращити якість.

З метою створення гармонізованого суспільства Клименко А. Л. (2019) запропонувала зосередитися на удосконаленні нормативно-правової бази надання соціальних послуг. Новосельська І. В., & Сахарова А. В. Я.

(2019) розмежували поняття «соціальне забезпечення» та «соціальний захист», а для врегулювання питань соціального захисту запропонували на законодавчому рівні закріпити ці відносини. Питаннями дослідження проблем соціального захисту та соціального забезпечення також займалися такі дослідники, як Болотіна Н., Базилевич В., Скуратівський В., Басанцов І., & Косова Т. (2020), Цикало Ю. О. (2019), Євтушенко Н. М., Малишко В. В., & Городніченко Ю. В. (2020).

Таким чином, вирішення усіх завдань надання соціальних послуг є пріоритетним напрямком діяльності. Разом з тим, ці завдання повинні вирішуватися комплексно задля досягнення максимального ефекту.

Метою дипломної роботи є аналіз напрямів удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг на основі розширення їх структури.

Виходячи з поставленої мети, можна визначити наступні завдання:

- проаналізувати напрями реформування системи надання соціальних послуг;
- розглянути напрями соціальної політики України;
- проаналізувати зміни в законодавстві щодо надання соціальних послуг;
- проаналізувати склад послуг, які надаються в державі;
- визначити елементи соціального захисту населення в загальній системі;
- визначити напрями оцінки якості надання соціальної допомоги;
- розробити напрями удосконалення системи надання соціальних послуг.

Департаментом соціального захисту населення Сумської міської ради.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг населенню.

Предметом дослідження є сукупність соціально-економічних відносин, які виникають між учасниками системи надання соціальних послуг в процесі формування принципів і методів, впровадження механізму надання послуг та оцінювання їх ефективності.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

1.1 Теоретичні особливості реформування органів місцевого самоврядування

В Україні були прийняті конституційні правила щодо місцевого самоврядування, прийняті основи Європейської хартії місцевого самоврядування і запроваджений ряд основних правових актів, які заклали правову і фінансову основу щодо функціонування органів місцевого самоврядування.

Система органів місцевого самоврядування сьогодні не може повноцінно задовольнити потреби громади. Діяльність органів місцевого самоврядування в більшості населених пунктів не може забезпечити і підтримувати достойне життя, необхідну основу для всебічного людського розвитку, самооцінки, захисту прав людини і надання населенню якісних і адміністративних, соціальних та інших послуг, установ і організацій. Для підвищення ефективності управління соціальним розвитком відповідних територій необхідно удосконалювати регіональну організацію влади.

Реформування дозволить наблизитися до досягнення стійкого економічного ефекту. При цьому, спрямованість і рівень цих реформ повинні відповідати реформам місцевого самоврядування і територіального розвитку.

В даний час необхідно оперативно і ефективно вирішувати такі питання в сфері соціальних послуг: підвищення якості і доступності послуг, адаптувати політику місцевого соціально-економічного розвитку з реальними інтересами громади, удосконалювати форми прямої демократії, підвищення професійного рівня працівників місцевої влади, в тому числі через низьку конкурентоспроможність муніципальних утворень, що призводить до неефективного управління та низької якості управлінських рішень.

Вказані проблеми посилюють невідповідність між реформами в різних областях з реформами місцевого самоврядування та територіального управління.

Області для вирішення цих проблем можуть бути:

- створити обґрунтовану регіональну основу для діяльності органів місцевого самоврядування та виконавчих органів для підвищення доступності та державних послуг належної якості, які надаються такими органами, і необхідної ресурсної бази;
- створювати відповідні матеріальні, фінансові та організаційні умови для забезпечення того, щоб органи місцевого самоврядування здійснювали свої власні і делеговані повноваження;
- залучення населення до участі в прийнятті управлінських рішень та сприяння розвитку прямих форм демократії;
- удосконалювати системи координації діяльності органів місцевого самоврядування.

Отже, завданнями реформування на сучасному етапі повинні бути наступні [8].

Забезпечити доступність та якість державних послуг (державні послуги повинні відповідати державним стандартам, враховуючи потреби таких факторів: географічна доступність, відповідні матеріальні та технічні основи, відкритість інформації про послуги, процедури та умови надання, професіоналізм державної служби). Крім того, необхідно забезпечити перепідготовку посадових осіб місцевого самоврядування.

Найкращий розподіл влади між муніципалітетами та адміністративними установами (для досягнення найкращого розподілу влади між муніципалітетами та адміністративними установами на різних адміністративних рівнях необхідно вдосконалити систему участі громадськості в адміністративних рішеннях та контролювати їх виконання).

Визначення справедливої регіональної основи для діяльності муніципалітетів (формулюючи стандарти для регіональних

адміністративних одиниць з різними регіональними структурами в країні необхідно враховувати той факт, що адміністративна територія складається з трьох рівнів, територія адміністративної області не відокремлюється одна від одної, а територіальний рівень не є адміністративним, адміністративна зона повинна враховувати наявність основних послуг).

Створити відповідні матеріальні, фінансові та організаційні умови для забезпечення владних повноважень органів місцевого самоврядування.

Реалізація напрямків реформування допоможе [17]:

- посилити правову, організаційну та матеріальну спроможність прибережних громад;
- більш ефективно надавати державні послуги та покращувати їх якість;
- впровадити систему, що дозволяє місцевим та державним адміністраціям управляти наданням державних послуг незалежними державними установами та регіональними установами центрального уряду;
- запровадити загальнодоступні стандарти (критерії) та стандарти оцінки якості державних послуг, що надаються базовими та регіональними органами самоврядування;
- створити сприятливі правові умови для участі людей у прийнятті рішень керівниками якомога ширше і розвивати прямі демократичні форми;
- забезпечити передачу влади між місцевими та регіональними органами самоврядування та територіальними установами центрального управління.

Кошти, що надаються на реалізацію реформування, забезпечуються державним та місцевими бюджетами, передбачених державними громадами у відповідних річних бюджетах та за міжнародної технічної та фінансової допомоги.

1.2 Управління системою соціального захисту населення та її реформування

Потреба в соціальному захисті як складова показника розвитку соціальної держави задекларована в основних міжнародних документах з прав людини. При цьому, соціальна держава передбачає забезпечення загального добробуту всієї громади, соціального захисту та соціальної справедливості на основі досягнення балансу здорового соціального клімату.

Система соціального захисту представляє собою сукупність економічних, правових, соціальних прав та обов'язків, соціальних інститутів та установ, які забезпечують громадянам гідні умови життя з особливою турботою про малозахищені групи.

Система соціального захисту на державному рівні складається з наступних елементів [32]:

1. Закони, соціально-економічні та організаційні заходи, які держава застосовує для забезпечення належного рівня життя, тобто для забезпечення матеріальної основи відповідно до стандартів сучасного суспільства;

2. механізми адміністрування соціального забезпечення, соціальної допомоги, соціальне та особисте страхування в інститутах внутрішньої соціальної допомоги, які надають матеріали, медичну та реабілітаційну підтримку людям похилого віку, інвалідам, хворим, безробітним та сім'ям, які втратили засоби до існування;

3. принципи, методи, установчі норми соціального забезпечення, заходи та інститути, що забезпечують умови для нормальної діяльності різних соціальних груп.

Головна місія соціальної політики держави полягає у формуванні таких напрямків дій, які б створювали умови для інтеграції осіб з інвалідністю у життя, забезпечували захист прав дітей та малозабезпечених сімей та сприяли наданню підтримки сім'ям, які опинилися у складних

життєвих обставинах, забезпечували повноцінне суспільного життя для людей похилого віку.

Система надання соціальних послуг представляє собою сукупність взаємопов'язаних державних і недержавних структур, які представляють єдність у забезпеченні надання якісних соціальних послуг. Державний і недержавний сектори регулюються відповідними органами виконавчої влади та місцевого самоврядування.

До державного сектору входять організації, які надають соціальні послуги та належать державі і управляються центральним органом виконавчої влади. Комунальний сектор охоплює установи та організації, які надають соціальні послуги і знаходяться в державній власності органів місцевого самоврядування. Органи державного управління забезпечують науково-методичне забезпечення надання соціальних послуг.

Недержавний сектор також включає державні організації, благодійні організації, релігійні організації та осіб, що надають соціальні послуги. Цей сектор керується в порядку, встановленому законом і відповідними нормативними актами.

