

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”
завідувач кафедри
_____ Рекуненко І.І.

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»

Студентки гр. ДС.мз-01к _____ Демидко С.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 _____ Демидко С.І.

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

Суми 2021 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 ДС.мз-01к

Демидко Світлани 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 2021 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 Харківської міської ради

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

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Загальні положення та теоретичні основи в системі надання соціального захисту	27.11.2020
II	Система соціальних послуг в органах соціального захисту	04.12.2020
III	Удосконалення системи і механізмів надання соціальних послуг на рівні місцевого самоврядування	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 Харківській 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

Демидко С.І.

АНОТАЦІЯ

Головне спрямування соціальних послуг – це задоволення потреб найменш соціально захищених громадян. Сьогодення диктує потребу в реформуванні сфери соціального захисту, тому на цьому зосереджена достатня увага. З прийняттям нової редакції Закону України «Про соціальні послуги» визначається новий порядок їх надання, удосконалюються система організації, планування та моніторингу якості надання соціальних послуг. В процесі проведення роботи з аналізу системи надання соціальних послуг на прикладі Управління соціального захисту населення Адміністрації Холодногірського району Харківської міської ради виділені напрямки удосконалення соціальної політики як в Харківському регіоні, так і в державі в цілому. Реформування органів місцевого самоврядування дозволяє стати соціальним послугам більш доступними для тих громадян, які їх дійсно потребують, розширити коло цих послуг, а також допомагає переглянути всю систему надання соціальних послуг з точки зору фінансування програм соціального захисту за рахунок коштів державного бюджету та коштів окремих територіальних громад, вдосконалити рівень законодавчого забезпечення.

РЕФЕРАТ

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи магістра складає 50 сторінок, в тому числі 8 рисунків, 2 таблиці, використаних джерел – 33.

Метою роботи є визначення заходів соціального спрямування, що застосовуються у рамках реформування органів місцевого самоврядування. В процесі роботи були вирішені такі задачі:

- аналіз напрямків для реформування системи надання соціальних послуг, розгляд напрямків соціальної політики України;
- аналіз змін в законодавстві, що стосуються надання соціальних послуг;
- аналіз переліку послуг, які надаються в державі;
- визначено елементи соціального захисту населення в загальній системі;
- визначено напрямки оцінки якості надання соціальних допомог та соціальної допомоги;
- розроблено напрямки по удосконаленню 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 систематичний, метод трансферного аналізу та діалектичний метод наукового пізнання. З видів аналізу був застосований ретроспективний, організаційний та порівняльний аналіз.

Наукова новизна. Досліджено напрямки та соціальний ефект від заходів, що застосовуються в рамках реформування органів місцевого самоврядування.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА, АНАЛІЗ, СУСПІЛЬСТВО, СИСТЕМА, ЕФЕКТИВНІСТЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ В СИСТЕМІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	6
1.1 Історія створення та модернізації системи соціальних послуг	6
1.2 Поняття соціальних послуг, їх класифікація та стандартизація.....	8
1.3 Законодавчі засади в сфері соціального захисту	10
РОЗДІЛ 2 СИСТЕМА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	13
2.1 Повноваження органів соціального захисту.....	13
2.2 Система надання соціальних послуг	15
2.3 Характеристика та особливості діяльності Управління соціального захисту населення адміністрації Холодногірського району Харківської міської ради	21
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТА МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	25
3.1 Проблеми системи надання соціальних послуг	25
3.2 Заходи, що застосовуються у рамках реформування органів місцевого самоврядування	30
3.3 Соціальний ефект від запровадження заходів	35
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	40
ДОДАТОК А	44
ДОДАТОК Б	45

ВСТУП

В сучасному світі кожна розвинута держава вважає за необхідне приділяти достатню увагу соціальному захисту. Основна мета цього – це підтримання матеріального добробуту на належному рівні вразливих верств населення, гармонізація суспільства, а також мінімізація такого явища, як соціальна напруга.

Зазвичай дослідники в своїх роботах, присвячених соціальному захисту, зосереджені на аналізі лише одного з напрямків. Наприклад, Насібова О.В. (2019) розглядає соціальний захист як «сукупність фінансових відносин, які спрямовані на мінімізацію соціальних ризиків і підвищення соціальної безпеки» [8]. В цьому підході соцзахист охарактеризований з точки зору адміністративної структури і забезпечення стратегічного розвитку. Аналогічні дослідження проводили Колосок А. (2019), Приймак І., Вишивана Б. (2019), Третяк Д. Д. (2019). Однак, основне покликання соціального захисту – захист людини та її потреб.

В своїх роботах Пейчева П.В., та Попович В.М (2019) [21] підкреслювали переваги і важливість переходу на адресну систему надання деяких видів соцпослуг. Згодом, як показала практика, це виявився ефективний метод для покращення добробуту населення та контролю за ефективністю використання коштів на ці потреби, адже адресна допомога скорочує шляхи надходження допомоги до населення. Ємельяненко Л.М., Федірко Н.В. та Москвіна В.І. (2019) [9] приділили увагу оцінюванню результатів надання соцпослуг. Для цієї оцінки введено індекс людського розвитку та формування фактору задоволеності соціальними послугами. Таким чином можливо ефективно досягати підвищення добробуту кінцевого споживача послуг та покращувати якість.

Новосельська І.В. та Сахарова А.В. (2019) [20] розглядали окремо такі поняття, як «соціальне забезпечення» та «соціальний захист». Також вони запропонували ці поняття закріпити на законодавчому рівні. Питаннями дослідження проблем соціального захисту також займалися чимало інших

дослідників, праці яких зазначені в списку використаних джерел в кінці цієї роботи.

Отже, успішне вирішення всіх завдань та проблем соціального захисту є основним напрямком і ці всі питання мають вирішуватись не поодиноким, а комплексно, лише тоді це призведе до максимально позитивного результату.

Мета дипломної роботи – це визначення заходів соціального спрямування, що застосовуються у рамках реформування органів місцевого самоврядування.

Виходячи з цієї мети можна окреслити наступні завдання:

- всебічний аналіз напрямків для реформування системи надання соціальних послуг;
- розгляд особливостей соціальної політики України;
- аналіз змін в законодавстві щодо надання соціальних послуг;
- аналіз переліку послуг, що надаються державою;
- визначення елементів соцзахисту населення в загальній системі;
- визначення того, як можна оцінити якість надання соціальної допомоги;
- визначення особливо важливих проблем сфери соціального захисту, способів мінімізації цих проблем, а також соціальний ефект від впровадження заходів в рамках реформування органів місцевого самоврядування.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг населенню.

Предмет дослідження – це сукупність соціально-економічних відносин між учасниками в системі надання соціальних послуг, впровадження механізмів надання послуг та подальша оцінка ефективності цих заходів.

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ В СИСТЕМІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

1.1 Історія створення та модернізації системи соціальних послуг

У 2003 році в Україні було започатковано нову галузь соціальних послуг, у першому Законі «Про соціальні послуги» було запроваджено відповідне поняття та виявлено основи надання соціальних послуг. Соціальні послуги були спрямовані на зміну застарілої радянської системи, яка складалась з безлічі неефективних установ, які орієнтувались не на потреби населення, а на можливості бюджету. Про оцінку якості на той час мови й не йшло.

Основою для новоствореної системи були державні та комунальні заклади, а сам процес перетворення проводився в декілька етапів.

Перший етап брав початок в 2007 році і розпочався з визначення потреб населення в соціальних послугах, визначення з поняттям якості та її оцінюванням, а також заходів зі стимулювання надавачів соціальних послуг для їх надання їх на належному рівні.

Другий етап розпочався в 2012 році зі Стратегії реформування, що передбачала побудову нової системи. Соціальні послуги мали стати доступними населенню, почали з'являться недержані заклади з надання соціальних послуг. Таким чином назріло питання щодо формування ринку соціальних послуг та створення рівних умов для надавачів всіх форм власності та господарювання. До всіх учасників висувались єдині вимоги з надання соціальних послуг, запроваджувались нові підходи щодо фінансування цих цілей, відбувся перехід від утримання закладів до замовлення послуг державою. Почались впроваджуватись державні стандарти з якості надання послуг. Насьогодні неможливо сказати, що процес реформування завершено, адже час диктує свої вимоги, тому система соціальних послуг – динамічне явище, яке постійно зазнає змін в кращу сторону, орієнтуючись на потреби населення в конкретний період за конкретних умов. Прийняття Закону України «Про соціальні послуги» - це переломний крок на шляху реформування соціальних послуг.

