

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Центр професійної та післядипломної освіти

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

(підпис)

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування,

освітньо-професійної програми «Державна служба»

на тему: «Удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади Конотопського району Сумської області)».

Здобувача групи ДС.мз-31 Гараєвої Анни Миколаївни

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

(підпис)

Анна ГАРАЄВА

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник старший викладач кафедри управління імені

Олега Балацького, к.е.н., доц., Тетяна БОНДАР

(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

Суми – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Центр професійної та післядипломної освіти

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ігор РЕКУНЕНКО

_____ 2024 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування,

освітньо-професійної програми «Державна служба»

Здобувачки групи ДС.мз -31 Гараєвої Анни Миколаївни

1. Тема роботи: «Удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади Конотопського району Сумської області), затверджена наказом СумДУ № 1210-VI від 25 листопада 2024 р.
2. Термін подання здобувачем закінченої роботи 01.12.2024 р.
3. Мета кваліфікаційної роботи: дослідження та удосконалення системи та механізму надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування.
4. Об'єкт дослідження: процес удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).
5. Предметом дослідження: теоретико-методичні засади процесу удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування

органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).

6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі: Конституції України, Законів України, Постанов, наказів та розпоряджень відповідних міністерств та відомств, підручників, наукових статей, тез конференцій, первинної інформації Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської територіальної громади.

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

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Теоретико-методичні засади надання соціальних послуг	20.10.2024
II	Оцінювання діяльності Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг»	06.11.2024
III	Основні напрями удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування	25.11.2024

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи магістра:

У розділі 1 студент має дослідити теоретико-методичні засади надання соціальних послуг.

У розділі 2 студент має здійснити оцінку діяльності Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг».

У розділі 3 студент має дослідити основні напрями удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування.

8. Консультації щодо виконання роботи:

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

9. Дата видачі завдання _____

Керівник кваліфікаційної роботи ст. викладач
кафедри управління імені Олега Балацького,
к.е.н., доц. Тетяна БОНДАР

Завдання до виконання одержала Анна ГАРАЄВА

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота магістра містить: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, що містить 40 найменувань. Загальний обсяг становить 48 сторінок, включаючи 3 таблиці, 11 рисунків, 1 додаток, список використаних джерел на 5 сторінках.

Актуальність роботи обмовлена необхідністю удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Об'єктом дослідження є процес удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).

Предметом дослідження виступають теоретико-методичні засади процесу удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).

Метою роботи є дослідження та удосконалення системи та механізму надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування.

Методи дослідження: системний підхід, порівняльний аналіз, монографічний метод, індукції та дедукції, аналізу і синтезу, логічні методи, SWOT-аналіз, методи економічного аналізу.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає у тому, що окремі положення висвітлені у роботі, надані рекомендації можуть бути використані в подальшому у діяльності Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської територіальної громади (Акт від 25.10.2024 р. Про результати впровадження результатів кваліфікаційної роботи магістра).

Ключові слова: СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, СИСТЕМА ТА МЕХАНІЗМ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, АДМІНІСТРУВАННЯ, ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	9
Поняття і зміст надання соціальних послуг.....	9
Система надання соціальних послуг.....	14
Організаційно-правовий механізм державного надання соціальних послуг.....	17
РОЗДІЛ 2. ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ».....	20
2.1. Структура та основні напрями діяльності Центру надання соціальних послуг.....	20
2.2. Аналіз середовища Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг».....	25
2.3. Оцінка ефективності надання соціальних послуг.....	30
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТА МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РАМКАХ РЕФОРМУВАННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	33
3.1. Впровадження технології соціального аутсорсингу в Попівській територіальній громаді.....	33
3.2. Перспективна модель фінансування Центру надання соціальних послуг.....	35
ВИСНОВКИ.....	39
СПИСОК ВИКОРАСТИНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	47

ВСТУП

Головний ресурс громади – це її мешканці. На різних етапах життя кожен з них потребує професійної соціальної підтримки для подолання своїх потреб. Тому в кожній громаді необхідно розвивати та надавати соціальні послуги, які запобігатимуть виникненню складних життєвих обставин та долатимуть або мінімізуватимуть їхні негативні наслідки. Тому актуальним є удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг на місцевому рівні.

Метою роботи є дослідження та удосконалення системи та механізму надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування. Відповідно до поставленої мети були визначені наступні завдання:

- дослідити поняття та зміст надання соціальних послуг;
- дослідити систему надання соціальних послуг;
- дослідити організаційно-правовий механізм державного надання соціальних послуг;
- здійснити аналіз структури та напрямів діяльності Центру надання соціальних послуг;
- здійснити аналіз середовища Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг»;
- надати оцінку ефективності надання соціальних послуг;
- дослідити впровадження технології соціального аутсорсингу в Попівській територіальній громаді;
- запропонувати перспективну модель фінансування Центру надання соціальних послуг.

Об'єктом дослідження є процес удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).

Предметом дослідження виступають теоретико-методичні засади процесу удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках

реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).

Методи дослідження: системний підхід, порівняльний аналіз, монографічний метод, індукції та дедукції, аналізу і синтезу, логічні методи, SWOT-аналіз, методи економічного аналізу.

Інформаційною базою виступають: Конституція України, Закони України, Постанови, накази та розпорядження відповідних міністерств та відомств, підручники, наукові статті, тези конференцій, первинна інформація Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської територіальної громади.

Наукова новизна полягає у такому: набули подальшого розвитку технології аутсорсингу надання соціальних послуг на місцевому рівні; запропоновано перспективну модель фінансування Центру надання соціальних послуг.

Кваліфікаційна робота магістра містить: вступ, три розділи, висновки, список використаних джерел, що містить 40 найменувань. Загальний обсяг становить 48 сторінок, включаючи 3 таблиці, 11 рисунків, 1 додаток, список використаних джерел на 5 сторінках.

Апробація. За результатами дослідження опубліковані тези міжнародної науково-практичної конференції «Управлінські парадигми сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання» (Україна, Суми, 27–28 листопада 2024 року).

Результати дослідження можуть бути використані у практичній діяльності Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської територіальної громади (Акт від 25.10.2024 р. Про результати впровадження результатів кваліфікаційної роботи магістра).

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Поняття і зміст надання соціальних послуг

В інформаційному суспільстві значну роль у забезпеченні життєдіяльності людини відіграє невиробнича соціальна сфера, яка є одним з основних чинників розвитку продуктивних сил. Сьогодні основною метою соціальної сфери є задоволення потреб населення в охороні здоров'я, освіті, житлових умовах, а також у духовному та культурному розвитку. Обсяг і якість споживаних соціально-культурних послуг, а також оцінка стану відповідних галузей є важливими показниками добробуту і способу життя громадян. Показники, такі як стан здоров'я, рівень освіти, культури та професіоналізму населення, служать основними індикаторами рівня розвитку суспільства (Терлецька Н. М., Руснак Д. І., 2019).

Соціальна робота як різновид сервісної діяльності здійснюється для надання специфічного кінцевого продукту - соціальної послуги. Дослідники визнають міждисциплінарність і багатозначність змісту цього поняття, широко використовується для характеристики багатьох організаційно-правових і технологічних форм реалізації соціальної роботи різних сферах життєдіяльності.

Як у наукових публікаціях, так і у виступах політиків практично на рівних використовуються синонімічні поняття «соціальна послуга», «соціально значима послуга», «послуга соціального характеру», при цьому, по суті, відсутнє чітке розмежування або конкретизація їх змісту, а також однозначне юридичне закріплення, що призводить до логічного висновку про необхідність вивчення даної проблематики (Нечосіна О., 2019).

Термін «послуга» застосовується в економічній, правовій, соціокультурній, освітній, медичній та інших видів діяльності і означає продукт, результат людської праці.

Можна виділити наступні підходи до трактування поняття «соціальна послуга» табл. 1.1.

Таблиця 1.1. – Підходи до трактування поняття «соціальна послуга»

Підходи	Основний зміст
Процесуально-діяльнісний та функціональний	До ключових характеристик соціальних послуг відносять їх суб'єктно об'єктний характер, що виявляється у відносинах типу «людина – людина» та «людина – суспільство», а також цільову спрямованість у вигляді впливу на якість життя індивіда, групи та характер соціальних відносин індивіда за допомогою різних засобів, форм, методів та технологій
Соціально-територіальний	Акцентує увагу на кризовій обумовленості виникнення соціальної послуги як реакції соціальної системи (інфраструктури) на наявність у індивіда, сім'ї чи групи людей гострої необхідності в задоволенні життєвих потреб, попередження ризиків та небезпек, нормалізації ситуації функціонування, а також максимально можливої наближеності/територіальної доступності послуги її потенційним одержувачам.
Системний	Здійснюється системний аналіз характер соціальних послуг, і навіть їх місце й у структурі невиробничих відносин на різних рівнях організації, здійснення певної системою соціальних суб'єктів тощо
Клієнтоцентристський	Відноситься до особливостей соціальних послуг їх переважно публічний, невиробничий характер, що проявляється в орієнтації змісту і спрямованості соціальної послуги на конкретну людину – благополуччя, що потребує конкретного набору дій допомагає і підтримує характеру.

Джерело: складено на основі 1, 18, 19

Державні послуги у сфері соціального захисту населення підпадають під поняття соціальних послуг згідно Закону України «Про соціальні послуги» – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають (29). Також даний Закон трактує поняття базові соціальні послуги

надавачами яких є державні органи, органи регіонального та місцевого самоврядування.

Більшість науковців трактують поняття «соціальна послуга» наступним чином: це всі види послуг у сфері реалізації соціальних прав, оплата яких повністю або частково провадиться за рахунок бюджетних коштів або коштів державних позабюджетних фондів (Батманова В. В., 2021).

Виходячи з визначення соціальні послуги, можна виділити наступні ознаки соціальних послуг (рис. 1.1.).