В загальному вигляді систему надання соціальних послуг можна представити у вигляді схеми, представленої на рисунку 1.1. Надбудовою даної системи виступають органи державної та виконавчої влади в сфері надання соціальних послуг та на які покладено законодавче регулювання даною сферою і здійснення державного контролю, нагляду. На основі розробки механізму державного управління системою надання соціальних послуг встановлюються цілі її функціонування і розвитку. Реалізація даних цілей через функції управління системою надання соціальних послуг призводить до отримання очікуваного результату, який може бути спрямований на досягнення соціального ефекту або удосконалення функціонування системи. За допомогою розроблених на державному рівні методів моніторингу якості надання соціальних послуг проводиться оцінка та розробляються напрямки, методи, механізми і заходи поліпшення

функціонування системи та найбільш якісного задоволення потреб отримувачів соціальних послуг. Суб'єкти, об'єкти і відносини між ними є частиною системи, що надає соціальні послуги.

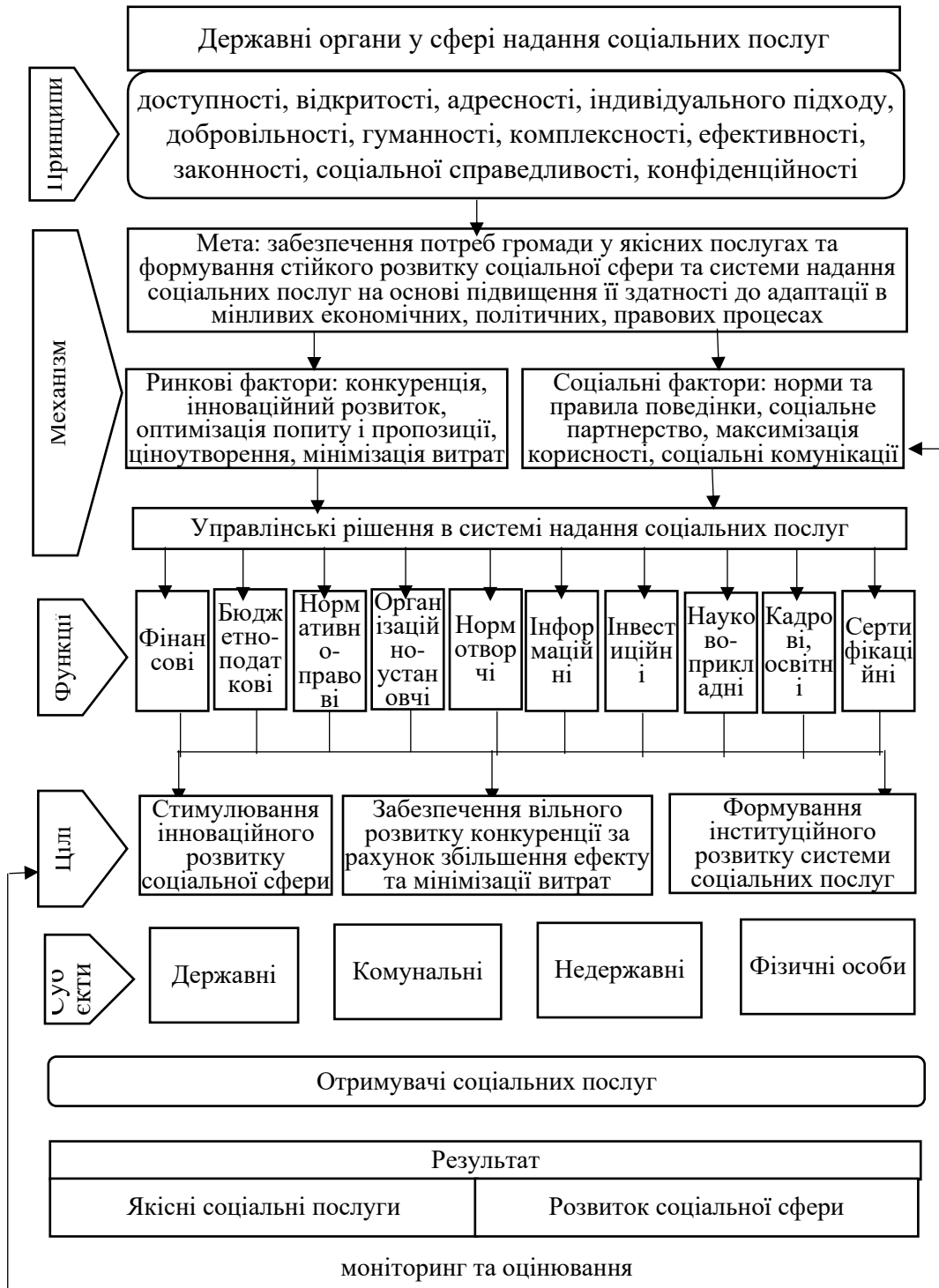


Рисунок 1.1 – Система надання соціальних послуг

1.3 Законодавчі засади соціального обслуговування населення

З реформою децентралізації в Україні право надавати людям соціальні послуги переходить від центрального органу влади до місцевого, тобто до громад. 1 січня 2020 року в Україні вступила в силу нова редакція Закону України «Про соціальні послуги». В результаті, починаючи з 2020 року, змінилися механізми, що стосуються системи соціальних послуг та її учасників, визначення потреб, організація і фінансування надання соціальних послуг.

Влада в області соціальних послуг була передана громаді і максимально наближена до тих, хто отримує ці послуги. У новій редакції закону ця влада визначається як сила самого суспільства. Для їх реалізації громада повинна створити відповідну організаційну одиницю. Кожне співтовариство зобов'язане надавати основні послуги в громаді. При цьому будуть надаватися різні соціальні послуги згідно з відповідними соціальними стандартами, затвердженими Міністерством соціальної політики.

Вступ в силу нового Закону України «Про соціальні послуги» [24] є важливим кроком у поліпшенні функціонування соціальних послуг в Україні. Закон привів до значного підвищення ефективності соціальних послуг, але існує великий ризик через відсутність нормативних положень, необхідних для виконання закону. Прийняття даного закону має свої позитивні та негативні тенденції для розвитку ринку соціальних послуг. В таблиці 1.1 представлені аналіз основних положень нового закону, які відрізняються від існуючих.

Таблиця 1.1

Позитивні та негативні відмінності нового Закону України «Про соціальні послуги»

Позитивні тенденції	Негативні тенденції
Змінений спосіб надання соціальних послуг. Якщо раніше закон визначав соціальні послуги як «групу дій з надання допомоги окремим особам і	Не прийняті процедури оцінки потреб окремих осіб / сімей в соціальних послугах. За цим методом вирішується, чи надавати послуги окремій людині / сім'ї. Якщо цей документ

продовж. табл. 1.1

<p>певним групам суспільства, які знаходяться в скрутному становищі, і ці групи не можуть подолати труднощі поодиночі», то нова версія передбачає «запобігання і подолання труднощів. Або зведення до мінімуму їх негативного впливу на людей / сім'ї, в тому числі». Таким чином, постачальники послуг тепер також приділяють увагу превентивним заходам, що є перевагою, тому що запобігання краще, ніж подолання.</p>	<p>недоступний, слід використовувати закони для оцінки потреб людини / сім'ї, раніше затверджені Міністерством соціальної політики. В якості звичайного договору про надання соціальних послуг тепер можна користуватися попередньою версією договору про надання соціальних послуг і адаптувати його до останньої версії закону (вказати назву соціальних послуг, умови та вартість). Індивідуальний план також немає ніяких рахунків за соціальні послуги, що надаються в екстрених ситуаціях.</p>
<p>Відтепер не тільки особа, яка потребує послуги, або його законний представник, а й інші особи можуть пропонувати надавати соціальні послуги в інтересах тих, хто в них потребує. Це також важлива частина профілактичної соціальної роботи. В цьому випадку слід зазначити важливу роль спостерігачів, які повинні працювати з соціальними працівниками, щоб діагностувати і повідомляти про такі ситуації, як домашнє насильство і фінансові труднощі.</p>	<p>Також повинні бути прийняті національні стандарти надання основних соціальних послуг. Для деяких з них, таких як соціальна адаптація, соціальна підтримка, посередництво, консультування, рекомендується використовувати діючі стандарти. Нові послуги, такі як екстрена допомога, вимагають прийняття стандартів. Оскільки всі постачальники послуг зобов'язані надавати послуги відповідно до державних стандартів, відсутність визнаної системи надання послуг, відмова в наданні послуг зашкодить потенціалу надання послуг.</p>
<p>Наявність списку одержувачів і постачальників соціальних послуг, який являє собою автоматизовану інформаційно-комунікаційну систему, призначену для збору, запису, зберігання і використання даних про постачальників і одержувачів соціальних послуг, а також для всіх державних органів, що виконують узгоджені дії між громадськими і недержавним організаціям (некомерційними організаціям).</p>	<p>Якщо в попередній редакції Закону одержувач соціальних послуг міг безпосередньо звертатися за допомогою до надавача послуг, то в новій редакції Закону вони повинні звертатися до Департаменту соціального захисту населення, якій дасть направлення до відповідного надавача послуг.</p>
<p>Перелік 17 основних соціальних послуг, які будуть надаватися одержувачам зокрема органами місцевого самоврядування, включаючи Об'єднані територіальні громади.</p>	<p>Такі нововведення в основному активують список одержувачів і надавачів соціальних послуг. Однак в даний час відсутня сама реєстрація, а також процедури створення, ведення і доступу до реєстру, які повинні бути затверджені Кабінетом Міністрів України.</p>
<p>Встановлення нової класифікацію соціальних послуг, тобто розділенні на соціальну профілактику, соціальну підтримку і соціальні послуги.</p>	<p>Категорія соціальних послуг, використовувана для визначення переліку соціальних послуг, що надаються населенню не була затверджена Міністерством соціальної політики.</p>
<p>Визначення чіткого списку людей, які надають послуги за рахунок свого</p>	<p>Якщо Уряд не затвердить керівні принципи діяльності соціальних служб, то не буде</p>