Система органів місцевого самоврядування в наш час не здатна в повній мірі задовольняти потреби своєї громади. Місцеві бюджети окремих територіальних громад досить часто замалі для цього. Тому, щоб підвищити якість ефективності управління соціальним розвитком, потрібно приділити увагу удосконаленню регіональної організації влади.

Саме тому в реформуванні вбачається головна можливість наближення до досягнення стійкого економічного ефекту. Сам рівень реформ має відбуватись синхронно з реформами місцевого самоврядування та територіального розвитку.

Головні питання, які потребують вирішення на сьогодні – це доступність якісних послуг, адаптація місцевої політики соціального розвитку до потреб громади, удосконалення форм прямої демократії, забезпечення високого професіоналізму представників влади на місцях, постійне прагнення до ефективного управління та високої якості управлінських рішень.

1.2 Поняття соціальних послуг, їх класифікація та стандартизація.

З правової точки зору соціальні послуги – це особливий вид послуг, що має на меті надання допомоги (як матеріальної, так і нематеріальної) тим особам, які опинилися в складних життєвих обставинах (далі – СЖО), а також тим особам, яка мають ризик в них опинитися. Вичерпний перелік СЖО міститься в Законі України «Про соціальні послуги» (дефініції див. блок 3).



Рисунок 1.1 - Спрямування соціальних послуг з точки зору впливу на складні життєві обставини (СЖО)

Нова редакція Закону «Про соціальні послуги» містить класифікацію цих послуг, що має на меті удосконалити сам процесу організації та моніторингу ефективності надання.

Мета послуги:	<ul style="list-style-type: none"> • Соціальна профілактика (попередження СЖО) • Соціальна підтримка (подолання СЖО) • Соціальне обслуговування (мінімізація СЖО)
Тип послуги:	<ul style="list-style-type: none"> • Прості (не передбачають постійної або комплексної допомоги) • Комплексні (за участі різних фахівців, систематична допомога) • Комплексні спеціалізовані (для певних категорій отримувачів) • Допоміжні (натуральна допомога)
Місце надання:	<ul style="list-style-type: none"> • За місцем проживання отримувача (вдома) • У приміщенні (стаціонарно та напівстаціонарно) • За місцем перебування отримувача (у тому числі на вулиці)
Термін надання:	<ul style="list-style-type: none"> • Екстрено (кризово) - невідкладно, протягом доби • Постійно - не менше 1 разу на місяць протягом більше 1 року • Тимчасово - не менше 1 разу на місяць протягом до 1 року

Рисунок 1.2 - Класифікація соціальних послуг

Закон України «Про соціальні послуги» містить такий перелік соціальних послуг [24]:

- «1) догляд вдома, денний догляд;
 - 2) підтримане проживання;
 - 3) соціальна адаптація;
 - 4) соціальна інтеграція та реінтеграція;
 - 5) надання притулку;
 - 6) екстрене (кризове) втручання;
 - 7) консультування;
 - 8) соціальний супровід;
 - 9) представництво інтересів;
 - 10) посередництво (медіація);
 - 11) соціальна профілактика;
 - 12) натуральна допомога;
 - 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних;
 - 14) переклад жестовою мовою;
 - 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
 - 16) супровід під час інклюзивного навчання;
 - 17) інформування»
- Органи місцевої влади та місцевого самоврядування несуть

відповідальність за планування, фінансування та організацію надання базових соціальних послуг.

До соціальних послуг, окрім базових, також відносять загальні послуги, а саме надання пільг, субсидій, всіх видів одноразових та постійних соціальних виплат, забезпечення ортопедичними засобами та засобами реабілітації осіб, які мають медичні показання для цього, забезпечення путівками для санаторно-курортного лікування або виплати компенсації за здійснене самостійне санаторно – курортне лікування, капітальний ремонт власних житлових будинків, надання інших послуг незахищеним верствам населення, що входить до компетенції органів соціального захисту або територіальних центрів соціального обслуговування.

1.3 Законодавчі засади соціального обслуговування населення

Початок переходу права надання соціальних послуг до громад від центральних органів влади став можливим з настанням початку реформи децентралізації в Україні, а саме 1 січня 2020 року набрала чинності нова редакція Закону України «Про соціальні послуги».

Громада отримала владу на місцях, а соціальні послуги стали наближені до тих, хто їх дійсно потребує. Згідно цього закону кожне співтовариство повинне надавати основні послуги в громаді.

Набрання чинності цього закону є вирішальним в забезпеченні ефективності надання соціальних послуг, але одного закону недостатньо і на сьогодні існує брак нормативних документів та положень, необхідних для його повного виконання.

Як і все нове, реалізація закону призведе до безлічі змін і майбутньому, але це має покращити соціальні послуги і беззаперечно покращить ефективність їх надання. Дуже важливим є наближення послуг до конкретного споживача, тобто надання їх на рівні єдиної територіальної громади. Беззаперечною перевагою є перехід від вирішення соціальних проблем після факту їх появи до їх попередження в цілому, тобто подолання самої важкої ситуації, а не її наслідків, якщо людина в ній опинилася.

Можливо виділити основні позитивні та негативні наслідки прийняття

цього закону для розвитку ринку соціальних послуг. В таблиці 1.1 міститься аналіз нового закону, положення якого відрізняються від тих, що існують.

Таблиця 1.1

Позитивні та негативні сторони нової редакції
Закону України «Про соціальні послуги»

Позитивні сторони	Негативні сторони
Соціальні послуги надаються в інший спосіб. В старій редакції соціальні послуги тлумачились як «група дій з надання допомоги окремим особам і певним групам суспільства, які знаходяться у	Немає чіткої процедури, що дали б змогу оцінити потреби окремих осіб або сімей в соціальних послугах. За цією процедурою можна було б визначити, чи потрібно надавати послуги, чи ні. Якщо до цього документу доступу немає, то слід скористатися попередньо затвердженими законами

продовж. табл. 1.1

<p>скрутному становищі, і ці групи не можуть подолати труднощі поодиночки», в новій редакції передбачено «запобігання і подолання труднощів. Або зведення до мінімуму їх негативного впливу на людей / сім'ї, в тому числі». Подолати завжди важче, ніж запобігти, тому превентивні заходи визначаються першочерговими</p>	<p>Мінсоцполітики. На сьогодні є можливість взяти за основу попередньо затверджений договір про надання соціальних послуг та адаптувати його до нинішніх умов, зазначивши посилання на останню версію закону (вказавши назву соціальної послуги, її вартість та умови). В індивідуальному плані також не міститься чітких розрахунків за надані послуги в екстрених ситуаціях.</p>
<p>З'явилась можливість співпраці між соціальними працівниками та спостерігачами, які можуть пропонувати надавати соціальні послуги. Спостерігачам відведена роль діагностики і повідомлення про ситуації, в яких є домашнє насильство або труднощі фінансового характеру.</p>	<p>Для нових стандартів, таких як екстренна допомога, необхідно прийняти нові стандарти. Діючі стандарти рекомендується використовувати для таких послуг, як соціальна адаптація, соціальна підтримка та посередництво, а також консультування. Відсутність стандартів може зашкодити потенціалу надання, оскільки всі постачальники мають надавати їх відповідно до стандартів.</p>
<p>Створення інформаційно – комунікаційної системи, яка дає можливість збирати, записувати, зберігати та використовувати інформацію про надавачів та споживачів комунальних послуг для державних органів, що співпрацюють з громадськими і недержавними суб'єктами господарювання.</p>	<p>Відтепер одержувач соціальних послуг має напряму звертатися до Департаменту соціального захисту за направленням до відповідного надавача, а не безпосередньо до самого надавача.</p>
<p>Закон визначає список з сімнадцяти основних соціальних послуг, органи місцевого самоврядування можуть надавати (в тому числі об'єднаними територіальними громадами).</p>	<p>Кабінетом Міністрів України не затверджені процедура доступу до реєстру надавачів соціальних послуг, а також відсутня сама реєстрація одержувачів і надавачів.</p>
<p>Соціальні послуги тепер складаються з соціальної профілактики та підтримки, а також самих безпосередніх соціальних послуг.</p>	<p>Мінсоцполітики не було затвердження переліку соцпослуг, що можуть надаватись населенню.</p>
<p>Наявність людей, які можуть надавати послуги за свій рахунок незалежно від рівня доходу</p>	<p>Без затвердження Урядом головних принципів діяльності соцслужб неможливе створення конкурентоздатного і прозорого ринку з надання соціальних послуг</p>

продовж. табл. 1.1

Запровадження двох методів надання соцпослуг: <ul style="list-style-type: none"> - ведення випадку - екстренні або кризові соціальні послуги. 	В процесі змін однозначно виникне потреба в затвердженні нормативної бази, яка досі не розроблена Міністерством соціальної політики України
---	---

Щоб гарантувати повне дотримання закону, потрібно постійно проводити навчання соціальних працівників, забезпечити обмін досвідом між ними на конкретних практичних прикладах, які мали результат в дії: як навчити справлятися з життєвими труднощами, як ефективно допомогти конкретній сім'ї і т.д. Сам ключ криється в вмотивованості за професійні зацікавленості працівників соціальної сфери.