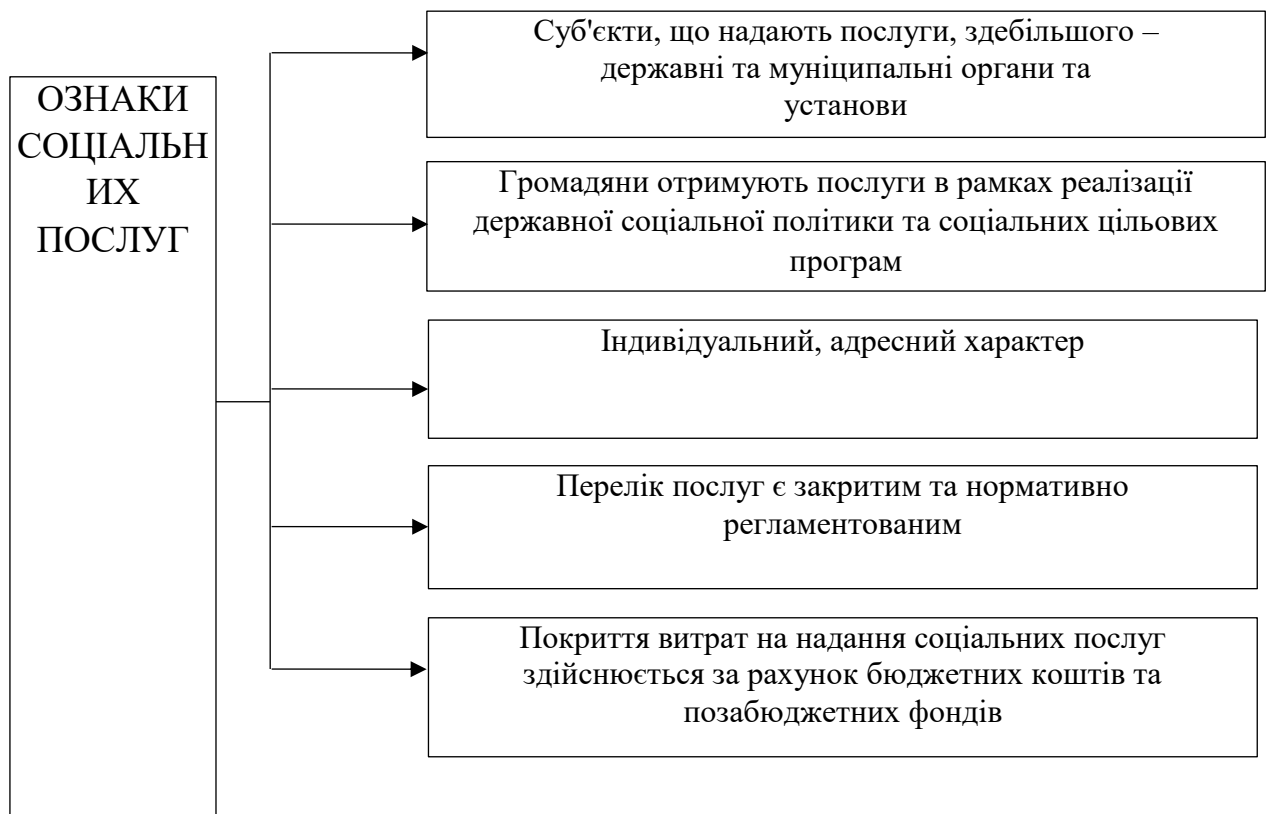


Рисунок 1.1. – Ознаки соціальних послуг

Джерело: складено автором на основі 8; 9; 12; 36

Також, на наш погляд, однією з ознак є відсутність свободи договору, оскільки умови щодо надання соціальних послуг закріплені нормативно-правовими актами.

Залежно від фінансових умов доступності послуг їх можна класифікувати так:

- 1) безкоштовні для населення;
- 2) безкоштовні для окремих категорій населення;

3) частково оплачувані.

Залежно від призначення соціальні послуги можна поділити на такі види:

- соціально-побутові;
- соціально-медичні;
- соціально-психологічні;
- соціально-педагогічні;
- соціально-економічні;
- соціально-правові (Стащук О.В., Гергола С.В., Комар-Стаховська К.П.,

2022).

Під соціальною послугою у системі соціального обслуговування розуміються певні дії, що здійснюються на користь громадянина, групи осіб, сім'ї або домогосподарства для задоволення його (їх) насущних потреб з метою відновлення нормальної життєдіяльності, підтримки та розвитку потенціалу особистості рис. 1.2.

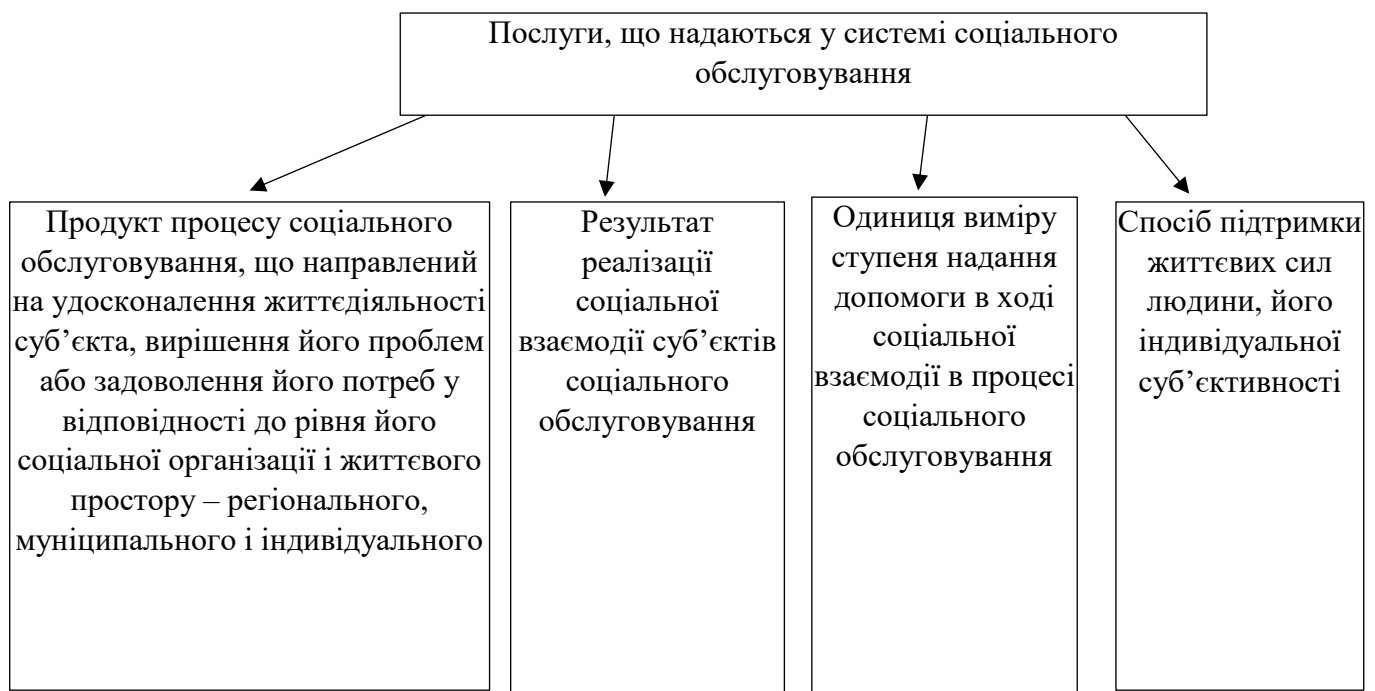


Рисунок 1.2. – Особливості розуміння послуг, що надаються в системі соціального обслуговування

Джерело: складено автором на основі 37; 40

Соціальні послуги, як різновид публічних послуг, пов'язаних із соціальною політикою сучасного української держави, яка конституційна визначається як соціальний і правовий. Сучасна концепція соціальної держави виходить з розуміння як пріоритетні цілі. Досягнення добробуту суспільства в цілому та його окремих членів, забезпечення громадянам гідних умов існування та вільного, всебічного розвитку особистості. Так держава гарантує соціальний захист менш забезпечених верств населення і сприяє широкій участі народу в соціальному розвитку та використанні його результатів забезпечення прав і свобод людини.

Отже, надання публічних послуг у соціальній сфері є одним із способів здійснення зобов'язань держави щодо створення необхідних умов для реалізації громадянами та організаціями своїх законних прав, свобод та обов'язків.

Інститут соціальних послуг є таким проміжною ланкою між абстрактною системою соціальних прав та реальною практикою їх реалізації, він містить набір конкретно-практичних засобів реалізації громадянами своїх соціальних прав та свобод. Проблема, на наш погляд, не в тому, що певні види діяльності не слід розглядати як послуги, а в тому, якими саме правовими засобами мають регулюватися дії різних суб'єктів у зв'язку з реалізацією громадянами соціальних прав та свобод.

Сучасне розуміння соціальної держави вимагає його розгляду як суспільно-політичної системи, спрямованої на обслуговування громадських інтересів. Якщо на користь громадян входить необхідність отримання від держави певних благ у формі послуг, то держава зобов'язана ці послуги надати або безпосередньо через систему державних органів та установ, або організувати процес їх надання недержавними структурами таким чином, щоб суттєві сторони споживання цих послуг (безкоштовність, загальнодоступність і т.д.) були незмінними.

Отже, соціальні послуги виступають інструментом реалізації соціальної функції держави.

1.2 Система надання соціальних послуг

Соціальне обслуговування реалізується через мережу соціальних служб, що охоплює державні, муніципальні та недержавні організації.

До державної соціальної служби належать заклади та підприємства соціального обслуговування, а також органи виконавчої влади, що відповідають за організацію та здійснення соціального обслуговування. Муніципальна сфера охоплює заклади та установи соціального обслуговування, а також органи місцевого самоврядування, які здійснюють організацію та надання соціальних послуг. До недержавної соціальної служби відносяться заклади та підприємства, засновані благодійними, суспільними та іншими недержавними організаціями або приватними особами (Семигіна Т., 2019).

У контексті окреслених підходів споживач послуг може отримати наступні допомогу (рис. 1.3.).



Рисунок 1.3. – Допомога клієнту в системі соціального обслуговування.
Джерело: складено автором на основі 7; 15; 40

Виділяють такі компоненти системи соціальних послуг – об’єктний, суб’єктний, середовищний, інституційний та діяльнісний (рис. 1.4.).