продовж. табл. 1.1

бюджету, незалежно від рівня їх доходів.	створено і прозорого і конкурентного ринку для надання соціальних послуг.
Впровадження методів надання соціальних послуг, таких як ведення випадку і екстрені (кризові) соціальні послуги.	Якщо підзаконні акти, які доповнюють попередню версію, можуть і далі використовуватися для надання соціальних послуг, певні законодавчі зміни зажадають наявності нормативної бази, яка не була сформульована Міністерством соціальної політики.

Незважаючи на ризики і проблеми на поточному етапі реалізації закону, нова версія дуже складна і тягне за собою безліч змін, які покращать організацію соціальних послуг і підвищать ефективність їх надання. Важливо надавати послуги на рівні єдиної території, тобто в найближчому до одержувача місці. Безсумнівно, позитивним є перехід від вирішення соціальних проблем до попередження, тобто подолання важкої життєвої ситуації, з якою зіткнувся громадянин.

Однак ключ криється в зацікавленості і належній виробничій практиці роботи соціальних працівників, щоб гарантувати повне дотримання закону. Це вимагає поглибленого навчання і обміну передовим досвідом та конкретними прикладами: як справлятися з труднощами в житті і як допомогти окремим особам і сім'ям ефективно долати такі труднощі.

Таким чином, для того, щоб нова редакція Закону про соціальні послуги вступила в силу, необхідно якомога швидше прийняти відповідні постанови Кабінету Міністрів України і розпорядження Міністерства соціальної політики.

РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

2.1 Підходи до управління системою соціального захисту населення

Практика використання адресних споживчих субсидій і технології замовлення показала, що неправильна технологія, обрана організацією для надання соціальних послуг, може зробити її використання «недостатньо ефективним або навіть зовсім непрактичним».

При виборі технології слід враховувати наступні фактори:

- 1) існування реальної або потенційної конкуренції між постачальниками послуг;
- 2) ступінь особистої зацікавленості клієнтів в отриманні послуг та можливість вибору незалежного постачальника послуг;
- 3) визначення можливості обслуговування іменного складу окремих споживачів.

Беручи до уваги ці фактори, використання методів адресного субсидування рекомендується в наступних ситуаціях:

- 1) на ринку послуг існує реальна або потенційна конкуренція між постачальниками;
- 2) споживачі послуги дуже мотивовані, вміють і можуть самостійно вибирати постачальника послуги;
- 3) Приватне споживання послуг може бути визначено заздалегідь.

Однак, коли існує реальна або потенційна конкуренція на ринку послуг, рекомендується використовувати методи конкурентного замовлення, яке має наступні характеристики:

- 1) користувачі послуг недостатньо зацікавлені;
- 2) склад індивідуальних споживачів, який неможливо визначити заздалегідь,

Прикладом таких послуг може бути: послуги реабілітації молоді, обслуговування тільки літніх людей з обмеженими можливостями, комплексна реабілітація інвалідів та жертв домашнього насильства по телефону, надання психологічної допомоги та консультування. Коли неможливо заздалегідь визначити іменний склад послуги для окремих споживачів, робота лінії екстреної допомоги дуже наочно показує цю ситуацію.

На ринку послуг (наприклад, у сільській місцевості) немає конкуренції між постачальниками і, тому доцільним буде застосування технології безконкурентного замовлення.

Технічні практики використання адресних споживчих субсидій і замовлення на соціальні послуги показують, що найбільш важливим моментом є узгодженість застосування обраної технології та запобігання змішання технологій.

Крім того, важливо відрізнити технологію конкурентного замовлення від конкурсу грантів на виконання соціального замовлення. Останнім часом великої популярності набули муніципальні і регіональні проекти. Вони призначені для підтримки і тестування нових соціальних технологій для вирішення певних соціальних проблем, які залежать від форми конкурсу на гранти в номінації конкурсу.

Використання розглянутих технологій, зокрема виконання замовлень соціальних послуг, показує, що існують жорсткі обмеження на її використання на регіональному рівні. Наприклад, в разі таких послуг, як програми навчання, соціальна реклама і прямі фіксовані або мобільні короткострокові послуги для жителів деяких або всіх муніципалітетів в цьому районі, може використовуватися регіональне замовлення. Ряд прямих соціальних послуг (наприклад, сімейна реабілітація для дітей з обмеженими можливостями) може бути надано тільки на рівні місцевого самоврядування певними цільовими групами в районі, тому що тільки в цьому випадку можливі конкретні умови району і потреби муніципалітету.

2.2 Соціальний аналіз послуг в системі соціального обслуговування населення

Аналізуючи сучасні технології соціальних послуг, ми бачимо, що вони не повною мірою відображають сучасні уявлення про соціальну організацію. В умовах глобальної фінансової та економічної нестабільності в якості важливої передумови для підтримки соціального балансу важливо розробити загальні міждисциплінарні концепції послуг в системі соціальних послуг.

Однак необхідно вивчати соціальні послуги як соціальну систему. Інституційний метод - найбільш перспективний напрямок в дослідженні системи соціальних послуг. Цей метод може створити досить надійну наукову основу для прогнозування соціальних процесів і тим самим знизити його деструктивний вплив на більш активну соціальну структуру і розвиток соціальних систем. Розвиток внутрішніх ресурсів як суспільного амортизатора збагатило і розвинуло соціальну сферу в умовах модернізації.

Тому, по-перше, основна суть системи соціальних послуг полягає в підвищенні рівня соціальної суб'єктності індивіда, поліпшення їх якості життя та соціального комфорту, а по-друге, інституціоналізація системи соціальних послуг розширює її можливості в модернізації соціального суспільства.

Соціальні послуги - це особливість людського життя і суспільства з наступними характеристиками [11]:

- виявляються там, де потрібно задовольняти важливі потреби людей;
- оскільки головний фактор впливу - це людина, вони відрізняються не тільки потребами, а й суб'єктністю, ціннісною політикою і перевагами споживачів;
- це результат процесу соціальної взаємодії між споживачами і надавачами цієї послуги, який виражається в їх задоволеності / незадоволеності і відображає більшу частину суб'єктності.

Соціальні послуги виконують не тільки економічну функцію. Їх головна – сприяти розвитку людей і формувати нові соціальні зв'язки між людьми і суспільством в цілому.

Тип соціального обслуговування повинен ґрунтуватися на основних елементах цього процесу взаємодії за принципом «об'єкт – суб'єкт – соціальне середовище».

Основними елементами системи соціального обслуговування є:

1) об'єкт, включаючи клієнтів соціальних послуг, кожен клієнт має свою особистість, потреби і інтереси. У центрі уваги цього аспекту розгляду - принцип надання соціальних послуг, а також унікальні адресні методи, але з урахуванням оцінки сімейного стану клієнта.

2) суб'єкт, включаючи професіоналів, які працюють в системах соціальних послуг, з професійними знаннями, навичками і здібностями. Він наголошує на необхідності враховувати підготовку професіоналів, їх особисті характеристики, духовний і культурний рівень і т. д. Важлива роль полягає в мотивації фахівців, що надають соціальні послуги.

3) соціальне середовище характеризується суспільством, в якому відбувається процес розвитку соціальних послуг, яке залежить від адаптації до наданої послуги, її попиту, відносини і довіри до соціальних послуг, створення свободи вибору соціальних послуг та її розвитку. положення в суспільстві.

4) інституціональний, включаючи методи, принципи і стандарти обслуговування. Згідно з ним, послуги надаються з використанням таких технологій, як соціальна допомога, соціальна діагностика, лікування, корекція, профілактика, спостереження, соціальний аудит і нагляд.