Отже, дуже важливим є те, щоб якомога швидше прийняти відповідні постанови Кабінету Міністрів України і розпорядження Мінсоцполітики для того, щоб Закон України «Про соціальні послуги» запрацював на повну силу.

РОЗДІЛ 2 СИСТЕМА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

2.1 Повноваження органів соціального захисту

Законом «Про соціальні послуги» розмежовано повноваження центральних та місцевих органів влади. В національному масштабі Мінсоцполітики проводить формування державної політики та відповідної нормативно – правової бази, а в регіонах та на місцях вживає заходів для визначення потреб громадян с соціальних послугах, планує соціальні програми і організовує саме надання цих послуг. Розподілення обов’язків щодо наповнення Реєстру надавачів соціальних послуг, контролю за цим, моніторингу, підвищенням рівня кваліфікації соціальних працівників відбувається на всіх рівнях. Перелік повноважень визначається в статті 11 Закону «Про соціальні послуги» (таблиця 2.1) [24]:

Таблиця 2.1

Розмежування повноважень органів влади

Рівень	Національний рівень	Обласний/ регіональний рівень	Районний/ місцевий рівень
Уповноважені органи	<u>Мінсоцполітики</u>	Обласні та Київська міська держадміністрації	Районні адміністрації, виконкоми органів місцевого самоврядування, у тому числі ОТГ
Державна політика	Формування державної політики	Реалізація державної політики на регіональному рівні	-
Нормативно-правова база	Нормативно-правове регулювання (у тому числі, затвердження державних стандартів)	-	-

Визначення потреб у соціальних послугах	-	Узагальнення результатів оцінки потреб у соціальних послугах	Визначення потреб населення у соціальних послугах, виявлення осіб/ сімей у СЖО
Планування/ фінансування соціальних послуг	-	Планування, фінансування та виконання регіональних / місцевих програм щодо надання соціальних послуг	
Надання базових соціальних послуг	-	-	Забезпечення надання базових соціальних послуг
Реєстр надавачів та отримувачів	Створення Реєстру надавачів та отримувачів	Ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг	
Контроль та моніторинг	Координація, моніторинг, контроль за наданням соціальних послуг	Здійснення контролю за дотриманням законодавства Забезпечення прав отримувачів соціальних послуг Моніторинг та контроль за цільовим використанням бюджетних коштів, оцінки якості	
Координація та інформування	Інформаційне забезпечення	Інформування населення щодо соціальних послуг Забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг	
Підвищення кваліфікації соціальних працівників	Організація навчання соціальних працівників		

2.2 Система надання соціальних послуг

Проаналізувавши технології соціальних послуг, які застосовуються на сьогодні, можна зробити висновок, що вони не забезпечують сучасне уявлення щодо соціальної організації. Держава перебуває постійно в економічній нестабільності, тому розроблення міждисциплінарної концепції необхідне для системи надання послуг.

Але перш за все необхідне вивчення соціальних послуг як соціальної системи. Найбільш перспективним напрямком в цьому дослідженні можна вважати інституційний метод. Використовуючи цей метод, можна створити міцну наукову основу для прогнозу соціальних процесів тим самим знизивши масштаб деструктивного впливу на більш активну соціальну структуру і розвиток соціальної системи. В умовах модернізації збагачення й розвиток соціальної сфери відбувається саме за рахунок розвитку внутрішніх ресурсів.

Основний зміст системи соціальних послуг – це підвищення рівня суб'єктності індивіда, покращення соціального комфорту. Можливості соціальних послуг розширює їх інституалізація в процесі 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.

«Об'єкт – суб'єкт - соціальне середовище» - це головний принцип, за яким взаємодіють елементи в процесі соціального обслуговування.

Система надання соціальних послуг включає в себе різні суб'єкти, які беруть участь в процесі на всіх його етапах. Вони дотримуються основних принципів [7]:

- 1) усунення монополізації ринку соцпослуг та забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг;
- 2) в недержавному та державному секторах рівність відповідальності, прав та обов'язків надавачів соціальних послуг. профілактичний характер;
- 3) відповідність соціальних послуг потребам отримувачів;
- 4) безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність;



Рисунок 2.1 - Система надання соціальних послуг

Система соціального обслуговування складається з таких елементів:

1) об'єкт (в тому числі клієнти)тзі своєю особистістю, інтересами та потребами. Головна увага приділяється принципу надання цих послуг, а також адресним методам, враховуючи оцінку сімейного стану клієнта.

2) суб'єкт (професіонали) – люди, що працюють в системі соціальних послуг, мають професійні знання, навички та здібності. Є необхідність в підготовці кадрів та врахуванні їх особистих якостей, а також рівня мотивації.

3) соціальне середовище – це суспільство, саме в якому відбувається розвиток цих послуг, яке залежить від попиту на послугу, довіри до їх надання, свободи вибору, адаптація до цієї послуги.

4) Інституціональний метод (включаючи стандарти обслуговування, принципи та методи). Відповідно до цього методу застосовуються такі технології, як соціальна діагностика, корекція, спостереження, діагностика, лікування, соціальний аудит та нагляд.

5) Діяльнісний метод, що включає в себе методи, засоби, цілі та ресурси для надання всіх видів соціальних послуг.

Закон України про соціальні послуги визначає наступні етапи організації соціальних послуг (стаття 8 Закону «Про соціальні послуги» [24]:

- «1. Визначення потреб населення у соціальних послугах;
2. Розробка та виконання програм надання соціальних послуг базуючись на результатах визначення потреб;
3. Фінансування та надання соціальних послуг;
4. Моніторинг, контроль та оцінка якості соціальних послуг».

Етап 1. Визначення потреб у соціальних послугах: Для того, щоб прийняти управлінські рішення на місцевому рівні для планування та фінансування соцпослуг, органам місцевого самоврядування необхідно щорічно визначати потреби населення с цих послугах (рисунок 2.2).



Рисунок 2.2 - Процес визначення потреб у соціальних послугах

Згідно з діючим Порядком (Наказ Мінсоцполітики від 20.01.2014 № 28), «місцеві органи соціального захисту населення протягом 1 кварталу кожного року проводять збір, узагальнення та аналіз даних щодо потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, а також дані щодо суб'єктів, що надають соціальні послуги». Джерелами інформації про потребу у соціальних послугах можуть бути як інформація щодо індивідуального оцінювання потреби особи/ сім'ї в СЖО, а також дані, отримані від надавачів соціальних послуг або соціально – демографічних досліджень тощо. Таким чином визначаються пріоритети соціального замовлення послуг і оптимізація фінансування з бюджету та розробляється план розвитку системи надання соціальних послуг. Опрацьовані дані надходять до обласного рівня і потім в Мінсоцполітики.

Етап 2. Розробка та виконання програм надання соціальних послуг: органи влади на місцях забезпечують розробку та виконання цільових програм, відповідають за їх фінансування, що ґрунтується на результатах визначення потреб та пріоритетах, що були обрані.

Місцеві цільові програми – це основа для планування відповідного бюджету. Місцеві та регіональні цільові програми розробляються з урахуванням загальних вимог законодавства та особистих регламентуючих документів.