Рисунок 1.4. – Характеристика компонентів системи соціальних послуг

Джерело: складено автором на основі 1; 8; 36; 37

Специфічним полем діяльності з надання населенню соціальних послуг є система соціального обслуговування, основною сутнісною характеристикою якої саме виступає її виключно сервісний характер. Серед інших організаційно-правових форм соціального захисту населення (страхування, забезпечення, допомога та підтримка) саме соціальне обслуговування змістовно орієнтоване на розробку та реалізацію великого асортименту соціальних послуг з метою полегшення життєвої ситуації, що склалася у громадянина або сім’ї, пом’якшення впливових соціальних ризиків, запобігання потенційно можливим

загрозам та небезпек соціального характеру. Як одержувачів соціальних послуг у системі соціального обслуговування можуть виступати практично всі категорії населення, що критерію відповідають закріпленим у відповідних нормативних актах підстав і умов звернення за соціальними послугами (постановка на облік як такі, що потребують соціальних послуг) (Солодухіна Л. С., 2020).

Система надання соціальних послуг базується на принципах, функціях та формах надання.

Соціальне обслуговування базується на принципах:

- рівних можливостей громадян незалежно від віку, статі національної приналежності;
- доступності;
- добровільності;
- адресності;
- гуманності, дотримання конфіденційності;
- профілактичної направленості;
- сприяння соціальної адаптації з опорою на власні цілі (Дубич К.В., 2015).

Соціальна служба створюється на засадах законності, гуманізму, справедливості та демократичних принципів. При цьому єдиною для всієї системи соціального обслуговування є загальні принципи, що роблять цю систему цілісною та послідовною: принцип пріоритетності держави, принцип спрямування на суспільну участь у роботі соціальних служб та управління ними; принцип територіальності максимальне приближення до населення та безпосередня доступність населенню; принцип інформованості соціальні служби мають на збір інформації, отримання по запиті від державних і суспільних органів відомостей, котрі необхідні для їх функцій та допомоги клієнтам. (Горбунова-Рубан С. О., Вітковська І. М., 2020).

Вирішення питань соціального обслуговування населення на відповідній території здійснюють органи соціального захисту. Їхня робота ґрунтується на

взаємодії з установами охорони здоров'я, культури, спорту, правоохоронними органами, державними службами з питань молоді та зайнятості, а також іншими управлінськими структурами та благодійними організаціями. Ефективність соціального обслуговування визначається доступністю усіх видів, форм і методів соціальної допомоги для різних категорій населення, результативністю роботи соціальних служб, а також якістю управління та координації процесів соціальної роботи з населенням і окремими особами, які потребують підтримки.

1.3 Організаційно-правовий механізм державного надання соціальних послуг

Науковці визначають «механізм державного управління» як складну систему державних органів, що організовані відповідно до певних принципів для реалізації завдань державного управління (Решетова Г. В., 2023; Семигіна Т., 2019; Вакуленко О. В., Голубенко Т. О., Івженко І. Б., 2023).

Виходячи з поняття «механізм державного управління» під цією логікою можна визначити «правовий механізм надання соціальних послуг» як сукупність (систему) органів, організацій та установ, що надають соціальні послуги. Його метою є встановлення правових норм для забезпечення ефективної реалізації соціальної допомоги. Основні заходи правового механізму включають прийняття системного закону про соціальну допомогу, визначення прав та обов'язків суб'єктів, що надають послуги соціальної допомоги, а також сприяння взаємодії між різними організаціями та установами (Решетова Г. В., 2023).

Організаційний механізм соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, охоплює реформування системи соціального захисту, вдосконалення адміністрування у сфері надання соціальних послуг, стимулювання співпраці з іншими соціальними структурами

на державному та місцевому рівнях, а також удосконалення політики бюджетування в сфері соціального захисту (Семигіна Т., 2019).

Основна мета зазначених механізмів полягає в якості надання соціальних послуг сім'ям, особам, що опинилися в скрутній ситуації. Важливим є забезпечення належного рівня підтримки та захисту цих груп чи осіб, сприяння інтеграції та покращенню їх стану у суспільстві.

Організаційно-правовий механізм надання соціальних послуг наведено на рис. 1.5.



Рисунок 1.5. – Організаційно-правовий механізм надання соціальних послуг

Джерело: складено автором на основі 31; 39

Правовий механізм надання соціальних послуг складають такі елементи:

1) правовий статус одержувачів послуг (визначення одержувачів послуг, їх прав та обов'язків, включаючи пільгові режими) та суб'єктів, які надають соціальні послуги (встановлення обов'язків державних та муніципальних органів, організацій та установ надавати послуги, відповідальність за необґрунтовану відмову в надання послуги, невиконання її стандарту);

2) стандарти соціальних послуг;

3) підстави надання послуг;

4) процедури надання соціальної послуги;

5) механізми контролю за діяльністю організацій, що надають послугу (включаючи порядок оскарження рішень, дій (бездіяльності) органів чи установ, що надають послуги, а також посадових осіб, державних або муніципальних службовців);

6) моніторинг надання соціальних послуг (Фурсова Людмила, 2022).

Можна сказати, що уряд країни приділяє, значну увагу, механізмам надання соціальних послуг. Існують певні проблеми, а саме: нерівномірна доступність до послуг; бюджетні кошти, не завжди використовуються за призначенням; відсутність раціональної координації між різними органами влади; недостатня обізнаність громадян в сфері надання соціальних послуг; відсутність дієвих технологій надання соціальних послуг.

Отже, організаційно-правовий механізм надання соціальних послуг – це складна система щодо досягнення поставлених цілей, що має свою структуру, представлену сукупністю правових норм, засобів, форм, методів та інструментів державного впливу на всіх рівнях адміністративного управління.

РОЗДІЛ 2 ОЦІНЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ «ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»

2.1 Структура та основні напрями діяльності Центру надання соціальних послуг

Доступність, якість, ефективність, ресурсне забезпечення та своєчасність надання соціальних послуг є основними чинниками покращення якості життя населення. Одним із ключових елементів системи соціального захисту осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю та інших вразливих груп населення в Попівській об'єднаній територіальній громаді є комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради Конотопського району Сумської області. Це комунальна установа, що функціонує як комплексний заклад соціального захисту, в структурних підрозділах якого проводиться соціальна робота та надаються послуги особам та сім'ям, які належать до вразливих категорій населення або перебувають у складних життєвих обставинах. Центр був створений відповідно до рішення 1-ї сесії Попівської сільської ради від 08.12.2020 року та розпочав свою діяльність з 01.02.2021 (32).

Центр надання соціальних послуг здійснює свою діяльність відповідно до нормативно-правових актів України, а саме: Конституція України, Закон України «Про соціальні послуги», Постанови кабінету міністрів України «Про організацію надання соціальних послуг», «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги» та ін. (13; 14; 20; 21; 22; 23; 25; 27; 28).

Основними завданнями центру є:

- проведення соціально-профілактичної роботи, орієнтованої на запобігання потраплянню осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення, у складні життєві обставини;

- надання особам/сім'ям необхідного комплексу соціальних послуг відповідно до затвердженого Мінсоцполітики переліку, з метою мінімізації або подолання складних життєвих обставин (32).

Організаційна структура Центру надання соціальних послуг наведена на рис. 2.1.

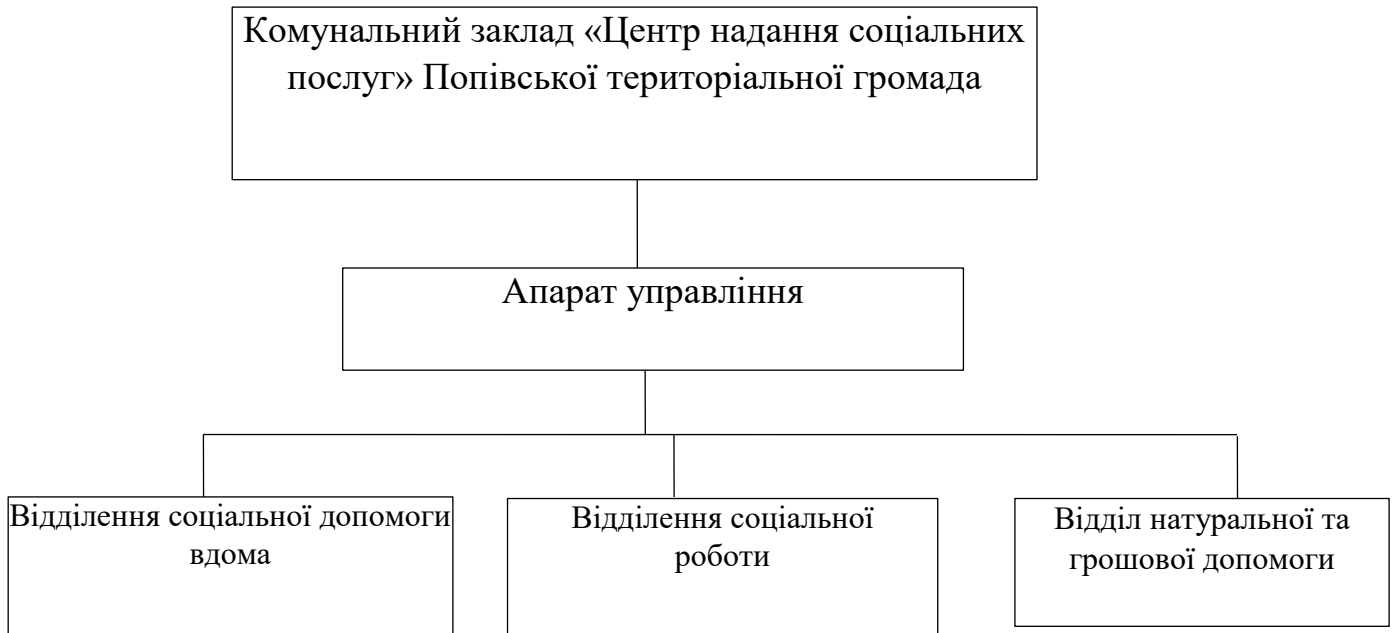


Рисунок 2.1. – Організаційна структура Центру надання соціальних послуг

Джерело: складено автором на основі 32

Штатна чисельність працівників центру складає 71 штатна одиниця, а саме:

- апарат центру 5 осіб, що забезпечують організаційну роботу, матеріально-технічне забезпечення, взаємодію з департаментом соціального захисту населення Сумської області та Сумського обласного центру соціальних служб, які забезпечують методичний супровід центру, впровадження нових методів роботи у діяльності, організацію надання звітності тощо; і які працюють в приміщенні Попівської територіальної громади, інші надають послуги у всіх населених пунктах сільської ради, відповідно до потреб (32).