5) Діяльнісний, включаючи цілі, засоби, ресурси, форми і методи надання всіх видів послуг.

2.3 Оцінювання якості соціальних послуг в системі соціального обслуговування населення

Якість обслуговування визначається як ступінь задоволеності фактичного споживача (клієнтів) послугою – ціна, зручність, кількість, частота, гарантія, безпека та інші характеристики). Основною проблемою при визначенні показників якості послуги є розрив між теоретичною розробкою і стандартами і інструментами, використовуваними при оцінці якості послуги на практиці.

Визначення якісного обслуговування означає поєднання процесів, дій, цілей і результатів (продуктивності), досягнення цілей з найменшими витратами (ефективність), але з урахуванням різних видів витрат (включаючи економічні і людські витрати).

Розглянемо два аспекти забезпечення якості: початкове забезпечення якості означає проходження процесу сертифікації та отримання дозволу від національного чи міжнародного органу з сертифікації, що підтверджує рівень, досягнутий у відповідності до міжнародного стандарту ISO9000. У документі стверджується, що чітко встановлені стандарти якості будуть сприяти постійному підвищенню рівня соціальних послуг.

Для визначення набору показників, що характеризують якість обслуговування, виділяють якісні і кількісні показники [5].

До кількісних характеристик послуги відносяться: час очікування послуги; час для надання послуги; характеристики обладнання, інструментів і матеріалів; і бездоганність обслуговування.

До якісних характеристик послуги відносяться репутація агентства, знання виконавця (розуміння потреб клієнта), здібності та навички постачальника послуг; вільні місця; ефективність комунікації між надавачами та споживачами і реакція співробітників (бажання і швидкість), ввічливість, чуйність співробітників; довіра до співробітників; надійність,

безпека; зовнішній вигляд персоналу, естетика інтер'єру, комфорт і умови обслуговування.

Стандарти якості роботи організацій соціального обслуговування повинні включати їх організацію, процеси обслуговування, інституційні ресурси, людські ресурси, інструменти якості обслуговування, критерії та стандарти, а також збір незалежної інформації від користувачів послуг для моніторингу та аналізу.

Якість послуги має оцінюватися через соціальні послуги, щоб його можна було виміряти за допомогою чітких кількісних показників з певними характеристиками: ясність, доступність і вимірність, з урахуванням принципу пріоритетних вимог для споживачів послуг.

Крім того, система оцінки якості соціальних послуг повинна включати стандарти, що відображають оцінки споживачів. Доступ до оцінок споживачів можна отримати декількома способами: через анкети, інтерв'ю, ключові групи одержувачів, випадкові опитування і т. д.

У цьому випадку для визначення стандартів якості послуг може бути представлена спеціальна карта для оцінки сервісної діяльності соціальних служб, яка була розроблена за участю в дослідницькому проєкті. Впровадження цих карт дозволить нам побачити прогалини в спектрі послуг і виявити перспективні напрямки розвитку соціальних послуг в умовах модернізації суспільства.

РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЕПАРТАМЕНТОМ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

3.1 Характеристика та напрямки діяльності Департаменту соціального захисту населення

Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради є виконавчим органом Сумської міської ради [26].

Департамент у своїй діяльності керується Конституцією України, законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про службу в органах місцевого самоврядування» та іншими законами України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, розпорядженнями голови Сумської обласної державної адміністрації, рішеннями Сумської міської ради та виконавчого комітету Сумської міської ради, розпорядженнями Сумського міського голови, вимогами міжнародного та національного стандартів ISO серії 9001, наказами керівника департаменту соціального захисту населення Сумської обласної державної адміністрації, а також цим Положенням [26].

Організаційна структура департаменту представлена у Додатку А.

Основні завдання департаменту [26]:

1. Забезпечення в місті реалізації державної політики у сфері соціально-трудових відносин, пенсійного забезпечення, соціального захисту та соціального обслуговування населення, у тому числі учасників антитерористичної операції/осіб, які брали та/або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення (далі – учасники АТО), осіб, які

перемістились/переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції/з тимчасово окупованої території у Донецькій та Луганській областях, Автономної Республіки Крим і м. Севастополь, населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, та населених пунктів, що розташовані на лінії зіткнення, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, а також ведення обліку осіб, які мають право на пільги за соціальною ознакою.

2. Надання за рахунок коштів міського бюджету та благодійних надходжень додаткових гарантій щодо соціального захисту населення, у тому числі надання пільг, компенсацій та матеріальної допомоги особам, що знаходяться у складних життєвих обставинах, у вигляді грошової або натуральної допомоги.

3. Участь у розробці програми соціального і економічного розвитку міста Суми з питань, що стосуються соціального захисту населення, програми зайнятості населення міста Суми, міської програми щодо надання додаткових пільг та соціальних гарантій окремим категоріям громадян та фінансової підтримки громадським організаціям за рахунок коштів міського бюджету міста Суми.

Функції департаменту поділяються на категорії: у сфері соціально-трудових відносин та зайнятості, з питань реалізації заходів соціальної підтримки населення, у сфері реалізації державних соціальних гарантій окремим категоріям громадян, у сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг, у сфері соціальної інтеграції осіб з інвалідністю, щодо поліпшення становища сімей, попередження насильства в сім'ї, забезпечення гендерної рівності та протидії торгівлі людьми. Зміст даних функцій представлений у Додатку Б, соціальний паспорт громади приведений в Додатку В. [26]

3.2 Удосконалення системи надання соціальних послуг в частині розширення її структури

Шляхи реалізації державної політики щодо соціального захисту населення міста Суми визначені в стратегії міста та в цільових довгострокових програмах, які затверджені на сесії міської ради.

Пріоритетом соціальної політики на даному етапі є підвищення якості та рівня доступності соціальних послуг для вразливих груп суспільства і просування ОТГ для завчасного вирішення найбільш серйозних соціальних проблем. Реалізація цих складних проектів значно поліпшила передачу влади і місцеві реформи автономії, спрямовані на формування економічно життєздатних національних спільнот в регіоні. Виходячи із пріоритету соціальної політики розробляються головні цілі та підцілі розвитку соціальної політики в Сумській громаді (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 – Напрямки розвитку соціальних послуг у Сумській громаді

Найбільш актуальними завданнями реалізації соціальної політики є:

- створення системи надання якісних соціальних послуг індивідуально за потребами кожного громадянина;
- подолання соціальної напруги в суспільстві;
- створення умов для надання громадянам повного набору базових соціальних послуг, визначених в Законі України «Про соціальні послуги»;
- розвиток напрямку соціальної профілактики.

На сьогодні найменш інформаційно та організаційно забезпечена потреба людей з порушенням слуху. Так, Сумське виробниче підприємство «Стиль» Українського Товариства Глухих та Громадська організація «Сумська обласна організація українського товариства глухих» створюють умови для забезпечення належної роботи з глухими на місцях у співпраці з державою та, особливо, з народними депутатами. Разом з тим, дані члени громади обмежені у безперешкодному доступі до отримання всіх послуг та здійснення своїх комунікативних можливостей в суспільстві.

З метою подолання цього розриву пропонується запровадити проект навчання людей з порушенням слуху читанню по губах. Реалізація даного проекту буде впроваджуватися в рамках діяльності громадської організації «Сумська обласна організація українського товариства глухих».

Метою даного проекту є, по-перше, надання консультацій та інформаційної допомоги через перекладача мови жестів, щоб подолати соціальну ексклюзію і поліпшити якість життя глухих різного віку, і, по-друге, навчання за допомогою жестової мови глухих читанню по губах може вирішити психологічні проблеми зі слухом і допомогти в спілкуванні глухих з батьками, соціальними працівниками, вчителями та вихователями шкіл-інтернатів.

Завдання реалізації проекту полягають у наступному:

- створення алгоритму взаємодії між місцевими органами влади, громадськими організаціями та товариством глухих щодо

налагодження роботи в рамках проекту для надання всебічної підтримки глухим;

- організація навчання глухих читанню по губах для учнів з обмеженими можливостями;
- поширення досвіду, отриманого в області соціалізації глухих, вирішувати їх комунікативні проблеми і надавати соціальну підтримку глухим.