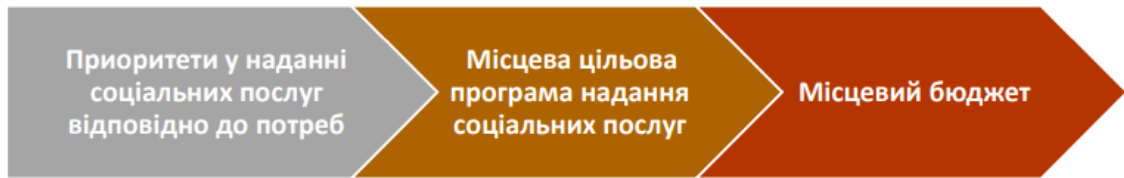


Рисунок 2.3 - Процес планування соціальних послуг: від відзначення потреб до фінансування

Етап 3. Фінансування та надання соціальних послуг:

Визначення вартості соціальних послуг відбувається згідно з Методичними рекомендаціями (затверджені наказом Мінсоцполітики від 7 грудня 2015 № 1186), які передбачають як визначення витрат методом фактичних витрат («згори-донизу»), так і калькуляцію собівартості послуги.

Фінансування соціальних послуг відбувається як за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, так й за рахунок фінансування з інших джерел (платних послуг, коштів підприємств, благодійна допомога та інші дозволені законом послуги) (стаття 27 Закону «Про соціальні послуги»).

Бюджетний процес відбувається відповідно до вимог Бюджетного кодексу та регламентуючих документів на місцях. Застосовуються конкурентні та неконкурентні механізми.



Рисунок 2.4 - Організація надання соціальних послуг

Етап 4. Моніторинг, оцінка та контроль якості соціальних послуг
Зазначені функції включені в повноваження органів на всіх рівнях, отримувачі та надавачі цих послуг приймають участь в цьому процесі. З приводу цього керуються низкою документів щодо звітності по різних видах послуг в різних установах а також застосовують Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (затверджені наказом Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904).

На сьогодні процес звітності не впорядковано достатньо, існує дуже велика кількість звітів на різних рівнях. Моніторинг та контроль переважно зосереджений на цільове використання бюджетних коштів, не приділено достатньої уваги оцінці ефективності соціальних послуг (ані економічна, ані з точки зору досягнення результату). Є надія, що з прийняттям нової редакції Закону «Про соціальні послуги», що містить Класифікатор соціальних послуг та Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг, система моніторингу, контролю та оцінки якості соціальних зазнає змін в кращий бік.

2.3 Характеристика та особливості діяльності Управління соціального захисту населення адміністрації Холодногірського району Харківської міської ради

Управління соціального захисту населення адміністрації Холодногірського району Харківської міської ради (далі – управління) є структурним підрозділом Харківської міської ради, що утворюється міським головою, підзвітним і підконтрольним міському голові та відповідно Департаменту соціального захисту населення Харківської обласної державної адміністрації.

Управління у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України і постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету міністрів України, наказами Мінпраці, розпорядженнями голови міської ради, актами відповідного органу місцевого самоврядування, а також положенням про управління.

Управління в межах своїх повноважень забезпечує додержання законодавства про працю, зайнятість, трудову міграцію, загальнообов'язкове державне соціальне страхування, пенсійне забезпечення, соціальний захист та соціальне обслуговування населення, у тому числі громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, сімей з дітьми, переселенців з тимчасово окупованих територій, учасників АТО на ООС, сімей загиблих.

До складу управління входять такі відділи:

- Відділ бухгалтерського обліку та звітності
- Відділ соціальних допомог
- Сектор прийняття заяв та документів
- Сектор опрацювання заяв та прийняття документів
- Інформаційно-реєстраційний сектор
- Відділ з питань обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, громадян, постраждалих від аварії на ЧАЕС, інших громадян пільгових категорій
- Відділ персоніфікованого обліку отримувачів пільг
- Відділ державних соціальних інспекторів

- Відділ програмного забезпечення, моніторингу та аналізу
- Відділ з питань соціально-трудових відносин
- Відділ з питань охорони праці та невиробничого травматизму
- Загальний відділ

Штат працівників управління налічує 50 осіб.

- Відділ бухгалтерського обліку та звітності - проводить розрахунки з бюджетом по пільгам, субсидіям, соціальним допомогам, іншим соціальним виплатам, а також виплату заробітної плати працівникам та інші господарчі розрахунки;
- Відділ соціальних допомог - проводить обробку документів для виплат соціальних допомог сім'ям з дітьми, багатодітним сім'ям, прийомним сім'ям, дітям під опікою, малозабезпеченим родинам, онкохворим, різних одноразових компенсацій;
- Сектор прийняття заяв та документів – приймає заяви від Центру надання адміністративних послуг, заяв, що надійшли електронними каналами та поштою;
- Сектор опрацювання заяв та прийняття документів
- Інформаційно-реєстраційний сектор - проводить підготовку реєстрів на виплату різних видів соціальних виплат, підготовку файлів для виплати для подання в банківські установи;
- Відділ з питань обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці, громадян, постраждалих від аварії на ЧАЕС, інших громадян пільгових категорій - проводить роботу з влаштування осіб похилого віку в заклади-інтернати, забезпечує осіб засобами реабілітації, протезними засобами, засобами пересування, надає путівки в санаторно-курортні заклади або проводить виплату компенсацій за санаторно-курортне лікування, надання пільг особам, постраждалим внаслідок ЧАЕС, тощо;
- Відділ персоніфікованого обліку отримувачів пільг - проводить облік осіб пільгової категорії, обробку документів для оформлення пільг, веде реєстри отримувачів пільг (база ЄДАРП), складає списки на виплати допомог до 5 Травня, видає посвідчення «Ветеран праці» та багатодітним родинам;
- Відділ державних соціальних інспекторів - проводить перевірку цільового

- використання коштів, отриманих у вигляді соціальної допомоги, перевіряє дійсність зазначених умов проживання, вказаних при оформленні соціальних допомог, бере участь в перевірці випадків, пов'язаних з домашнім насиллям;
- Відділ програмного забезпечення, моніторингу та аналізу - проводить налагодження, обслуговування та заміну офісної техніки, підтримку та наповнення сайту.
 - Відділ з питань соціально-трудових відносин – контролює своєчасність виплати заробітної плати, перевіряє правильність нарахування пенсій, бере участь у вирішенні питань соціально – економічного розвитку міста;
 - Відділ з питань охорони праці та невиробничого травматизму - займається перевіркою колективних договорів, додержанням законодавства в сфері охорони праці, проводить інструктажі з техніки безпеки, приймає участь в засіданнях комісій стосовно трудового каліцтва та нещасних випадків на виробництві;
 - Загальний відділ – в своєму складі має спеціалістів з кадрових та юридичних питань, діловода, завідувача господарством.

Щороку держава переглядає категорії осіб, яким може бути призначена соціальна допомога і, в першу чергу, це пов'язано з бюджетом, який виділений на ці потреби. З часом одним верствам держава взагалі відмінє виплати, іншим переглядає умови і перелік необхідних документів, деякі категорії починають вперше отримувати виплати одноразово або ж щомісяця. Наприклад, особи з числа переміщених, які на початку війни отримували виплати, маючи на руках лише довідку, згодом взагалі втратили право на неї, а на зміну їм прийшла значна кількість учасників війни та ООС, виплати для яких стали найактуальнішими та стали потребувати значних коштів.

На сьогодні управління проводить такі види виплат:

- державна допомоги сім'ям з дітьми;
- державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
- державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
- тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх

невідоме;

- щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом з особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за ним;

- щомісячна адресна допомога внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово- комунальних послуг;

- державна допомога особам, які не мають права на пенсію та особам з інвалідністю і державної соціальної допомоги на догляд;

- субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива;

- щомісячна компенсаційна виплата непрацюючій працездатній особі, яка доглядає за особою з інвалідністю I групи, а також за особою, яка досягла 80-річного віку;

- компенсація фізичним особам, які надають соціальні послуги;

- відшкодування вартості послуги по догляду дитиною до 3 років «муніципальна няня»;

- допомога на дітей, які виховуються в багатодітних сім'ях, державна соціальна допомоги на дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, грошового забезпечення батькам-вихователям і прийомним батькам за надання соціальних послуг у дитячих будинках сімейного типу та прийомних сім'ях за принципом «гроші ходять за дитиною»;

- одноразова натуральна допомога «Пакунок малюка»;

- компенсація за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі;

- пільги на житлово-комунальні послуги;

- компенсації за самостійне санаторно-курортне лікування особам, постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС, придбання ліків цим особам;

- інші соціальні виплати передбаченні чинним законодавством України;

- виплати та компенсації згідно програм за рахунок місцевого бюджету.

РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТА МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1 Проблеми системи надання соціальних послуг

Структурні проблеми. Цей вид проблем викликаний перш за все неузгодженістю діяльності міністерства соціальної політики України в соціальній сфері, а також розмежуванням соціальних послуг на три сфери: сім'я, діти, молодь; пенсіонери або ветерани; інваліди; інші соціальні групи, як підпадають під фінансування лише з місцевих бюджетів згідно зі статтею 91 Бюджетного кодексу України (бездомні, звільнені з місць позбавлення волі, ВІЛ-інфіковані, групи, уразливі до ВІЛ тощо). Ці три схеми складаються з установ та закладів, так званих «Центрів соціальних послуг для сім'ї, дітей та молоді» та «Територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)», підприємства УТОС, УТОГ, Центри реабілітації інвалідів тощо. Також присутні закони, направлені на діяльність окремих структур: ЗУ «Про соціальні послуги»; ЗУ «Про реабілітацію інвалідів в Україні», ЗУ «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю».

Соціальні послуги, що відносяться до четвертої групи, фінансуються виключно місцевими бюджетами, коштами неурядових організацій так коштами міжнародних донорів. Як правило, кожен надавач намагається вберегти наявне фінансування та лобіює зміни в законодавстві, які в першу чергу оберігають інтереси не споживачів, а надавачів послуг.

Саме такі проблеми чітко видні на рівні адміністративно-територіальних громад, коли визначається потреба в соціальних послугах. Так як держава намагається забезпечити адресність надання допомоги, це неможливе без чіткого планування, а також визначення потреб соціальних послуг конкретних адміністративно-територіальних одиниць. Така оцінка потреб вперше була проведена в 2013 році відповідно до Методичних рекомендацій, які були затверджені наказом Мінсоцполітики від 15.10.2012 року № 648.

Бюро соціальних та політичних розробок, яке проводило незалежний аналіз отриманих результатів, дійшло висновку, що:

- потенційний попит на соціальні послуги в більшості областей не був розрахований;
- потреби були оцінені частково;
- потенціал недержавних надавачів соціальних послуг не був врахований;
- співвідношення кількісних показників потреб окремих соціальних груп до їх загальної кількості не логічні (за оціночними даними та даними офіційної статистики);
- в області немає пріоритетів визначення щодо потреб в соціальних послугах;
- види соціальних послуг некоректно застосовані для визначення потреб окремих соціальних груп;
- немає обґрунтування орієнтовних обсягів фінансування соціальних послуг для задоволення попиту.
- завданням Міністерства соціальної політики є визначення пріоритетів, так як керівництво областей не вважає за потрібне цим займатись.
- новий Порядок оцінки потреб в соціальних послугах не дає можливості аналізу різних надавачів соціальних послуг та інфраструктури;
- соціальне замовлення так і залишається фактично декларативним механізмом через те, що оцінка потреб проводиться неякісно та некоректно.

Висновок: ті нормативні документи, які є, не є ефективними в забезпеченні визначення потреб, є досить громіздкими та не відповідають меті реформи системи соціальних послуг, а визначення потреб в першу чергу ґрунтується на забезпеченні фінансових інтересів муніципальних та державних надавачів.

Термінологічні проблеми. Ці проблеми заключаються в неузгодженості та невизначеності основних термінів. Як вже згадувалося вище, в діючій редакції Закону України «Про соціальні послуги» немає чіткого визначення, що таке «соціальна послуга».

В Законі України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року № 966-IV є визначення «соціальних послуг» як «комплекс заходів», але визначення «соціальна послуга» не надано. В цьому ж Законі міститься список

з наступних видів соціальних послуг: «соціально-педагогічні; соціально-побутові; психологічні; соціально-економічні; соціально-медичні; інформаційні; юридичні; послуги з працевлаштування та інші соціальні послуги». Формами надання послуг зазначені матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Наказом Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 5 затверджується Перелік 15 видів соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Однак не зрозуміло, як саме соціальні послуги, які визначені в Переліку, пов'язані з соціальними послугами, з ЗУ «Про соціальні послуги».

Отже, можна дійти висновку, в законі України «Про соціальні послуги» та застосовуваних нормативних актах різне тлумачення щодо визначення форм, методів та видів соціальних послуг, і як наслідок проблеми в оцінці потреб та плануванні соціальних послуг на рівні областей. Наказом Міністерства соціальної політики України від 15.10. 2012 року за №648, затверджені «Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах». Ця методика визначає потребу в послугах, які закріплені Переліком соціальних послуг(затверджені наказом Мінсоцполітики). Під час застосування методики в територіальних центрах та центрах соціальних служб виникали проблеми у визначенні потреб в послугах, які вони не повинні були надавати в межах своїх повноважень.

Перелік послуг для Територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) закріплений в ЗУ «Про соціальні послуги». В «Загальному положенні про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді», затвердженого Постановою КМУ від 1 серпня 2013 р. № 573, мова йде здебільшого про соціальну роботу. Також відсутнє визначення зв'язків терміну «соціальні послуги» та «соціальна підтримка». В статті 8 Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» зазначено, що «Державні соціальні нормативи у сфері надання соціальних послуг встановлюються для визначення розмірів державних гарантій соціальної підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах».

Але визначення терміну «соціальна підтримка» немає. Також варто зауважити, що визначення «соціального супроводу» суперечить Наказу Міністерства соціальної політики, який затверджує перелік з 15 соціальних послуг, в якому «соціальний супровід», визначено як соціальна послуга. В статті 1 Закону України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» надається наступні визначення «державні соціальні стандарти - встановлені законами, іншими нормативно-правовими актами соціальні норми і нормативи або їх комплекс, на базі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій». Стаття 8 цього ж закону говорить, що «Державні соціальні нормативи у сфері надання соціальних послуг встановлюються для визначення розмірів державних гарантій соціальної підтримки осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах». Закон України «Про соціальні послуги» надає таке визначення «державний стандарт соціальної послуги - визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги, показники її якості». Розрахувати вартість соціальної послуги неможливо, оскільки не передбачено ніяких норм та нормативів. Отже, неможливо однозначно визначитись, як соціальні послуги має фінансувати держава, а які надаються виключно на платній основі.

Фінансові. Ці проблеми викликані неефективним використанням коштів бюджету на самими принципами його формування. Також існує дисбаланс між тим, що держава намагається скоротити витрати, а надавачі соціальних послуг навпаки їх збільшити. Ще 9 років тому Президентом України були прийняті «Соціальні ініціативи». Половина цих ініціатив стосується реформування соціальної сфери, а саме необхідності відновлення основоположного принципу соціальної справедливості; підвищення ефективності соціальної політики; надання пільг тільки ти, хто їх реально потребує; широка модернізація сфери соціального забезпечення. Постала необхідність адресної допомоги, а не безсистемних виплат, яка буде відповідати конкретним потребам людини та сім'ї. Слід звернути увагу, що

важливим підходом щодо реформування соціальної сфери є посилення на прожитковий мінімум для обрахування розміру соціальних послуг, як базового державного соціального стандарту (ст. 6 ЗУ «Про Державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»).

Нажаль, перелік соціальних послуг та стандарти соціальних послуг не дають можливості розрахувати вартість соціальної послуги на одного клієнта та розмежувати її на витрати з бюджету та власний рахунок отримувача. Цей розрахунок необхідний для визначення «економічно обґрунтованих» розмірів оплати за соціальні послуги з боку населення, а не для того, щоб обрахувати держави на необхідні соціальні послуги.