- чисельність відділення соціальної допомоги вдома складає 36 осіб, з них 35 соціальних робітників, які забезпечують надання послуги догляду вдома.

Соціальні послуги надаються безоплатно, на платній основі та із установами диференційованої плати у відповідності до рівня доходу отримувача соціальної послуги.

- в п'яти селах громади с. Попівка, с. Соснівка, с. Делтівка, с. Великий Самбір, с. Кошари знаходяться відділення натуральної та грошової допомоги, де надаються соціальні послуги, а саме: послуги перукаря, санітарно-гігієнічні послуги, послуги робітника з комплексного обслуговування та ремонту будинків, послуги машиніста з прання білизни. У відділеннях денного перебування в с. Попівка та с. Соснівка проводяться культурно-просвітницькі заходи. Робітники відділення співпрацюють з працівниками інших закладів: юристи, працівники культури, працівники бібліотек, медичні працівники (32).

Відкрито пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації. У відділенні денного перебування впроваджено інноваційну соціально-педагогічну послугу «Університет третього віку». Застосовано мультидисциплінарний підхід у наданні соціальних послуг, а також створено мобільні бригади, що дозволяє не лише наблизити послуги до місця проживання отримувача, а й забезпечити комплексний підхід у їх наданні. Крім того, організовано віддалені робочі місця для фахівців із соціальної роботи. Соціальні послуги надаються громадянам як безоплатно, так і на платній основі (32).

Підставами для надання соціальних послуг є:

- направлення особи або сім'ї для отримання соціальних послуг, що видається на підставі рішення відповідного структурного підрозділу з питань соціального захисту населення Попівської сільської ради;
- результати оцінки потреб особи або сім'ї в соціальних послугах.

Рішення структурного підрозділу з питань соціального захисту населення Попівської сільської ради про надання послуг особі/сім'ї приймається відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України (27).

Робота комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради, що включає надання соціальних послуг населенню, господарську діяльність, виплату заробітної плати та інші питання, здійснюється відповідно до Програми забезпечення діяльності комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради Конотопського району Сумської області на 2024 рік, затвердженої рішенням Попівської сільської ради Конотопського району Сумської області восьмого скликання.

На утримання центру у 2024 році виділено 8978,9 тис. грн, видатки на оплату праці працівників та енергоносіїв забезпечені в повному обсязі.

У 2023 році центром надано соціальні послуги 2330 особам:

- відділенням соціальної допомоги вдома - 243 особам;
- відділенням соціальної роботи - 418 особам, у тому числі - 251 дітям;
- відділенням денного перебування - 748 особам;
- відділенням натуральної та грошової допомоги - 921 особам.

Кількість наданих Центром соціальних послуг 2021-2023 рр. наведена на рис. 2.2.

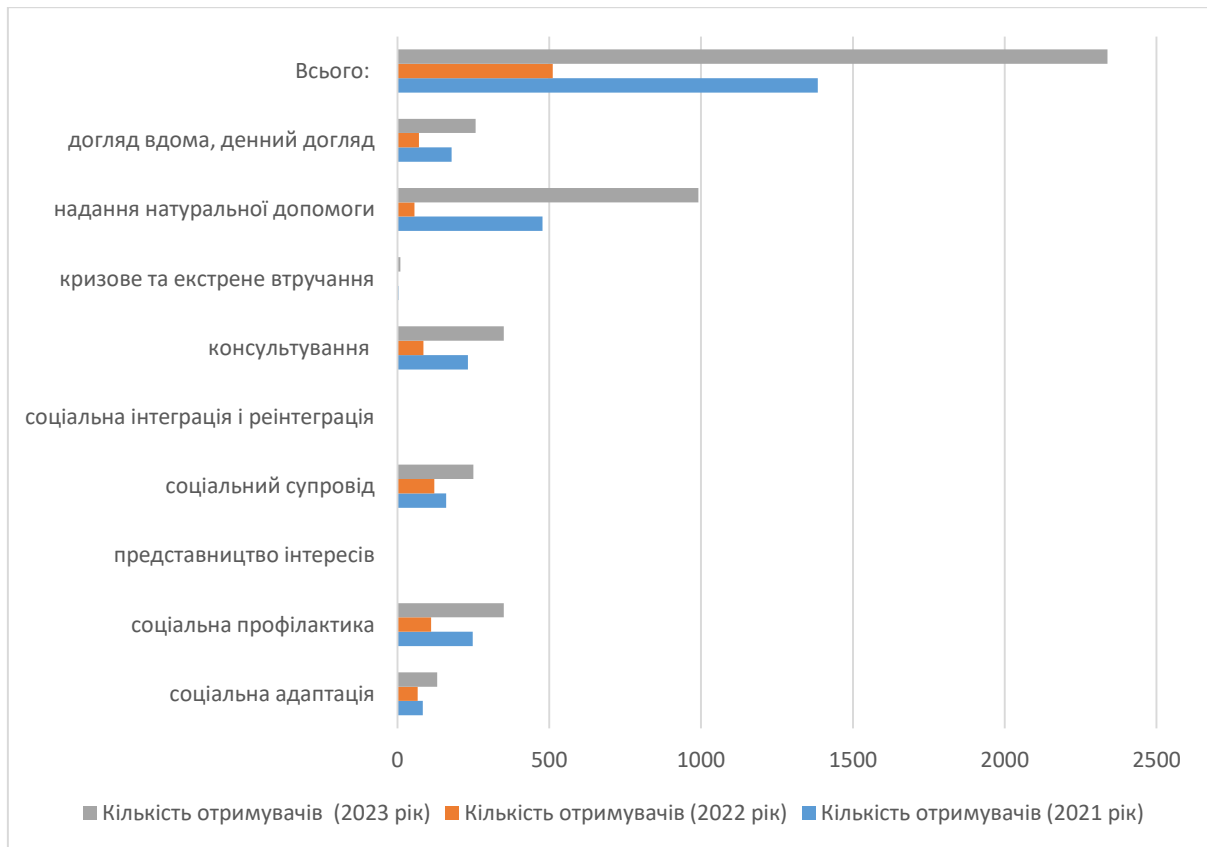


Рисунок 2.2. – Кількість наданих соціальних послуг Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради
Джерело: складено автором на основі складено на основі внутрішньої інформації Центру надання соціальних послуг

Аналіз показав, що збільшилася кількість отримувачів соціальних послуг у 2023 році порівняно з 2021 та 2022 р.р., це свідчить про зростання потреб, особливо в умовах воєнного стану. Найбільш популярними та поширеними є послуги з надання адресної натуральної допомоги, соціальної профілактики та консультування, а також догляду на дому.

Жителі громади отримують соціальні послуги як безкоштовно, так і на платній основі. Зокрема, у 2023 році платні соціальні послуги у відділеннях центру отримали 677 осіб, в рамках реалізації 2486 заходів на загальну суму 102,78 тис. грн. Відділення соціальної допомоги вдома надавало послугу догляду вдома 83 особам на платній основі та за диференційовану плату, зібравши 218,68 тис. грн.

Для забезпечення допомоги особам із вразливих груп населення центр активно співпрацює з наступними установами:

- відділом — службою у справах дітей Попівської сільської ради (виїзди до дітей з сімей, що перебувають у складних життєвих обставинах);
- поліцейськими офіцерами громади (спільні виїзди та реагування на випадки домашнього насильства, невиконання батьками обов'язків щодо дітей та інші ситуації);
- мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі (профілактичні виїзди, реагування на зареєстровані випадки насильства, просвітницькі заходи у відділеннях центру та інше);
- благодійним фондом «Право на захист» (реагування на звернення громадян, виїзди та проведення просвітницьких заходів);
- Конотопською організацією Товариства Червоного Хреста в місті Конотоп (допомога в забезпеченні інвалідними візками осіб з інвалідністю — у 2023 році було надано 2 візки);
- благодійним фондом "Відень" (забезпечення продуктовими та гігієнічними наборами, ваучерами на придбання продуктів харчування).

Важливим напрямком є також підтримка наших захисників. Військові мають можливість отримати санітарно-гігієнічні послуги. Так, у 2023 році було надано 11241 послугу, випрано 10822 кг білизни (32).

Отже, Попівська територіальна громада забезпечує надання соціальних послуг, незважаючи на актуальні виклики сьогодення, забезпечуючи стабільну роботу зазначеної галузі.

2.2 Аналіз середовища Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг»

Важливим є здійснення аналізу середовища, в якому функціонує комунальний заклад з надання соціальних послуг. Використання SWOT-аналізу у дослідженні діяльності Центру дозволяє визначити можливості та загрози, а також сильні та слабкі сторони розвитку, що, у свою чергу, забезпечує

диференціацію ключових проблем та координацію конкурентних переваг Центру надання послуг. Ці результати актуальні та затребувані для розробки стратегічних напрямків комунального закладу. SWOT- аналіз наведено в табл. 2.1.