Обґрунтування соціальної значущості полягає у наступному. Для людей з порушенням слуху мова жестів є основним засобом спілкування. Незнання інших людей жестової мови обмежує взаємодію глухих і слабочуючих у суспільстві. Сумські соціальні працівники часто не розуміють глухих, які звертаються до них за допомогою. Багато батьків з вадами слуху не розуміють мову жестів і не беруть участі в комплексній освіті для глухих дітей. У Сумській школі-інтернаті для учнів з обмеженими можливостями велика кількість вчителів не володіють мовою жестів або мають тільки базові навички. Для вирішення цієї проблеми будуть проведені курси з навчання глухих та слабочуючих читанню по губах. Курси можуть включати очні та дистанційні заняття, що дозволяє впровадити проект в умовах пандемії COVID-19 та збільшити охоплення. Таким чином, глухі отримають необхідні знання і зможуть спілкуватися на більш високому рівні в суспільстві.

Географія реалізації проекту на перших етапах впровадження може бути визначена в рамках м. Суми та Сумської області.

Цільовими групами будуть виступати люди з інвалідністю по слуху різних вікових груп та найближче оточення інвалідів – батьки, педагоги, які бажають допомогти в навчанні.

3.3 Соціальний ефект від удосконалення системи надання соціальних послуг

Ініціатором даного проекту має бути Департамент соціального захисту населення Сумської міської ради, який буде здійснювати координацію, моніторинг та оцінювання результативності впровадження проекту. Оцінювання ефективності надання соціальних послуг в громадах здійснюється за кількісними та якісними критеріями.

Організаційно-адміністративне забезпечення реалізації проекту має бути покладено на громадську організацію «Сумська обласна організація українського товариства глухих», яка визначатиме напрямок впровадження та реалізації проекту, плануватиме етапи його розробки та виконання, визначатиме напрямок залучення коштів на реалізацію та звітуватиме про його результати перед Департаментом соціального захисту населення Сумської міської ради.

В умовах обмеженості ресурсів на реалізацію проектів особливої актуальності набуває питання фінансового забезпечення впровадження та реалізації проекту. Основними джерелами коштів для даного проекту можуть бути органів місцевого самоврядування в рамках реалізації соціально значущих програм, а також участь громадської організації сумісно з органами місцевої влади та Департаментом соціального захисту населення у грантових міжнародних та національних програмах, які спрямовані на досягнення соціальної мети та розвиток суспільства [14, 18].

Гранти передбачають фінансування у вигляді безоплатної допомоги, благодійних і добровільних внесків, спрямованих на вирішення основних соціальних проблем. В результаті, відмітними рисами програми грантів є необоротне, безкоштовне та цільове використання переданих ресурсів. Такі умови в основному містяться в угоді про грант, тобто угоду, укладену між грантодавачем або керуючим директором і одержувачами гранту про переведення коштів у національній або іноземній валюті в рамках проекту.

Коли донорські організації приймають рішення про свої власні проекти і цілі, вони визначають ключові елементи плану фінансування проектів. У той же час акцент програми не є статичною величиною – її розвиток залежить від зміни потреб потенційних країн-одержувачів і країн-надавачів і нових можливостей для відповідних донорських організацій. Основні пріоритети в області підтримки соціальних проектів є створення умов для довгострокового економічного зростання регіону, реалізацію потенціалу цього місця для забезпечення сталого економічного розвитку і підвищення здатності реалізувати власний економічний потенціал. Заходи, спонсоровані донорськими організаціями, зазвичай включають в себе не тільки фінансування реалізації пов'язаних проектів, а й навчання різним аспектам.

Грантова програма реалізується в рамках конкурсу, оголошеного міжнародною або вітчизняною організацією відповідно до угоди про грант, зокрема, в якості внеску.

Особливостями цієї схеми фінансування є:

- 1) необхідність врахування процедури подачі документів та вимог до їх підготовки;
- 2) стандарти та інші особливі умови асоціації, що має право брати участь в конкурсі;
- 3) оцінювання і вибір плану проекту відповідно до конкурентних умов і певних стандартів;
- 4) обов'язковість звітування за отримані грошові ресурси та по результатах впровадження проекту (в звітах за проектом зазвичай використовуються показники ефективності проекту, а також системи моніторингу та оцінки, які повинні бути визначені в проектній пропозиції, представленому на конкурс).

При цьому, проекти, що фінансуються за рахунок грантових коштів, зазвичай відповідають наступним вимогам:

1) фінансування може бути поєднано з фінансуванням з місцевих джерел;

2) розвиток співробітництва і участь в реалізації проекту всіх зацікавлених сторін: представників державних структур, неурядових організацій та компаній;

3) можливість продовження проекту після отримання гранту.

Досягнення соціального ефекту включає в себе взаємопов'язану структуру: ресурси, конкретні дії, результати дій і фактичний соціальний ефект. Критерій оцінки соціального ефекту від впровадження запропонованого проекту представлений у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Обґрунтування соціальної ефективності впровадження проекту

Ресурси	Конкретні дії	Результат дій	Соціальний ефект
Фінансові: обсяг отриманих грантових ресурсів та коштів від співфінансування.	Полягають у проведенні заходів у відповідності до розробленого плану дій, з урахуванням цілей та підцілей.	Кількість учасників, які покращили свої результати протягом програми. Використані фінансові ресурси. Кількість проведених заходів.	Покращення комунікації учасників програми. Удосконалення нормативної бази. Системі позитивні зміни в житті учасників програми.
Людські: залучені фахівці, вонтонтери.			
Матеріальні: використовується техніка, методичні матеріали			

ВИСНОВКИ

Сьогодні, в умовах нестабільної економічної, політичної і соціальної ситуації в Україні, вкрай необхідно проводити реформи в сфері соціального захисту населення. Реформи створюють асоціацію та надають соціальні послуги малозабезпеченим групам, яким потрібна допомога ззовні.

Сучасна система соціального захисту відображає глобалізаційний розвиток соціальної політики, такий як соціалізація економіки, інтелектуалізація і ідентифікація суспільного виробництва, пріоритет глобальних цінностей, встановлення високої якості життя і стійкості. поліпшення людського розвитку. Завдяки своєму внутрішньому становищу і трансформації економічного ринку, внутрішня система соціального захисту зазнала фундаментальних змін, в основному пов'язаних з її характером, фінансуванням соціальних витрат і методами отримання соціальних допомог і виплат, а саме: приватизація установ соціального захисту, соціальна допомога і різноманітність соціальних послуг, децентралізував частину державної соціальної роботи в сфері сім'ї та бізнесу і підвищив зобов'язання України щодо дотримання міжнародних соціальних стандартів. У той же час національна система соціального захисту як і раніше фрагментована по цілям, з обмеженими доступними ресурсами і характеризується неефективністю інститутів, що веде до слабкої соціальної системи, недосконалою і відстає від європейських соціальних стандартів.

Система соціального захисту - це сукупність економічних, юридичних, соціальних прав та обов'язків, соціальних інститутів, які забезпечують громадянам гідний рівень життя і турботу, особливо для вразливих груп.

Практика використання цільового фінансування споживачів і технологій замовлення показує, що неправильна технологія, обрана агентством для надання соціальних послуг, зробить його використання неефективним або навіть зовсім непрактичним. Що стосується використання

технологій, особливо виконання замовлень на соціальні послуги, вказується, що існують суворі обмеження на їх використання на регіональному рівні.

Основними складовими системи соціальних послуг є: об'єкт, суб'єкт, соціальне середовище, система і діяльність. Якість обслуговування визначається як фактичне задоволення потреб споживачів. Основною проблемою при визначенні показників якості послуги є розрив між теоретичною розробкою і стандартами і інструментами, використовуваними для оцінки якості послуги на практиці. Існують якісні та кількісні показники для визначення набору показників, що характеризують якість обслуговування.

Довгостроковий стратегічний план і цілі міста Суми визначають спосіб реалізації національної політики соціального захисту жителів. На даному етапі основним завданням соціальної політики є поліпшення якості та рівня соціальних послуг для малозабезпечених верств населення і просування ОТГ для якнайшвидшого вирішення найбільш серйозних соціальних проблем.

В даний час інформація та організація для людей з порушеннями слуху найменш затребувані. Ці члени спільноти обмежені у рамках безперешкодного доступу до всіх послуг і можливості спілкуватися в співтоваристві. Щоб заповнити цю прогалину, рекомендується впроваджувати проекти з навчання людей з порушенням слуху читанню по губах. Реалізація проекту буде здійснюватися в рамках діяльності громадської організації «Сумська обласна організація українського товариства глухих»..