Виходячи з вищенаведеного, можна говорити, що принцип «гроші ходять за отримувачем послуг» - це теж форма соціальної підтримки. При цьому виплати один отримувач не може отримувати виплат більше, ніж прожитковий мінімум, навіть якщо вони не відповідають «економічно обґрунтованій» вартості послуг, на які він може претендувати згідно Стандартів.

3.2 Заходи, що застосовуються у рамках реформування органів місцевого самоврядування

Першим етапом розвитку соціальних послуг у громаді є **визначення потреб** населення територіальної громади у соціальних послугах, що передбачає збір, узагальнення та аналіз інформації про [7]:

- наявність на території громади осіб/сімей, які належать до вразливих груп або перебувають у складних життєвих обставинах, та їхні потреби у соціальних послугах;

- доступність соціальних послуг, відповідно до потреб отримувачів, як фактичних, так і потенційних.

Метою визначення потреб населення громади у соціальних послугах є отримання об'єктивних, достовірних статистичних, кількісних та якісних даних, необхідних для прийняття управлінських рішень щодо розвитку системи соціальних послуг в громаді. Цей процес надає можливість [7]:

- оцінити ефективність діючої системи надання послуг;
- визначити цільові групи отримувачів соціальних послуг, з числа жителів громади, їхні потреби у послугах;
- розробити стратегію розвитку соціальних послуг.

Залежно від кількості населення, цільових груп та розмірів територіальної громади, збір та аналіз даних для визначення потреб населення може здійснюватись структурним підрозділом з питань соціального захисту населення громади із залученням надавачів соціальних послуг, соціального менеджера, фахівців із соціальної роботи, об'єднань працівників системи надання соціальних послуг, об'єднань надавачів та отримувачів соціальних послуг, громадських об'єднань, благодійних організацій, інших суб'єктів господарювання (на платній або безоплатній основі), зокрема тих, що спеціалізуються на такому виді діяльності та/або експертів в соціальній сфері, соціологів.

Етапи визначення потреб населення у соціальних послугах [34]:

- 1) Утворення Робочої групи для забезпечення проведення заходів з визначення потреб і розроблення пропозицій щодо розвитку соціальних

послуг.

2) Збір соціально-демографічних даних жителів громади, даних щодо вразливих груп населення, картування наявних соціальних послуг та надавачів.

3) Збір інформації щодо потреб у соціальних послугах сімей або осіб з числа вразливих груп або які перебувають в складних обставинах, та про надавачів соціальних послуг і їх можливості.

Для цього зазвичай використовують такі методи збору інформації, як: структуровані та напівструктуровані інтерв'ю, анкетування, дискусії фокус-груп, де обговорюються думки, очікування громадян щодо того, які види послуг необхідно розвинути, які треба для цього ресурси. Також визначаються цільові групи, які треба опитати. Вони формуються як правило з числа або наявних, або потенційних отримувачів послуг. Це можуть бути випускники інтернатних закладів, батьки дітей з інвалідністю, звільнені з місць позбавлення волі і т.д. Для кожної групи визначається мета опитування, завдання, коло осіб, які необхідно опитати, окреслюються методи опитування, розробляються опитувальники, які містять перелік питань, які потрібно поставити тій чи іншій цільовій групі, щоб визначити їх потребу у соціальних послугах. Також може узагальнюватися і аналізуватися інформація щодо результатів оцінки потреб осіб та сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати.

4) Складання звіту, в якому містяться результати визначення потреб в соціальних послугах громади та пропозиції щодо розвитку необхідних послуг на середньостроковий період. В самих пропозиціях необхідно зазначити перелік послуг, що планується розвинути, ресурси для їх розвитку, за яких умов будуть доступні і т.д. Також потрібно розрахувати кадрове забезпечення цього (навчання, перепідготовка). Тут має передбачатись заходи на короткострокову та середньострокову перспективу, з урахуванням найбільш актуальних потреб та можливостей, а також терміни виконання цих заходів та осіб, відповідальних за це.

Планування надання. В рамках цього соціальні послуги плануються в межах системи планових документів розвитку громади. Вони розділяються на довгострокові (приблизно 7 років), середньострокові (від 3 до 5 років) і короткострокові (1 рік) (рис. 3.1).



Рисунок 3.1 - Система програмних документів розвитку громади

Головним документом, на який спираються при визначенні пріоритетів розвитку територіальної громади, є стратегія її розвитку. Цей документ в довгостроковій перспективі визначає напрямки розвитку ключових сфер життєдіяльності громади. З цією метою проводиться глибоке аналітичне дослідження, визначається бачення розвитку громади, її сильні та слабкі сторони, оперативні та стратегічні цілі, а також розробляються детальні завдання для досягнення визначених цілей з дотриманням технології SMART (ця абревіатура об'єднує великі літери від англійських слів і означає розумна ціль).

Відповідно до неї вимоги до цілі наступні:

- 1) ціль повинна бути максимально конкретною;
- 2) повинна бути вимірною, щоб можна було зрозуміти, коли її можна вважати досягнутою;
- 3) досяжною відносно відносно внутрішніх та зовнішніх ресурсів;
- 4) бути досяжною відносно часу;
- 5) співвідноситися з іншими стратегічними цілями і бути орієнтованою на їх досягнення.

Фінансування соціальних послуг. Цей механізм передбачає застосування різних бюджетів варіантів фінансування. Для побудови оптимальної моделі необхідна мобілізація стабільних фінансових ресурсів, дасть можливість говорити про надання якісних та доступних соціальних послуг, а також їх ефективне використання в інтересах громади(рисунок 3.2).