Таблиця 2.1. – SWOT- аналіз Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради

<p style="text-align: center;">СИЛЬНІ СТОРОНИ</p> <p>В громаді налагоджено ефективну взаємодію між усіма структурними підрозділами, що займаються питаннями соціального захисту населення; Реалізовано злагоджену політику мотивації та навчання персоналу; Існує розвинутий волонтерський рух у громаді; В сфері соціальної протягом останнього року відсутня плинність кадрів; Впроваджено систему внутрішнього моніторингу та оцінки якості надаваних соціальних послуг; Наявна матеріальна база є збалансованою (оргтехніка, меблі, дротовий інтернет, телефонний зв'язок, обладнання для надання послуг і та ін.) структурних підрозділів та соціальних закладів сільської ради; Спектр надання послуг 9-ти з 17-ти базових соціальних послуг; Створено безпечний соціальний простір людей з вадами; Постійні комунікації з засобами масової інформації.</p>	<p style="text-align: center;">СЛАБКІ СТОРОНИ</p> <p>В громаді не затверджено механізми проведення консультацій з громадськістю; Низький рівень інформатизації населення громади про порядок призначення та отримання соціальних послуг; Відсутність зовнішнього моніторингу та оцінки надаваних соціальних послуг; Соціальні паспорти старостатів відсутні; Вкрай погане транспортне сполучення в територіальній громаді; Ситуативний характер навчання, відсутнє планування кар'єри; Заробітна плата працівників соціальної сфери мінімальна; Потребує розширення спектр соціальних послуг побутового характеру.</p>
<p style="text-align: center;">МОЖЛИВОСТІ</p> <p>Широкі можливості співпраці з різними громадами; Доцільна та раціональна система підвищення кваліфікації соціальних фахівців;</p>	<p style="text-align: center;">ЗАГРОЗИ</p> <p>Політична та соціальна напруга в суспільстві у зв'язку з військовими діями; Відсутність належного матеріального підґрунтя для</p>

<p>Інформатизація соціальної сфери; Можливості розвитку та регулювання ринку соціальних послуг; Активізація окремих груп населення; Введення стандартів надання соціальних послуг; Різні програми розвитку системи надання соціальних послуг громади; Налагодження транспортного сполучення між селами старостинських округів та центром громади.</p>	<p>надання соціальних послуг; Збільшення кількості осіб / сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах через бідність, що в свою чергу збільшить навантаження на надавачів соціальних послуг в громаді; Депопуляція населення громади та збільшення соціально-фінансового тиску на громаду; Відсутність фінансового ресурсу на оновлення соціальної сфери громади Зростання навантаження на бюджет з зростанням людей похилого віку.</p>
--	---

Джерело: складено на основі джерел внутрішньої інформації Комунального закладу та 32

SWOT-аналіз системи надання соціальних послуг Попівської сільської ради відображає як сильні сторони, так і слабкі сторони цієї системи, а також визначає можливості для розвитку та потенційні загрози.

Серед сильних сторін можна виділити високий рівень уваги до соціального розвитку громади, налагоджена взаємодія між всіма структурними підрозділами ради, що займаються питаннями соціального захисту населення вмотивованість та готовність до співпраці, здатність залучати додаткові фінансові ресурси, відсутність плінності кадрів, наявність внутрішнього моніторингу та оцінки якості послуг, а також підвищення професійної кваліфікації працівників та хороше матеріально-технічне забезпечення. Однак, серед слабких сторін варто відзначити відсутність механізмів консультацій з громадськістю, недостатню інформаційну роботу серед населення, слабкий розвиток взаємодії з громадським сектором, відсутність зовнішнього моніторингу, а також нестабільність заробітної плати та відсутність планування навчання працівників.

Серед можливостей виділяються потенціал для міжмуніципального співробітництва, цифрова трансформація, нова система управління, розвиток

ринку соціальних послуг та стандартизація, але водночас існують загрози у вигляді політичної нестабільності, зростання соціальної напруги, відтоку кваліфікованих кадрів та зростання навантаження на бюджет.

Отже, для ефективного розвитку системи надання соціальних послуг необхідно максимально використовувати наявні сильні сторони, працювати над усуненням слабких сторін, використовувати можливості для розвитку та вчасно реагувати на потенційні загрози.

Аналіз дав змогу визначитися зі стратегічними напрямками розвитку Центру. Для посилення підтримки соціально незахищених верств населення в громаді основним завданням визначено формування системи надання соціальних послуг відповідно до потреб населення, а саме:

1. Підвищення рівня соціального обслуговування та створення умов для забезпечення надання якісних та доступних базових соціальних послуг згідно вимог чинної редакції Закону України «Про соціальні послуги» (29);

2. Реалізація профілактичних заходів на всіх рівнях, зокрема для інформування жителів громади про їхні права та можливості отримання соціальних послуг;

3. Впровадження механізму зовнішнього та внутрішнього моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг, зокрема за участю отримувачів послуг та представників громадського сектору;

4. Налагодження взаємодії між надавачами соціальних послуг;

5. Забезпечення доступності та рівності для жителів Попівської сільської територіальної громади у процесі отримання соціальних послуг;

6. Реалізація мультидисциплінарного підходу в соціальній роботі, організація мобільних бригад і впровадження віддалених робочих місць для фахівців соціальної сфери;

7. Укріплення та оновлення матеріально-технічної бази структурних підрозділів;

8. Регулярний збір та аналіз статистичних даних для виявлення потреб громади в соціальних послугах, а також для планування та визначення необхідних ресурсів для їх надання;

9. Підтримка належного технічного стану будівель;

10. Забезпечення комфортних умов для безперешкодного доступу до будівель закладу та приміщень для осіб з вадами;

11. Зростання престижу професії працівників соціальної сфери (32).

Реалізація цих завдань дозволить поліпшити якість життя незахищених верств населення громади. Кількісні та якісні критерії ефективності реалізації завдань наведено в табл.2.2.

Таблиця 2. 2. – Кількісні та якісні критерії ефективності реалізації завдань

Показник	2021 рік	2022 рік	2023 рік
Чисельність осіб, які потребують соціального обслуговування (надання соціальних послуг), осіб	2 831	2 634	2 650
Чисельність осіб, забезпечених соціальним обслуговуванням (наданням соціальних послуг), осіб	2 831	2 634	2 650
Відсоток осіб, які потребують соціальних послуг, %	100	100	100
Кількість учасників бойових дій з числа учасників АТО/ООС, осіб	118	135	140
Кількість сімей загиблих (померлих ветеранів війни, осіб	3	4	6
Кількість осіб з інвалідністю, осіб	853	718	725
Кількість дітей з інвалідністю, осіб	47	42	42
Кількість осіб, яким виповнилось 100 і більше років, особи з числа осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, яким виповнилось 90 років, осіб	5	3	3
Кількість осіб, які здійснюють догляд на непрофесійній основі, осіб	10	15	15

Джерело: складено на основі внутрішньої інформації Центру надання соціальних послуг та 32

Отже, можна зробити висновок, що Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Попівської ОТГ свідчить про наявність потенціалу для

розвитку та покращення якості соціальних послуг. Системний підхід до вирішення виявлених проблем та впровадження нових механізмів управління сприятиме підвищенню ефективності роботи соціальної системи громади і позитивно впливатиме на соціальний розвиток громади в цілому.

2.3. Оцінка ефективності надання соціальних послуг

Аналізуючи стан надання соціальних послуг у Попівській територіальній громаді, можна відзначити високий рівень матеріально-технічного забезпечення надавачів цих послуг. Структурні підрозділи та соціальні установи оснащені сучасною технікою, зокрема оргтехнікою, забезпечені доступом до телефонного зв'язку та Інтернету, що створює належні умови для ефективної роботи.

У Попівській територіальній громаді досі не створено єдиного електронного реєстру отримувачів соціальних послуг, що зумовлює неефективне використання робочого часу та збільшує навантаження на працівників Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг». Відсутність доступу до державних автоматизованих реєстрів змушує співробітників вести облік вручну, що ускладнює їхню роботу. Враховуючи значну кількість отримувачів соціальних послуг у громаді, впровадження відповідного програмного забезпечення є вкрай необхідним (32)/

Крім того, співробітники соціальних установ громади наголошують на потребі обміну досвідом з фахівцями інших громад. Це особливо важливо з огляду на особливості дотримання чинного законодавства та адаптацію теоретичних знань до практичної діяльності, які мають свої специфічні аспекти

Згідно з результатами онлайн-опитування (ДОДАТОК А), яке було здійснено ситуація із наданням соціальних послуг була оцінена учасниками дослідження у 4,5 бали за 5-бальною шкалою.

Переважна більшість респондентів (90,5%), які взяли участь в онлайн-опитуванні, зазначили, що вони особисто або члени їхніх родин отримували

соціальні послуги в територіальній громаді протягом 2023 року. Серед тих, хто повідомив про отримання соціальних послуг, 90,3% висловили повне задоволення їхньою якістю, а 6,7% зазначили, що скоріше задоволені.

Респонденти фокус-групи повідомили, що протягом року люди похилого віку отримували наступні соціальні послуги в Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг»:

- догляд на дому: соціальний працівник відвідує підопічних, допомагає виконувати хатню роботу, здійснює закупівлю продуктів і ліків, а також надає допомогу в оформленні документів та інші представницькі послуги;

- участь у культурно-просвітницьких заходах, які організуються у відділеннях денного перебування в селах Попівка та Соснівка;

- заняття в "Університеті третього віку," який функціонує у відповідному відділенні;

- психологічна підтримка: допомога у переживанні втрати близьких, підтримка при загостренні хронічних захворювань тощо;

- соціально-побутові послуги: стрижка, шиття, дрібні ремонтні роботи та інші послуги (32).

Респонденти фокус-групового дослідження зазначили, що отримували інформацію про діяльність Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» переважно через неформальні джерела, зокрема шляхом особистого спілкування або за принципом «усного радіо». Також учасники дослідження повідомили, що дізнавалися про можливість отримання соціальних послуг безпосередньо від соціальних працівників, які здійснюють роботу з виявлення осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Близько третини учасників онлайн-опитування (29,5%) зазначили, що зіштовхувалися із ситуацією, коли вони або їхні рідні не могли отримати необхідну соціальну послугу в межах територіальної громади:

Послуга догляду на дому: візити соціального працівника, який допомагає з веденням домашнього господарства, здійснює закупівлю продуктів і ліків, а також сприяє в оформленні документів тощо.

Участь у культурно-просвітницьких заходах, організованих у відділеннях денного перебування сіл Попівка та Соснівка.

Відвідування відділення, де діє "Університет третього віку."