Метою проекту є, по-перше, надання консультаційної та інформаційної допомоги через перекладача мови жестів для подолання соціальної ізоляції та поліпшення якості життя глухих людей будь-якого віку; по-друге, вміння читати по губах глухим мовою жестів може вирішити психологічні проблеми. Спілкування глухих з батьками, соціальними працівниками, вчителями та вихователями інтернату. Таким чином, глухі

отримають необхідні знання і зможуть спілкуватися на більш високому рівні в суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Gammage, S., Sultana, N., & Glinski, A. (2020). Reducing Vulnerable Employment: Is there a Role for Reproductive Health, Social Protection, and Labor Market Policy?. *Feminist Economics*, 26(1), 121-153.
2. Альона, Г., & Насібова, О. В. Видатки місцевих бюджетів на соціальний захист населення в умовах децентралізації.
3. Болотіна, Н., Базилевич, В., Скуратівський, В., Басанцов, І., & Косова, Т. Дослідження сучасного рівня соціального захисту населення в Україні. *Економічний вісник Донбасу*.
4. Василик, О. (2019). Соціальний захист населення як важлива складова публічного адміністрування. *Матеріали VIII Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора ТНТУ, академіка НАН України Чумаченка Миколи Григоровича: „Інновації: аспекти управління, виробництва, сфери обслуговування “*, 17-18.
5. Гаврилюк, К. О. Оцінювання якості соціального супроводу сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах, в умовах районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. *Наука, освіта, суспільство: інструменти і механізми сучасного інноваційного розвитку*, 193.
6. Гунько, Т. С. (2019). *Механізм створення ефективної системи державного регулювання соціального захисту населення* (Master's thesis).
7. Данилюк, О. І. Соціальний захист населення та фінансовий механізм його реалізації.
8. Євтушенко, Н. М., Малишко, В. В., & Городніченко, Ю. В. (2020). *Створення ефективної системи соціального захисту населення України в контексті інтеграційних процесів* (Doctoral dissertation, Гельветика).

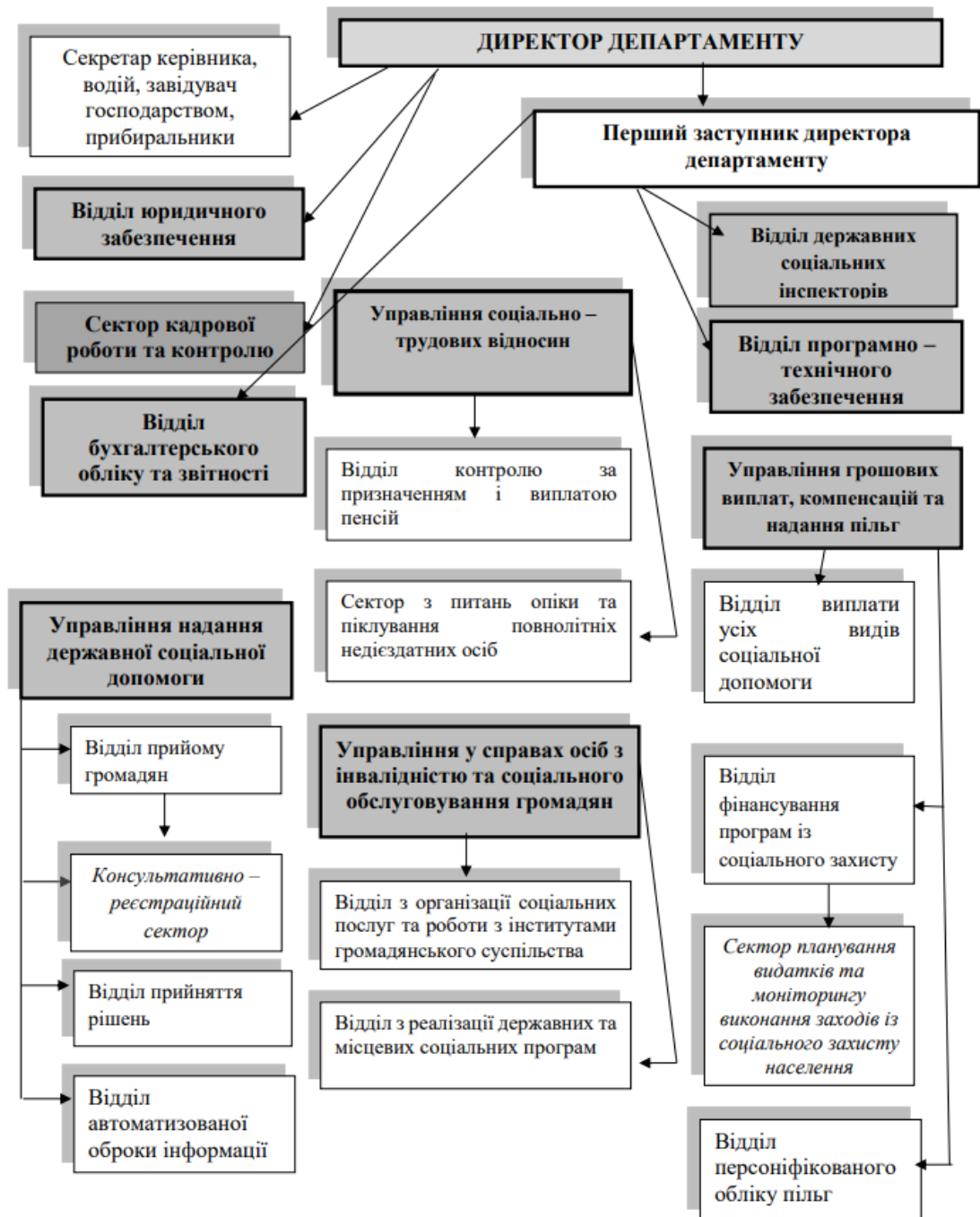
9. Ємельяненко, Л. М., Ємельяненко, Л. М., Федірко, Н. В., Федирко, Н. В., Москвіна, В. І., & Москвіна, В. І. (2019). Оцінювання ефективності системи соціального захисту населення в Україні.
10. Заяць, Т., Злупко, С., Іноземцев, В., Капелюшніков, Р., Колот, А., Портер, М., ... & Чухно, А. Забезпечення соціального захисту населення як елемент державної безпеки в умовах глобалізаційних викликів. *Публічного управління в Україні в умовах євроінтеграційних та глобалізаційних викликів*, 43.
11. Карпич, І. О. *Соціальна робота у сфері зайнятості населення* (Doctoral dissertation, ВПЦ" Візаві").
12. Клименко, А. Л. (2019). Передумови розвитку інтегрованої системи соціального захисту населення.
13. Колосок, А. (2019). Соціальний захист населення: актуальні проблеми та перспективи розвитку. *Economic journal of Lesia Ukrainka Eastern European National University*, 1(17), 38-45.
14. Котелюк, І. В. Фінансове забезпечення соціального захисту в Україні. *Реформування системи управління державними фінансами: проблеми, тенденції та перспективи митної та податкової політики*, 63.
15. Манько, С. В. (2019). *Соціальний захист населення: відображення в структурі органів місцевого самоврядування* (Doctoral dissertation).
16. Міщук, Г. Ю., & Юрчик, Г. М. (2019). Соціальний захист населення: оцінка результативності та можливості соціологічного моніторингу. *Новікова ОФ, д. е. н., проф., Інститут економіки промисловості НАН України Петрова ІЛ, д. е. н., проф., Університет економіки і права "КРОК" Приб КА, д. е. н., проф., Національний університет "Києво-Могилянська академія"*, 51.
17. Москалюк, І. І. Актуальні проблеми соціального захисту населення в Україні. *А 43 Актуальні проблеми приватного права [Електронний ресурс]*, 123.

- 18.Насібова О. В. Теоретичні аспекти фінансового забезпечення соціального захисту населення. *Економіка та держава*. 2019. № 8. С. 35–40. DOI: 10.32702/2306-6806.2019.8.35
- 19.Новосельська, І. В., & Сахарова, А. В. Я. (2019). Проблеми діючої системи соціального захисту в Україні. *Dictum factum*, (3), 7-7.
- 20.Новосельська, І. В., & Сахарова, А. В. Я. (2019). Проблеми діючої системи соціального захисту в Україні. *Dictum factum*, (3), 7-7.
- 21.Пейчева, П. В., & Попович, В. М. Особливості запровадження адресної системи соціального захисту в Україні. *Напрямок: соціальна робота секція 1. стратегічні напрямки розвитку теорії та практики соціальної роботи*, 126.
- 22.Пилипенко, П. Д., Синчук, С. М., Сирота, І. М., & Сташків, Б. І. (2019). Система соціального захисту України та місце в ній недержавного соціального забезпечення. *Науковий Вісник міжнародного гуманітарного університету*, 106.
- 23.Приймак, І., & Вишивана, Б. (2019). Недержавне пенсійне забезпечення в системі соціального захисту населення України. *Світ фінансів*, (3 (60)), 121-138.
- 24.Про соціальні послуги Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII Дата звернення 25.10.2020 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
- 25.Прохорова, Ю. О. (2019). Реформування системи соціального захисту населення в Україні.
- 26.Сайт Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради (2020). Дата звернення 25.10.2020 <https://dszn.smr.gov.ua/>
- 27.Смирнова, І. І. (2019). Сучасні особливості соціального захисту населення Modern peculiarities of social protection of population. *Економічні студії*, 162.
- 28.Третяк, Д. Д. (2019). Сутність та соціально-економічне значення медичного страхування. *Інвестиції: практика та досвід*, (12), 43-47.