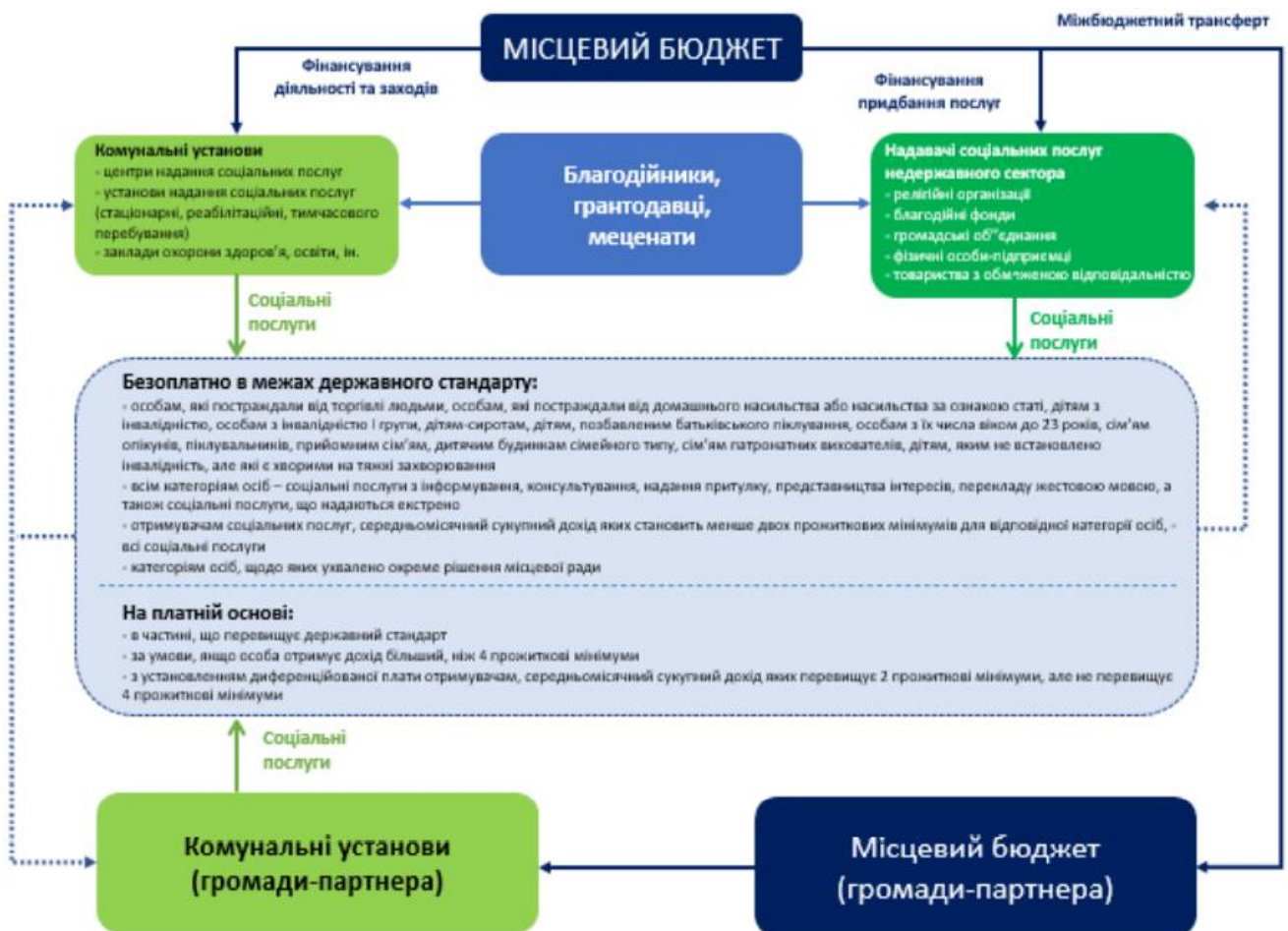


Рисунок 3.2 - Механізм фінансування соціальних послуг

Основним джерелом для фінансування соціальних послуг завжди виступає місцевий бюджет. Органи місцевого самоврядування на ці цілі також може залучати кошти благодійників, меценатів та інших суб'єктів. Прийняття рішення про надання соціальних послуг іншим категоріям осіб за рахунок бюджетних коштів також належить до компетенції органів місцевого самоврядування. Це реалізується шляхом прийняття переліку послуг, що можуть надаватись за рахунок коштів бюджету або звільнення деяких категорій від сплати за надання окремих видів соціальних послуг. Такі рішення можуть приймати комісії, що створюються органами сільських, селищних, міських рад територіальних громад. Таке надання послуг може відбуватись шляхом співробітництва між територіальними громадами в наступних формах:

- передача одному з суб'єктів іншими суб'єктами повноважень з виконання окремих завдань з передачею відповідних ресурсів;
- втілення спільних проєктів шляхом спільного здійснення відповідних заходів;
- спільного утримання суб'єктами співробітництва підприємств, установ та організацій, що відносяться до комунальної власності;
- створення спільних комунальних підприємств, установ та організацій.

Позитивною практикою обласних рад є втілення проєктів місцевих ініціатив після проведення конкурсів. Це дає можливість міським радам ініціювати проєкти, направлені на розвиток соціальних послуг, та можуть частково або повністю отримувати фінансування за рахунок коштів обласного бюджету. Багато з міжнародних та національних організацій надають підтримку у вигляді грантів та консультацій щодо розвитку соціальних послуг.

3.3 Соціальний ефект від удосконалення системи надання соціальних послуг

На даний час ще неможливо говорити про завершення процесу реформування органів місцевого самоврядування, але вже можна спостерігати певний соціальний ефект, який має впровадження соціальних заходів, а саме:

1. Зменшена соціальна несправедливість внаслідок надання ефективної соціальної допомоги:

- найбільш та самі уразливі мешканці можуть отримати належний рівень пільг та допомог;

- на державну допомогу тепер не можуть претендувати дійсно забезпечені матеріально громадяни;

- процес надання пільг та соціальних допомог тепер автоматизовано, створено сервіс, де кожен отримувач має доступ до особистого кабінету зі всією необхідною інформацією.

2. Оновлення системи надання пенсій та підвищення ефективності зайнятості:

- модернізація пенсійної системи та скорочення дефіциту Пенсійного фонду (підвищення пенсійного віку та скорочення умов для дострокового виходу на пенсію відіграє негативну роль);

- розширення державних програм зайнятості та доступність додаткового навчання за рахунок коштів державного бюджету;

- зменшення випадків «зарплати в конвертах» та удосконалення системи оплати праці.

3. Підвищення соціального захисту найбільш уразливих категорій населення як за рахунок місцевого, так і державного бюджету:

- ветеранів війни, членів сімей загиблих;

- дітей війни; осіб, постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС;

- батьків та дітей з багатодітних сімей;

- інших верств населення, які потребують допомоги.

4. Покращення взаємодії соціальних партнерів та громадськості:

- безперервний та системний контроль щодо діяльності органів соцзахисту;

- участь самого Міністра у розгляді результатів такого контролю.

5. Створення «єдиного соціального вікна» з початком функціонування Центрив надання адміністративних послуг з покладанням на них наступних функцій:

- оформлення необхідних документів осіб, молодших 18 років; документи, які належать до компетенції ветеринарної, епідеміологічної служби;
- оформлення землевпорядчих документів, проведення реєстрації земельної ділянки і нерухомості; оформлення паспорта оформлення паспорта, реєстрація місця проживання;
- реєстрація фізичних осіб – підприємців, юридичних осіб, громадських організацій, засобів масової інформації;
- інші адмінпослуги, за якими раніше громадянам доводилося звертатися до районних центрів.

6. Оформлення всіх видів соціальних допомог шляхом подання єдиної заяви з одним пакетом документів, необхідним для цього. Це дало змогу скоротити кількість відвідувань органів місцевого самоврядування та зменшило документооборот з дублюванням документів від заявника, що мало позитивний соціальний ефект. Не можливо не відмітити також впровадження можливості подання заяв та звернень громадян шляхом надсилання заяви в електронному вигляді з підписанням електронним ключем або надання повного пакету документів з заявою шляхом надсилання поштою, що виключає необхідність безпосереднього відвідування органів місцевого самоврядування.

ВИСНОВКИ

Нинішні умови, пов'язані з політичною та економічною ситуацією в країні та світі, диктують потребу в проведенні реформування в сфері соціального захисту. Малозабезпечені верстви потребують допомогу ззовні.

Сучасна система соціального захисту – це відображення глобалізаційного розвитку соціальної політики, такого як соціалізація економіки, ідентифікація суспільного виробництва, його інтелектуалізація, встановлення високої якості життя, пріоритет глобальних цінностей.

Система соцзахисту зазнала корінних змін тільки завдяки своєму внутрішньому становищу і трансформації економічного ринку. Ці зміни стосувались характеру послуг, їх фінансування та методів отримання соціальних допомог та виплат. Як наслідок, відбулась приватизація установ соціального захисту, соціальні послуги стали більш різноманітними, частина державної роботи в сфері сім'ї та бізнесу децентралізувалася, зросли зобов'язання України щодо дотримання міжнародних соціальних стандартів.

Разом з тим, як і раніше, державна система соціального захисту має обмежені ресурси та розділена по цілям, її інститути й досі неефективні, що дає всі підстави говорити про слабку соціальну систему, далеку від соціальних стандартів Європи.

До системи соціального захисту включаються юридичні, економічні, соціальні обов'язки та права, соціальні інститути, що можуть гарантувати громадянам гідний рівень життя, особливо якщо це стосується вразливих верств населення.

Як показує практика, якщо вибрана неправильна технологія, що стосується цільового використання коштів, що це призведе до неминучої неефективності та непрактичності.

Що технологій, особливо виконання замовлень на соціальні послуги, то на обласному рівні існують суворі обмеження на їх використання.

Система соціальних послуг включає в себе об'єкт, суб'єкт, систему, діяльність та саме соціальне середовище. Рівень фактичного задоволення потреб споживачів визначає рівень якості обслуговування.

У визначенні показників якості послуг основною проблемою є розрив між інструментами та стандартами, що використовуються для практичної оцінки, та теоретичною базою. Якість обслуговування характеризується кількісними та якісними показниками.

Система соціальних послуг в Україні перебуває поки що в стані розвитку, і як свідчить європейський досвід, за кілька років можливо провести докорінні зміни.