Психологічна допомога: підтримка у випадках втрати близьких або при загостренні хронічних захворювань тощо.

Соціально-побутові послуги: перукарські, швацькі та ремонтно-побутові роботи.

Також учасники опитування висловили численні скарги щодо відсутності регулярного транспортного сполучення між населеними пунктами громади та її адміністративним центром, а також на незадовільний стан дорожнього покриття, що ускладнює доступ мешканців віддалених сіл до соціальних послуг.

Учасники онлайн-опитування зазначили, що спектр соціальних послуг у громаді потребує розширення. Серед пропозицій: покращення матеріально-технічного забезпечення Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради, впровадження нових додаткових послуг, вирішення питання тимчасового розміщення дітей, сімей та одиноких літніх громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах, а також підвищення рівня інформування населення про доступні соціальні послуги.

РОЗДІЛ 3 ОСНОВНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ТА МЕХАНІЗМІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РАМКАХ РЕФОРМУВАННЯ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1 Впровадження технології соціального аутсорсингу в Попівській територіальній громаді

У контексті сучасних викликів, які постають перед Попівською територіальною громадою, соціальний аутсорсинг можна вважати стратегічним інструментом для покращення системи надання соціальних послуг. Аутсорсинг передбачає передачу частини соціальних послуг зовнішнім виконавцям, що може підвищити ефективність їх надання та зменшити витрати громади.

У моделі соціального аутсорсингу беруть участь два ключові агенти — замовник (громада) та підрядник (організація-аутсорсер). Взаємовідносини між ними базуються на чітких угодах, які регламентують обсяги, якість та вартість послуг. Основною перевагою цього підходу є створення довгострокових контрактних відносин, що забезпечує стабільність і відповідальність за якість виконаних робіт (Дударьов В.В., Попович В.М., 2019).

Проте, на сьогодні існує низка проблем, які стримують розвиток аутсорсингу в соціальній сфері. По-перше, це недостатній рівень довіри до недержавних постачальників послуг з боку як управлінців соціальних установ, так і споживачів. Багато людей звикли до державного обслуговування, що ускладнює прийняття нових форм організації соціальних послуг. По-друге, більшість неурядових організацій не мають достатньої кваліфікації, фінансових або кадрових ресурсів для виконання державних замовлень.

Згідно зі світовою практикою, аутсорсинг може зменшити витрати бюджету на 10-50 % за рахунок підвищення конкуренції у сфері надання послуг. Наприклад, у містах України, таких як Тростянець та Львів, успішно реалізовані проекти з аутсорсингу, що включали надання соціальних послуг особам з інвалідністю та літнім людям.

До вирішення соціальних проблем громади, можна застосовувати аутсорсинг. Алгоритм застосування аутсорсингу надання соціальних послуг рис. 3.1.

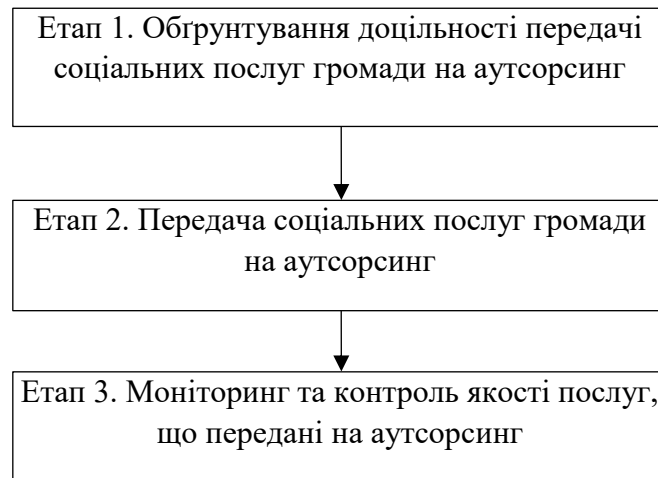


Рисунок 3.1. – Алгоритм застосування аутсорсингу надання соціальних послуг в Попівській територіальній громаді

Джерело: складено автором на основі 16; 32

Етап 1. Обґрунтування доцільності передачі видів соціальних послуг на аутсорсинг. На цьому етапі проводиться поглиблений аналіз ринку послуг аутсорсингу; оцінка впливу переходу на аутсорсинг; оцінка ефективності витрачання бюджетних коштів. В результаті аналізу та оцінки всіх факторів, що впливають на надання послуг, приймається обґрунтоване рішення про доцільність передачі конкретної соціальної послуги бюджетної установи на аутсорсинг. У разі позитивно прийнятого рішення настане стадія передачі соціальної послуги громади аутсорсеру.

Етап 2. Передача державної послуги на аутсорсинг. На цьому етапі відбувається розробка опису кількісних та якісних вимог до послуг, передбачуваних передачі на аутсорсинг; розробка вимог до аутсорсеру; проведення конкурсу з відбору аутсорсера та укладання з ним контракту; розробка та впровадження організаційно-структурних, кадрових та інших адміністративних рішень, пов'язаних із передачею на аутсорсинг. За їх результатами укладається контракт на аутсорсинг.

Етап 3. Безпосередня розробка та впровадження системи моніторингу та контролю якості послуг, переданих на аутсорсинг у системі державного замовлення. Як основних методів використовували:

- соціологічні опитування споживачів про якість соціальних послуг;
- моніторинг відповідності якості державних послуг, що фактично надаються адміністративним регламентам щодо надання державних послуг;
- контрольні заходи щодо перевірки відповідності адміністративним регламентам. Після узагальнення та аналізу отриманих результатів здійснюється оцінка відповідності критеріям якості послуги, що надається.

Серед послуг які можна передати на аутсорсинг бізнесу громади можуть бути надання соціальних послуг натуральної допомоги людям похилого віку та інвалідам, реабілітації інвалідів та дітей-інвалідів; допомога ВПО; фізкультурно-оздоровчі роботи, а також можна залучити західних інвесторів, що на сьогодні, є актуальним в умовах невизначеності воєнного часу.

Підбиваючи підсумки, можна сказати, що модернізація сфери надання державних соціальних послуг набула розвитку, є позитивна динаміка цих процесів. Обсяг державних соціальних послуг, наданих населенню України, великий, але є і багато громадян, які цих послуг потребують. Очевидно, що вирішити цю проблему лише зусиллями громади неможливо. Це потребує тісної взаємодії державного, приватного та некомерційного соціальних секторів, у тому числі на основі аутсорсингу.

3.2 Перспективна модель фінансування Центру надання соціальних послуг

Важливою умовою успішного вирішення соціальних проблем у нашій країні є вдосконалення муніципального управління. Органи місцевого самоврядування покликані організовувати обслуговування повсякденної життєдіяльності населення, своєчасно та якісно надавати соціальні послуги. Без цього неможливо забезпечити благополуччя населення, особистісний та громадський розвиток.

Соціальні послуги, як правило, забезпечуються за рахунок бюджетних коштів і надаються муніципальними установами та підприємствами. Однак тенденція розвитку соціальної сфери полягає у тому, що соціальні послуги можуть надаватися незалежно від організаційно-правової форми установ та підприємств, але виключно на основі завдань органів державної влади та місцевого самоврядування, до компетенції яких входить контроль за якістю надання цього сервісу. Завдяки цьому виробник послуг ставиться у певну залежність від ринкової оцінки його діяльності споживачем, що за наявності здорової конкуренції сприятиме зниження вартості та підвищення якості послуг. Схематично існуючу модель надання соціальних послуг населенню Попівської громади наведено на рис. 3.2. Як показано на рис. 3.2., бюджет, який поповнюється у тому числі за рахунок податку на доходи фізичних осіб, які формують органи влади.

Бюджетні кошти розподіляються і на забезпечення соціальних послуг населенню. За рахунок них здійснюється фінансування муніципальних установ та підприємств, що надають ці послуги. Комерційні організації, що надають соціальні послуги, відірвані від цих фінансових потоків та стягують плату за послуги безпосередньо з населення.

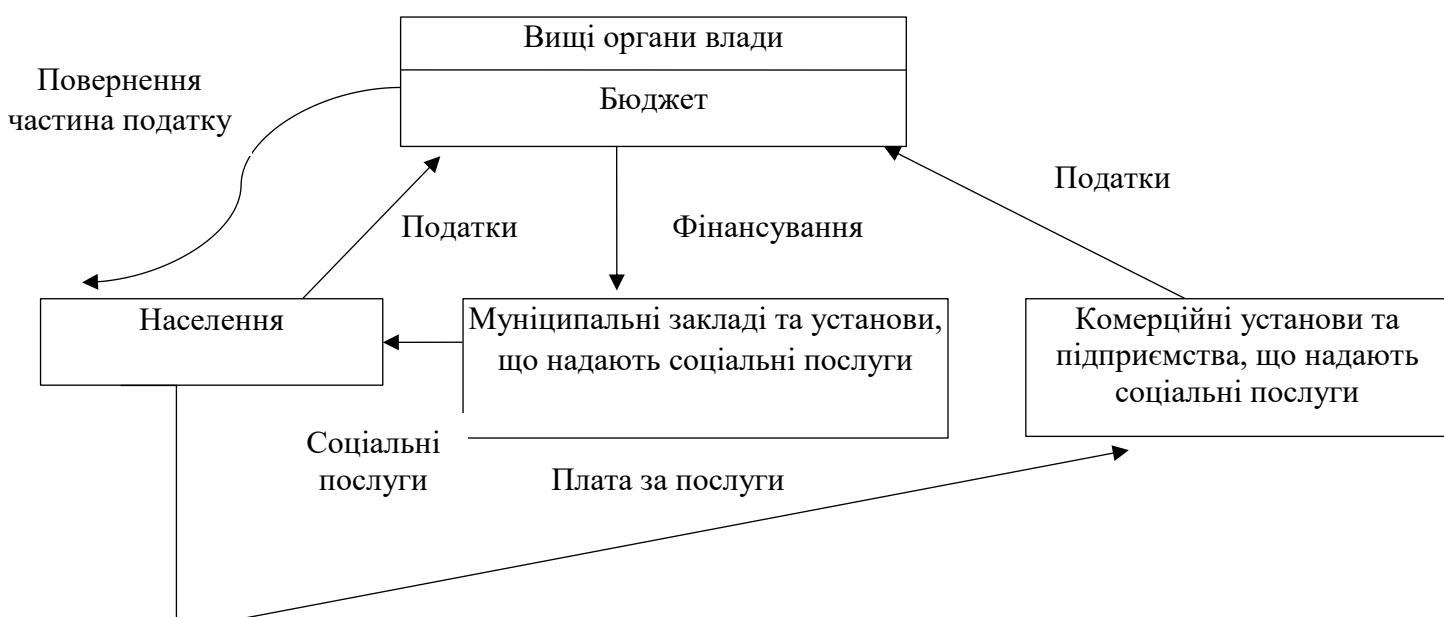


Рисунок 3.2. – Узагальнена модель надання соціальних послуг населення

Джерело: складено на основі 1; 4; 5; 6

Слід зазначити складнощі, з якими стикаються установи та підприємства соціальної сфери в умовах ринкових відносин: тривалий період окупності інвестицій; недостатнє бюджетне фінансування, яке не відповідає зростаючим вимогам населення до якості послуг; низький рівень державної підтримки та правових гарантій; суттєве податкове навантаження; невизначеність попиту на платні послуги, що залежить від платоспроможності громадян.