- 29.Цикало, Ю. О. (2019). Система соціального захисту населення в Україні: проблеми та шляхи їх вирішення. *Дні науки-2019: Збірник матеріалів XI регіональної науково-практичної конференції, 15-16 травня 2019 р., Покровськ: Індустріальний інститут ДВНЗ ДонНТУ, 2019.–114 с., 94.*
- 30.Черняк, К. О. Соціальний захист населення як об'єкт соціального управління. *А 43 Актуальні проблеми приватного права [Електронний ресурс], 156.*
- 31.Шевченко, Н., & Носилко, Б. В. (2019). Соціальний захист населення в умовах реформування місцевого самоврядування. *Public Administration and Regional Development, (5), 622-644.*
- 32.Шлапко, Т. В., & Єременко, А. О. (2019). Поняття та зміст національного адміністративно-правового регулювання у сфері соціального захисту населення.
- 33.Юрчик, Г. М. (2019). Системи і механізми соціального захисту (укр.) *Systems and mechanisms of social protection (en.).*

Додаток А

Структура Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради



Додаток Б**Функції Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради [26]****3.2.1. У сфері соціально-трудових відносин та зайнятості:**

а) забезпечує співробітництво органів місцевого самоврядування з профспілками та їх об'єднаннями, організаціями роботодавців та їх об'єднаннями;

б) забезпечує реалізацію повноважень органів місцевого самоврядування у сфері повідомної реєстрації територіальних угод та колективних договорів, в тому числі здійснює: прийом на повідомну реєстрацію територіальних угод, колективних договорів, змін і доповнень до них (далі – угоди (договори), внесення відповідних записів до реєстру територіальних угод та колективних договорів, змін і доповнень до них; письмове інформування суб'єктів про реєстрацію угоди (договору); оприлюднення на власному офіційному веб-сайті та щомісячне оновлення реєстру територіальних угод та колективних договорів, змін і доповнень до них, їх текстів, рекомендацій щодо приведення угоди (договору) у відповідність з вимогами законодавства (у разі їх наявності); зберігання примірника угоди (договору), поданого на повідомну реєстрацію в паперовій або електронній формі до заміни новою угодою (договором);

в) бере участь у розробленні програми зайнятості населення міста Суми та у реалізації інших заходів щодо поліпшення ситуації на ринку праці.

3.2.2. З питань реалізації заходів соціальної підтримки населення:

а) організовує в межах своєї компетенції роботу щодо надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива, пільг з оплати житлово-комунальних послуг, послуг зв'язку, пільг на придбання твердого палива і скрапленого газу та пільгового проїзду окремим категоріям громадян, інших пільг, передбачених законодавством України тощо;

б) здійснює призначення та виплату державної допомоги сім'ям з дітьми, державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю, тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме, одноразової матеріальної допомоги особам з інвалідністю та непрацюючим малозабезпеченим особам та особам, які проживають разом з особою з інвалідністю I та II групи внаслідок психічного розладу, компенсаційних виплат фізичним особам, які надають соціальні послуги особам, особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю, щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, матеріальної допомоги військовослужбовцям, звільненим з військової строкової служби, а також інших видів державної соціальної допомоги відповідно до законодавства України;

в) сприяє громадянам в одержанні документів, необхідних для призначення окремих видів допомог, субсидій та надання пільг;

г) проводить електронні звірки інформації від організацій - надавачів послуг щодо витрат, пов'язаних з наданням пільг окремим категоріям громадян, з відомостями, що містяться в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги;

д) здійснює розрахунки з організаціями-надавачами послуг за надані пільги окремим категоріям громадян та призначені житлові субсидії населенню;

е) формує податковий розрахунок сум доходу, нарахованого (сплаченого) на користь платників податку, і сум утриманого з них податку отримувачів державних соціальних допомог;

є) проводить інвентаризацію особових справ і особових рахунків осіб, які одержують соціальну допомогу, субсидії та пільги в установленому законодавством порядку;

ж) організовує прийом документів для призначення усіх видів соціальної допомоги та послуг за принципом «єдиного вікна» та забезпечує розгляд заяв та прийняття рішень відповідно до затверджених стандартів надання послуг;

з) організовує роботу «мобільного соціального офісу»;

и) здійснює контроль відповідно до чинного законодавства за цільовим використанням коштів, спрямованих на надання державних соціальних допомог та інших видів соціальної підтримки, передбачених законодавством України;

і) організовує роботу головних державних соціальних інспекторів та державних соціальних інспекторів;

й) здійснює оформлення довідок про взяття на облік внутрішньо переміщених осіб.

3.2.3 У сфері реалізації державних соціальних гарантій окремим категоріям громадян:

а) організовує призначення та виплату допомоги, компенсацій та надання інших соціальних гарантій громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, відповідно до законодавства України;

б) здійснює підготовку документів щодо визначення статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

в) організовує санаторно-курортне лікування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, жертв нацистських переслідувань, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, а також виплату грошових компенсацій вартості санаторно-курортного лікування деяким категоріям громадян відповідно до законодавства України;

г) організовує в межах своєї компетенції роботу з надання пільг пенсіонерам, особам з інвалідністю, ветеранам війни та праці, самотнім непрацездатним громадянам та іншим категоріям осіб, які мають право на пільги відповідно до законодавства України;

д) видає відповідні посвідчення категоріям громадян, які мають право на пільги відповідно до законодавства України;

е) організовує та здійснює виплату одноразової матеріальної допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми;

є) організовує виконання заходів із соціальної та професійної адаптації учасників антитерористичної операції (крім військовослужбовців, звільнених у запас або відставку).

3.2.4. У сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг:

а) організовує роботу з визначення потреби у соціальних послугах, готує та подає пропозиції щодо організації надання соціальних послуг відповідно до потреби, створення установ, закладів та служб соціального захисту населення та здійснення соціального замовлення на надання необхідних соціальних послуг недержавними організаціями;

б) у межах своєї компетенції організовує роботу, пов'язану з наданням благодійної (гуманітарної) допомоги соціально незахищеним громадянам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах;

в) сприяє влаштуванню за потреби до будинків-інтернатів (пансіонатів) громадян похилого віку, осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю;

г) вирішує в межах компетенції у встановленому законодавством порядку встановлення опіки та піклування над повнолітніми особами;

д) сприяє благодійним, релігійним волонтерським громадським об'єднанням, установам та організаціям недержавної форми власності, окремим громадянам у наданні соціальної допомоги та соціальних послуг особам з інвалідністю, ветеранам війни та праці, громадянам похилого віку, а також іншим соціально незахищеним громадянам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

3.2.5. У сфері соціальної інтеграції осіб з інвалідністю:

а) здійснює облік осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших осіб, які мають право на безоплатне забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації;

б) здійснює роботу з оформлення документів для визначення права осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю на безоплатне та пільгове забезпечення автомобілями;

в) здійснює підготовку документів для оформлення направлення до реабілітаційних установ осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю відповідно до поданих заяв та документів, перелік яких визначено реабілітаційною установою;

г) здійснює виплату грошових компенсацій, передбачених законодавством України та/або відповідними рішеннями Сумської міської ради;

д) визначає потребу у забезпеченні осіб з інвалідністю та окремих категорій населення технічними та іншими засобами реабілітації, санаторно-курортним лікуванням, у здійсненні компенсаційних виплат, передбачених законодавством України, та направляє узагальнену інформацію департаменту соціального захисту населення Сумської обласної державної адміністрації;

е) інформує осіб з інвалідністю про послуги державної служби зайнятості щодо підбору роботи, проведення професійної орієнтації з метою вибору виду професійної діяльності та визначення виду професійного навчання шляхом професійної підготовки, перепідготовки або підвищення кваліфікації;

є) інформує Сумській міській центр зайнятості та Сумське обласне відділення Фонду соціального захисту інвалідів про осіб з інвалідністю, які виявили бажання працювати;

ж) бере участь у заходах щодо створення безперешкодного середовища для маломобільних категорій населення міста Суми.