Щоб реформування призвело до суттєвих позитивних наслідків, необхідні кроки в наступних напрямках:

- Потрібно удосконалити законодавчу базу, яка б захищала інтереси осіб, що перебувають в складних життєвих обставинах, їх інтереси та добробут, а також, а також сприяло б розширенню кола надаваних послуг. А саме необхідне затвердження базового переліку безкоштовних соціальних послуг, які можна отримати незалежно в місця проживання та економічної ситуації у державі;

- потрібно створити систему соціального планування з залученням членів громади для пошуку вирішення конкретних соціальних проблем на місцевому рівні. Таким чином можна було б визначити пріоритети на місцях, ефективно розподіляти бюджетні кошти та залучати надавачів послуг. Органи місцевої влади повинні розробляти соціальні плани відповідно до вимог, що висунуті центральними органами країни. Такі плани потрібно розробляти щорічно і використовувати як основу, щоб визначити обсяги фінансової підтримки місцевих громад;

- потрібно приділити увагу вдосконаленню системи фінансування безкоштовних послуг державою та підвищити контроль за використанням цих коштів. Пріоритети і напрямки фінансування треба визначати потрібно визначати на основі проведеного аналізу потреб;

- потрібно створити механізми залучення зацікавлених осіб в рамках державної стратегії, що має на меті перехід від утримання закладів соціального обслуговування до фінансування соціальних послуг. Для цього потрібно надати можливість отримувати фінансування з державного бюджету навіть для приватних установ для надання безкоштовних послуг. Потрібно

проводити конкурси, після чого за результатами з переможцями укласти контракти та надавати бюджетне фінансування.

- потрібно залучати альтернативні джерела фінансування, щоб вирішити проблеми фінансового забезпечення, а також для закладів запровадити систему стимулів для ефективного використання власних та залучених з бюджету коштів.

Формульний підхід до розподілу коштів з бюджету може стати одним з таких стимулів. Для цього необхідна розробка методики розрахунку вартості соціальних послуг. Описані вище принципи дають змогу забезпечити зміну ситуації на краще. Переваги від цього отримують всі: держава, тому що її обмежені ресурси будуть використовуватися більш ефективно та продумано; громади, оскільки таким чином вони більш дбатимуть про своїх громадян та самі шукатимуть шляхи правильного розв'язання проблем на місцях; і самі громадяни, бо вони отримують доступ до послуг, що дасть змогу краще задовольнити потреби.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

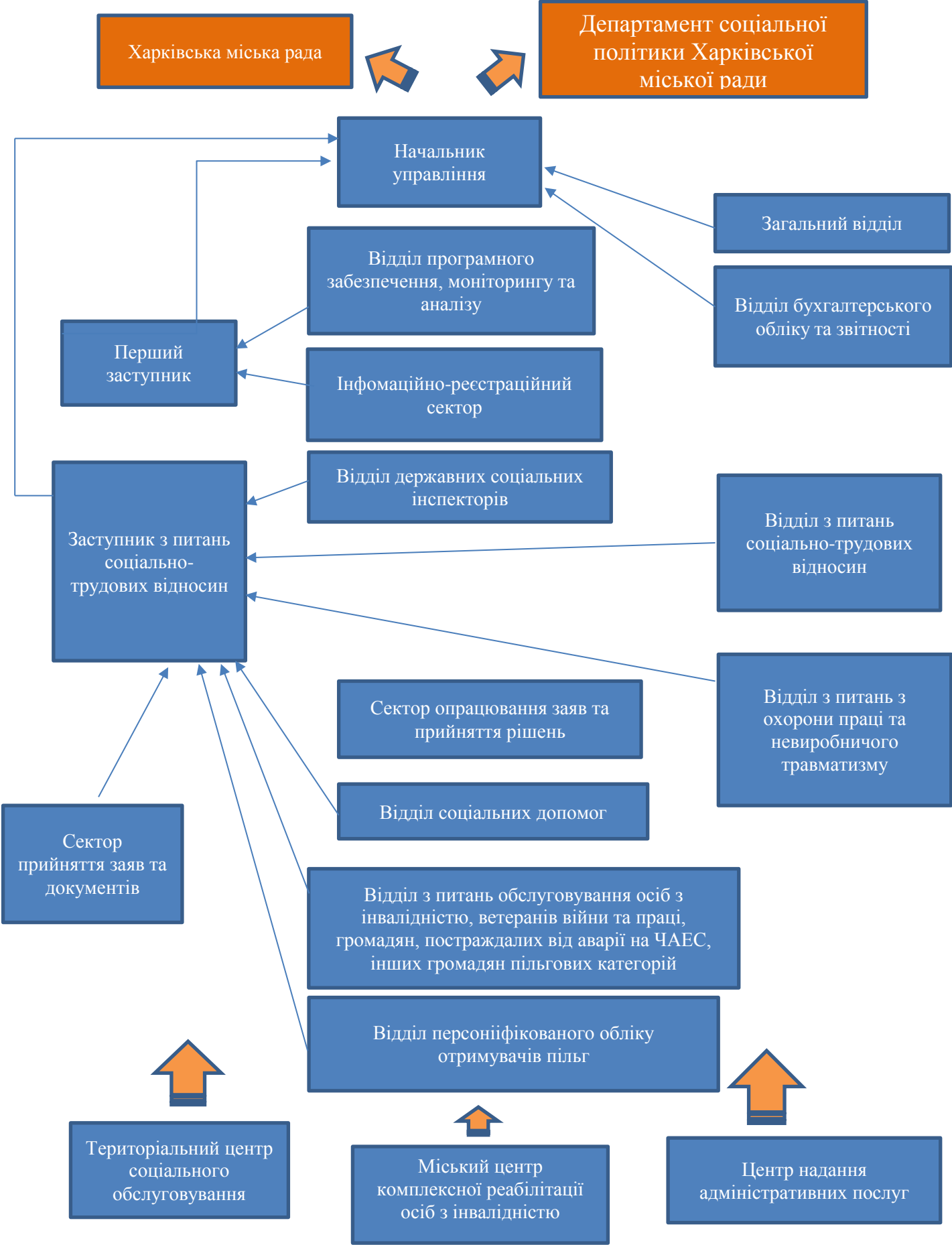
1. Gammage, S., Sultana, N., & Glinski, A. (2020). Reducing Vulnerable Employment: Is there a Role for Reproductive Health, Social Protection, and Labor Market Policy?. *Feminist Economics*, 26(1), 121-153.
2. Альона, Г., & Насібова, О. В. Видатки місцевих бюджетів на соціальний захист населення в умовах 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., Емельяненко, Л. М., Федірко, Н. В., Федирко, Н. В., Москвіна, В. І., & Москвина, 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» Пріб 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 (2021). Дата звернення 25.10.2021 <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.)*.

ДАДАТОК А. Структура та схема підпорядкування управління соціального захисту населення адміністрації Холодногірського району Харківської міської ради



ДОДАТОК Б

Основні показники діяльності Управління соціального захисту населення
адміністрації Холодногірського району ХМР за серпень 2021 року
(станом на 01.09.2021р.)

№ з/п	Найменування видатків	Затверджено на 2021р, грн.	Затверджено на січень - серпень 2021р, грн.	Профінансовано за січень - серпень 2021р, грн.	% відношення профінансованого до затвердженого на звітний період
1	2	3	4	5	6
1.	Виплата деяких видів допомог, компенсацій, грошового забезпечення та оплата послуг окремим категоріям населення	96113440	66896844	66447724	99.3
2.	Виплата пільг і житлових субсидій громадянам на оплату житлово-комунальних послуг, придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу у грошовій формі	51124940	51124940	51124940	100
3.	Соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи	1662193	1366358	1366358	100
4.	Виплата соціальних стипендій студентам (курсантам) закладів фахової передвищої та вищої освіти	554908	554908	554908	100
5.	Заходи із психологічної реабілітації, соціальної та професійної адаптації, забезпечення санаторно-курортним лікуванням постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, та членів їх сімей (при	330238	181277	181277	100

	здійсненні заходів із психологічної реабілітації), членів сімей загиблих (померлих) таких осіб, виготовлення для них бланків посвідчень та нагрудних знаків				
6.	Заходи із соціальної, трудової та професійної реабілітації осіб з інвалідністю	91693	91693	91693	100
7.	Реабілітація дітей з інвалідністю	800000	661223	661223	100
8.	Надання пільг окремим категоріям громадян з оплати послуг зв'язку	327025	168770	155601	92.2
9.	Надання соціальних гарантій фізичним особам, які надають соціальні послуги громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, дітям з інвалідністю, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги	1189730	898840	897929	99.9
10.	Інші заходи у сфері соціального захисту і соціального забезпечення	675943	120260	117961	98.1
11.	Видатки на утримання Управління	19919276	14088290	13405715	95.2
	ВСЬОГО	172 789 386	136 153 403	135 005 329	99.2