Перехід до результативного бюджетування в рамках реформування місцевого самоврядування повинен здійснюватися через зміну підходу до фінансування — від покриття сформованих витрат бюджетних установ незалежно від результатів їхньої діяльності до фінансування певного обсягу послуг належної якості, наданих відповідно до державних та муніципальних замовлень. Це дозволить забезпечити підвищення ефективності використання бюджетних коштів.

Важливу роль має відіграти конкуренція між окремими установами за отримання державних замовлень, яка сприятиме економії витрат цих організацій порівняно з нормативними, покладеними в основу фінансування надання послуг, та забезпечувати при цьому отримання прибутку, а також підвищувати якість сервісу, що надається. Тому, пропонуємо наступну модель фінансування установ, що надають соціальні послуги населенню рис. 3.3.

Слід зазначити, що трансформація установ та підприємств соціальної сфери вже почалася, і частина організацій соціальної сфери почала використовувати ринкові форми господарювання та надання послуг.

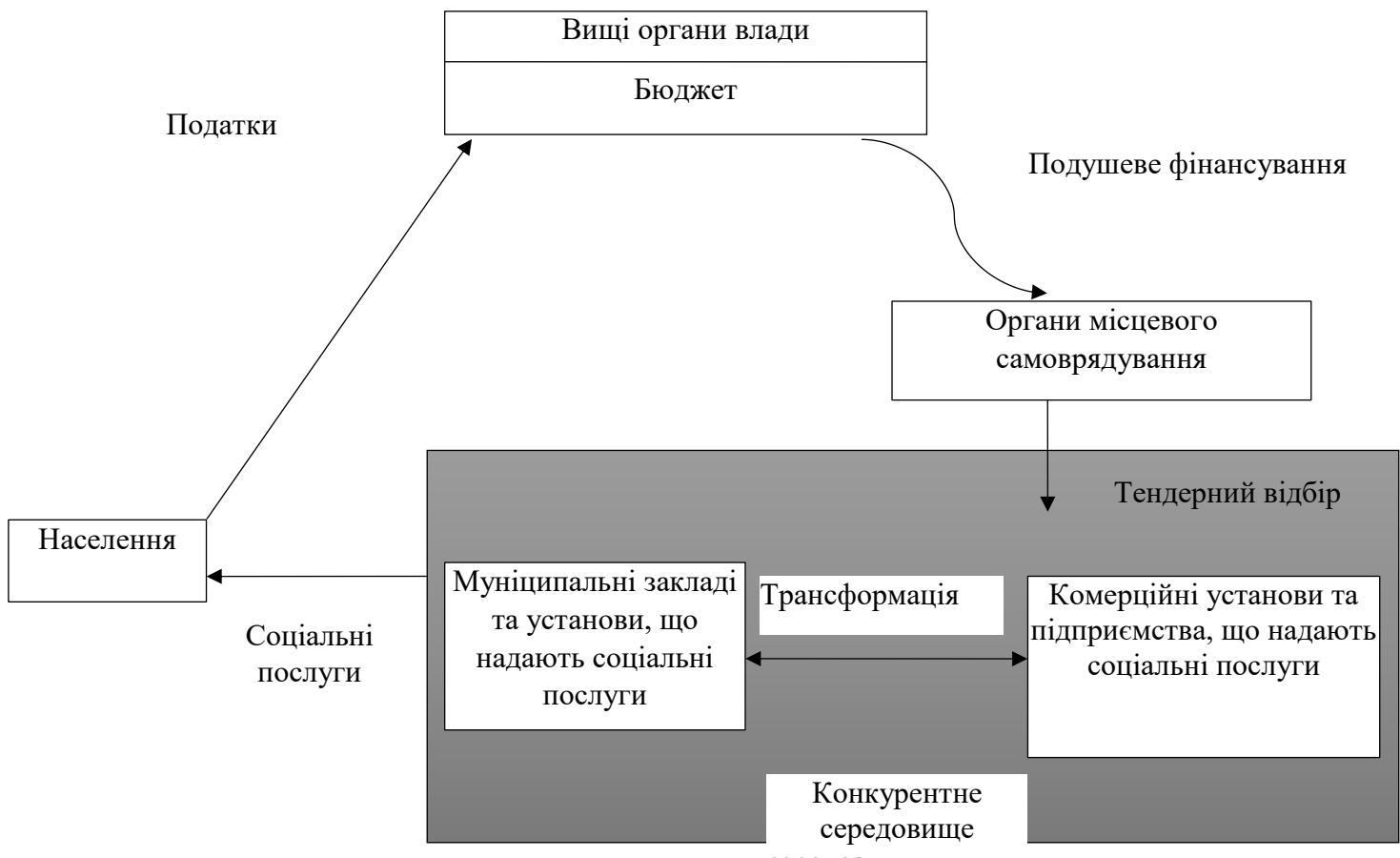


Рисунок 3.3. – Перспективна модель фінансування закладів з надання соціальних послуг населення

Джерело: складено на основі 11; 12

Отже, впровадження перспективної моделі фінансування для Попівської громади сприяє підвищенню рівня надання соціальних послуг населенню, у конкурентному середовищі спричинить суттєві зміни в системі та механізмах функціонування, забезпечить підвищення якості наданих послуг, а отже, і якості життя населення.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши діяльність Комунального закладу «Центру надання соціальних послуг» Попівської територіальної громади отримані наступні висновки:

1. Надання публічних послуг у соціальній сфері є одним із способів здійснення зобов'язань держави щодо створення необхідних умов для реалізації громадянами та організаціями своїх законних прав, свобод та обов'язків. Так держава гарантує соціальний захист менш забезпечених верств населення і сприяє широкій участі народу в соціальному розвитку та використанні його результатів забезпечення прав і свобод людини.

2. Система надання соціальних послуг ґрунтується на принципах, функціях, формах і методах соціального обслуговування різних груп населення, діяльності соціальних служб, а також на управлінні та координації всіх процесів соціальної роботи з населенням і окремими особами, які потребують соціальної підтримки.

3. Організаційно-правовий механізм надання соціальних послуг – це складна система щодо досягнення поставлених цілей, що має свою структуру, представлену сукупністю правових норм, засобів, форм, методів та інструментів державного впливу на всіх рівнях управління.

4. Попівська територіальна громада забезпечує надання соціальних послуг, незважаючи на актуальні виклики сьогодення, забезпечуючи стабільну роботу зазначеної галузі. Так, аналіз показав, що збільшилася кількість отримувачів соціальних послуг у 2023 році порівняно з 2021 та 2022 рр., це свідчить про зростання потреб, особливо в умовах воєнного стану. Найпопулярнішими та найбільш поширеними є послуги з надання адресної натуральної допомоги, соціальної профілактики та консультування, а також догляду вдома. Соціальні послуги жителі громади отримують як безкоштовно, так і на платній основі. Зокрема у 2023 році платні соціальні послуги у відділеннях центру отримали 677 осіб у рамках реалізації 2486 заходів на загальну суму 102,78 тис. грн; відділенням соціальної допомоги вдома за надання послуги догляду вдома 83

особам, які обслуговуються на платній основі та за диференційовану плату, 218,68 тис. грн.

5. Комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг» Попівської ОТГ свідчить про наявність потенціалу для розвитку та покращення якості соціальних послуг. Системний підхід до вирішення виявлених проблем та впровадження нових механізмів управління сприятиме підвищенню ефективності роботи соціальної системи громади і позитивно впливатиме на соціальний розвиток громади в цілому.

6. Результати опитування показали, що є можливість розширити спектр соціальних послуг у громаді, зокрема: покращити матеріально-технічну базу Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг» Попівської сільської ради, впровадити нові додаткові послуги; вирішити питання тимчасового розміщення дітей, сімей та одиноких осіб похилого віку, які потрапили в складні життєві обставини; а також удосконалити інформування про доступні соціальні послуги в громаді.

7. З метою удосконалення механізму надання соціальних послуг в роботі запропоновано алгоритм застосування аутсорсингу надання соціальних послуг в Попівській територіальній громаді. Серед послуг які можна передати на аутсорсинг бізнесу громади можуть бути надання соціальних послуг натуральної допомоги людям похилого віку та інвалідам, реабілітації інвалідів та дітей-інвалідів; фізкультурно-оздоровчої роботи; юридичного консультування; розвитку музичного, театрального, образотворчого мистецтва та народної творчості які мешкають на території громади, а також можна залучити західних інвесторів, що на сьогодні, є актуальним в умовах невизначеності воєнного часу.