3.2.6. Щодо поліпшення становища сімей, попередження насильства в сім'ї, забезпечення гендерної рівності та протидії торгівлі людьми:

а) реалізує заходи та програми, спрямовані на пропагування сімейних цінностей, підвищення рівня правової обізнаності, соціального і правового захисту сімей, надає у межах компетенції підприємствам, установам та організаціям, об'єднанням громадян та окремим громадянам методичну і практичну допомогу та консультації з питань запобігання насильству в сім'ї;

б) взаємодіє з іншими структурними підрозділами виконавчого комітету Сумської міської ради, органами місцевого самоврядування, а також з підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності, громадянами та об'єднаннями громадян у сфері охорони здоров'я, освіти, міграційної служби, зайнятості, внутрішніх справ та іншими, недержавними організаціями з питань надання соціальної підтримки сім'ям та дітям, забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків, протидії торгівлі людьми;

в) забезпечує виконання програм та заходів щодо забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, надає правову, методичну та організаційну допомогу підприємствам, установам та організаціям з питань гендерної рівності;

г) надає у межах своїх повноважень сім'ям та окремим громадянам методичну допомогу з питань запобігання насильству в сім'ї;

д) забезпечує виконання програм та заходів щодо протидії торгівлі людьми, надає правову, методичну та організаційну допомогу підприємствам, установам та організаціям з питань протидії торгівлі людьми;

е) проводить відбір дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки та яких направлятимуть для оздоровлення і відпочинку до дитячих центрів «Артек» і «Молода гвардія», складає списки таких дітей, формує пакет документів та вносить відповідні пропозиції Департаменту соціального захисту населення Сумської обласної державної адміністрації.

3.2.7. Здійснює нагляд за додержанням вимог законодавства під час призначення (перерахунку) та виплати пенсій Сумським об'єднаним управлінням Пенсійного фонду України стосовно осіб, які проживають в територіальних межах міста Суми, проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи.

3.2.8. Забезпечує ведення єдиної інформаційно-аналітичної системи соціального захисту населення (ІАССЗН), Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП); централізованого банку даних з проблем інвалідності (ЦБІ), інших інформаційних систем та реєстрів, визначених Міністерством соціальної політики України, підтримує єдине інформаційне і телекомунікаційне середовище у складі інформаційної інфраструктури Міністерства соціальної політики України та власний сегмент локальної мережі.

3.2.9. Виконує функції головного розпорядника коштів міського бюджету на здійснення заходів із виконання державних програм соціального захисту населення за рахунок субвенції з державного бюджету, а також по визначених у відповідних рішеннях міської ради програмах соціального захисту населення.

3.2.10. Забезпечує ефективне і цільове використання відповідних бюджетних коштів.

3.2.11. Подає пропозиції Сумській міській раді під час формування проекту міського бюджету міста Суми на відповідний рік щодо передбачення коштів у складі видатків на фінансування місцевих програм соціального захисту.

3.2.12. Забезпечує підготовку та перевірку матеріалів для роботи міських комісій та координаційних рад, організація роботи яких відноситься до компетенції департаменту.

3.2.13. Організовує і проводить особистий прийом громадян, розглядає звернення громадян, підприємств, установ та організацій з питань, що належать до його компетенції, вживає відповідні заходи до усунення причин, які викликають скарги, забезпечує виконання вимог законодавства України про доступ до публічної інформації.

3.2.14. Інформує населення з питань, що належать до його компетенції, роз'яснює громадянам положення нормативно-правових актів з питань, що належать до його компетенції, у тому числі через засоби масової інформації.

3.2.15. За дорученням Сумського міського голови представляє інтереси Сумської міської ради, виконавчого комітету Сумської міської ради та Сумського міського голови в місцевих, апеляційних, вищих спеціалізованих судах та у Верховному Суді України, у взаємовідносинах з державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями усіх форм власності, у межах повноважень департаменту, та одночасно з цим несе зобов'язання по сплаті коштів, стягнутих за судовими рішеннями з Сумської міської ради, виконавчого комітету Сумської міської ради, по оплаті судового збору, виконавчого збору, витрат, пов'язаних з організацією та проведенням виконавчих дій, штрафів та інших зобов'язань, пов'язаних з діяльністю департаменту.

3.2.16. Здійснює, у межах повноважень, договірну роботу щодо договорів, угод, контрактів, стороною яких виступає Сумська міська рада або її виконавчий комітет.

3.2.17. За дорученням керівництва аналізує матеріали, які надходять від правоохоронних, судових органів та органів прокуратури, інших державних органів та установ, сприяє своєчасному вжиттю заходів за результатами їх розгляду.

3.2.18. Розробляє проекти розпоряджень Сумського міського голови, рішень Сумської міської ради та виконавчого комітету Сумської міської ради в межах своєї компетенції та проводить аналіз вказаних проектів у частині надання додаткових гарантій щодо соціального захисту населення.

3.2.19. Здійснює координацію роботи та організаційно-методичне забезпечення комунальної установи «Сумський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Берегиня», Центру реінтеграції бездомних осіб та комунальної установи «Центр обслуговування учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та членів їх сімей» Сумської міської ради, контролює якість і своєчасність надання ними соціальних послуг.

3.2.20. Забезпечує захист персональних даних.

3.2.21. Виконує інші функції, що впливають із покладених на нього завдань.

3.2.22. Готує проекти подань про призначення/звільнення керівників підпорядкованих комунальних підприємств (установ, організацій) та інші матеріали, відповідно до Порядку призначення на посади та звільнення з посад керівників підприємств, установ, організацій, що належать до комунальної власності територіальної громади міста Суми.

Додаток В

Соціальна карта Сумської міської територіальної громади

	на 01.07.20	на 01.10.20
Чисельність мешканців Сумської міської територіальної громади (постійне населення) чол.	263 726	262 914
Кількість підприємств, установ, організацій у Сумській міській територіальній громаді	13 136	13 219
Заборгованість по заробітній платі, тис. грн., в т.ч. <i>на економічно активних підприємствах</i>	308 910,4 280 167,6	275 354,2 246 752,1
Мінімальна заробітна плата грн.	4 723	5 000
Середньомісячна зарплата за 4-й квартал / за 1-й квартал 2020 року грн.	10 163	10 253
Створено нових робочих місць	2 366	3 703
Чисельність громадян, які перебувають на обліку в центрі зайнятості	4 797	3 550
Чисельність працевлаштованих громадян	1646	2 879
Кількість сімей, які отримують допомогу сім'ям з дітьми	8 794	7 313
Кількість сімей, які отримують соцдопомогу малозабезпеченим сім'ям	1 450	726
Кількість осіб, які отримують державну соціальну допомогу як особі з інвалідністю з дитинства та дитині з інвалідністю	2 939	3 016
Сім'ї, які користуються субсидією на житлово-комунальні послуги, з них	27 440	22 163
<i>готівкою</i>	27 218	21 852
<i>безготівково</i>	222	311
Чисельність пенсіонерів, тис. чол.	79,9	78,5
Кількість осіб з інвалідністю, чол., в т.ч. <i>загального захворювання</i>	18 981 16 084	19 026 16 206
<i>з дитинства</i>	1 647	1 636
<i>дітей з інвалідністю до 18 років</i>	1 250	1 184
Чисельність пільговиків за даними ЄДАРПу чол., в т.ч.	62 564	62 222
ветеранів війни, з них:	8 609	9 624
<i>учасників війни</i>	1 440	1 444
<i>осіб з інвалідністю внаслідок війни</i>	954	958
<i>сімей загиблих (померлих) УВВв</i>	1 535	1 553
<i>учасників бойових дій</i>	4 680	5 669
Героїв соціалістичної праці чол.	3	3
ветеранів праці чол.	29 145	28 864

ветеранів військової служби	чол.	877	864
реабілітованих		5	4
дітей війни	чол.	14 887	14 526
осіб, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, в т.ч.		2 513	2 538
дітей ліквідаторів		272	272
Кількість багатодітних сімей		1 190	1 164
Кількість дітей із багатодітних сімей	чол.	3 853	3 754
Пільговики, які користуються пільгами на ЖКП, із них	чол.	13 072	12 696
готівкою		3 613	3 956
безготівково		9 459	8 740
Учасники АТО, які отримали статус УБД та стали на облік у департаменті		3 488	3 472
Внутрішньо переміщені особи на обліку/отримують допомоги	чол.	4552 1593	4 547 901
Виявлено осіб, які потребують обслуговування терцентром «Берегиня» /		2546/ 2546	2 793 / 2 793
Чисельність, які обслуговуються, чол.			
Кількість місць у Центрі реінтеграції бездомних осіб / кількість осіб, які користуються послугою притулку	чол.	40 / 25	40 / 23
Звернулися до Центру учасників бойових дій та отримали відповідні послуги (звернень) / послуг	осіб	806 чол. (4 210) / 7 179	1 160 чол. (6 619) / 11 416