8. В роботі запропоновано впровадження перспективної моделі фінансування для Попівської громади сприяє підвищенню рівня надання соціальних послуг населенню, у конкурентному середовищі спричинить суттєві зміни в системі та механізмах функціонування, забезпечить підвищення якості наданих послуг, а отже, і якості життя населення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Батманова В. В. (2021). Визначення публічні послуги в сфері соціального захисту населення. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. Випуск 65. С. 204-209. Серія Право.
2. Вакуленко О. В., Голубенко Т. О., Івженко І. Б (2023). Сучасні здобутки та виклики розвитку соціальних послуг в Україні. URL: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/view/237/6323/13359-1> (дата звернення: 05.11.2024).
3. Горбунова-Рубан С. О., Вітковська І. М. (2020). Система надання соціальних послуг: сучасний стан. «*SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*». № 9. С. 17-23. URL: <file:///C:/Users/User/Downloads/15680-Article%20Text-30934-3-10-20200618.pdf> (дата звернення: 05.11.2024).
4. Горемикіна Ю. В. (2017). Значення соціальних послуг для реалізації державних соціальних гарантій та зобов'язань перед особами похилого віку в Україні. *Економіка і суспільство*. Випуск 13. С.976-985.
5. Грень Т. Я. (2022). Особливості реалізації політики соціального захисту територій в умовах війни. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. № 6. С.80-84.
6. Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей : Наказ Міністерство соціальної політики України від 30.12.2020 № 868. URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/5908.html> (дата звернення: 20.10.2024).
7. Дубич К. В. (2017). Участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг. *Державно-управлінські студії*. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/deruprs_2017_2_16 (дата звернення: 25.10.2024).

8. Дубич К.В. (2015). Сучасна система надання соціальних послуг України. *Державне управління*. № 3. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=821> (дата звернення: 05.11.2024).
9. Дударьов В. В., Попович В. М. (2019). Соціальне замовлення як інструмент підвищення ефективності надання соціальних послуг на регіональному рівні. *ВІСНИК НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. Випуск 2 (42). С. 11-17.
10. Єгорова-Луценко Т. П. (2020). Цифровізація системи надання соціальних послуг в Україні. *Право та інноваційне суспільство*. № 2 (15). С.80-85. URL: <https://apir.org.ua/wp-content/uploads/2020/12/Yehorova-Lutsenko15.pdf> (дата звернення: 10.11.2024).
11. Зацікавленість та спроможність організацій громадянського суспільства надавати соціальні послуги (2024). Звіт за результатами соціологічного дослідження. Червень. URL: <https://ednannia.ua/attachments/article/12720/%D0%94%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%96%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8.pdf> (дата звернення: 31.10.2024).
12. Коваль К. П. (2021). Механізми удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення : дис. ... д-ра філософії / К. П. Коваль. Чернігів. 236 с.
13. Конституція України від 28.06.1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 05.10.2024). (дата звернення: 05.10.2024).
14. Концепція реформи фінансування системи соціальних послуг в Україні. URL: <http://surl.li/hkidk> (дата звернення: 31.10.2024).
15. Кузьменко, О. В., Мінка, Т. П. (2022). Проблеми удосконалення сучасної системи надання соціальних послуг особам з інвалідністю. *Проблеми*

- сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування, (4). <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2022-4-01-10>.
16. Механізми забезпечення аутсорсингу соціальних послуг на прикладі соціального замовлення (2023). Методичні рекомендації у сфері соціального забезпечення та соціальних послуг. Асоціація міст України. Всеукраїнська асоціація органів місцевого самоврядування 35 с. URL: https://auc.org.ua/sites/default/files/library/44_soczah_2023_metod_2.pdf (дата звернення: 25.10.2024).
17. Міністерство соціальної політики. Офіційний веб-портал. URL: <https://www.msp.gov.ua> (дата звернення: 10.11.2024).
18. Нечосіна О. (2019). Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис» (підготовлено в рамках «Соціальні послуги в громадах – підтримка реформи соціальної політики в Україні»). URL: <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/510/3> (дата звернення: 05.11.2024).
19. Онуфрик Маріанна (2019). Реформа десятиріччя: 7 ключових нововведень закону про соцпослуги. *Українська правда*. 13 травня. URL: <https://life.pravda.com.ua/columns/2019/05/13/236845/>
20. Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях : Закон України від 14.04.2022 р. № 2193-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2193-20#Text> (дата звернення: 05.11.2024).
21. Про державну службу: Закон України від 10 грудня 2015 року № 889-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 25.10.2024).
22. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо супервізії працівників, які надають соціальні послуги : Наказ Міністерство соціальної політики України від 12.06.2020 № 414. URL:

- https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0414739-20#Text___ (дата звернення: 20.10.2024).
23. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах : Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text> (дата звернення: 31.10.2024).
24. Про затвердження Порядку компенсації витрат за тимчасове розміщення (перебування) внутрішньо переміщених осіб: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. № 333. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/kp220333> (дата звернення: 25.10.2024).
25. Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги : Постанова Кабінету міністрів України від 01 червня 2020 р. № 428. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/428-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 20.10.2024).
26. Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг : Наказ Міністерство соціальної політики України від 16.11.2020 р. № 769. URL: http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/RE35643.html (дата звернення: 20.10.2024).
27. Про організацію надання соціальних послуг : Постанова Кабінету міністрів України від 01 червня 2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 20.10.2024).
28. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України від 7 червня 2001 року № 2493-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення: 25.10.2024)
29. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 20.10.2024).

30. Про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 р. № 918-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 25.10.2024).
31. Решетова Г. В. (2023). Організаційно-правові механізми державного управління надання соціальних послуг на місцевому рівні. *Наукові перспективи*. №8(38). С. 238-250.
32. Сайт Попівської сільської ради. URL: <http://ps-rada.gov.ua/index.php/uk/struktturni-pidrozdily/33-viddil-bukhhalterskoho-obliku-zvitnosti-ta-hospodarskoi-diialnosti> (дата звернення: 31.10.2024).
33. Семигіна Т. (2019). Нове законодавство про соціальні послуги: що воно означає для територіальних громад? Муніципальна реформа в контексті євроінтеграції України: позиція влади, науковців, профспілок та громадськості: Тези доповідей III щорічної Всеукр. наук. - практ. конф. Київ: ВІ ЕН ЕЙ ПРЕС. С. 42-46.
34. Система соціальних послуг в Україні в сучасних умовах (2018) : збірник статей за матеріалами національної конференції / Кол. авторів. Харків: ХІСД. 52 с.
35. Солодухіна Л. С. (2020). Механізми децентралізації здійснення публічної політики у сфері захисту прав дітей в Україні: дис. ... докт. філософії : 281 – публічне управління та адміністрування. Київ. 152 с.
36. Соціальні послуги в умовах війни: нові зміни та виклики. *Лабораторія законодавчих ініціатив*. URL: <https://parlament.org.ua/analytics/soczialni-poslugy-v-umovah-vijny-novi-zminy-ta-vyklyky/> (дата звернення: 31.10.2024).
37. Стащук О.В., Гергола С.В., Комар-Стаховська К.П. Стан соціального захисту та соціального забезпечення населення України в умовах війни. *Економіко-правовий розвиток сучасної України: матеріали XI Всеукраїнської наукової конференції студентів, аспірантів та молодих вчених, що присвячена 25-ій річниці з дня заснування Національного*

- університету «Одеська юридична академія», м. Одеса, 25 листопада 2022 р. Одеса, 2022. С. 6-8.
38. Терлецька Н. М., Руснак Д. І. (2019). Впровадження нових стандартів надання послуг у контексті модернізації пенсійної системи України. *Молодий вчений*. № 65. С. 520-523.
39. Фурсова Людмила (2022). Соціальні послуги в Україні: наявне правове регулювання і його недоліки. URL: https://ffr.org.ua/wp-content/uploads/2022/05/Research_-Social-services-in-Ukraine.pdf (дата звернення: 31.10.2024).
40. Чусова, О. М. Котломанітова Г. О., Олексієнко Л. А. (2020). Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота*. Ужгород : Говерла. Вип. 2 (47). С. 209-213.

Анкета соціологічного дослідження:
«Оцінка якості надання соціальних послуг і підвищення
ефективності роботи Комунальний заклад «Центр надання соціальних
послуг».

1. Ваша стать:

Ч;

Ж.

2. Ваш вік:

до 50;

50 -60;

понад 60.

3. Чи отримували ви або ваші рідні соціальні послуги протягом останнього року?

так

ні

4. Які саме соціальні послуги ви або ваші рідні отримували? (Можна обрати декілька варіантів)

послуга догляду вдома;

відвідування культурно-просвітницьких заходів у відділеннях денного перебування

відвідування "Університету третього віку"

психологічна допомога

послуги соціально-побутового характеру

5. Як ви дізналися про можливість отримання соціальних послуг?

від соціальних працівників, що працюють у громаді

від знайомих або родичів

інше (вказіть, як саме) _____

4. Чи задоволені ви отриманими соціальними послугами?

повністю задоволений

скоріше задоволений

нейтральний

скоріше незадоволений

повністю незадоволений

5. Чи стикалися ви з ситуацією, коли не могли отримати необхідну для вас або ваших рідних соціальну послугу у вашій громаді?

так;

ні.

8. Які зміни в наданні соціальних послуг ви б хотіли бачити в вашій громаді?

Збільшення кількості соціальних працівників для покращення обслуговування

Впровадження індивідуалізованих підходів до надання послуг

Розширення географії доступу до соціальних центрів

Збільшення фінансування програм соціальної підтримки

Інші (вказіть, які саме) _____

9. Чи вважаєте ви, що розширення спектру соціальних послуг може покращити якість життя у вашій громаді?

Так

Ні

10. Чи вважаєте ви, що покращення матеріально-технічного забезпечення центру надання соціальних послуг може позитивно позначитися на якості послуг?

Так

Ні

Не впевнений

11. Чи маєте ви якісь ідеї щодо інших соціальних послуг, які було б корисно впровадити в вашій громаді (опишіть ідеї)?

Так, ідеї: _____

Ні

12. Чи вважаєте ви, що покращення інформаційної доступності щодо соціальних послуг у вашій громаді може позитивно вплинути на кількість людей, які користуються ними?

Так

Ні

Не впевнена/ий

13. Чи маєте ви які-небудь інші зауваження або пропозиції щодо надання соціальних послуг у вашій громаді?

Так, зауваження / пропозиції: _____

Ні _____