

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту Сумського
державного університету
Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

_____ Ігор Рекуненко

_____ 2023р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА

зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
освітньо професійної програми Публічне управління та адміністрування

на тему: Удосконалення організації соціального захисту малозабезпечених
верств населення (на прикладі КУ Центр надання соціальних послуг
Глухівської міської ради)

Здобувачки ПУпн-91-0 Ащаулової Тетяни Андріївни

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

Тетяна Ащаулова

Керівник

к. е. н., доцент Мартинець В.В.

Суми – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**Сумський державний університет**

Навчально-науковий інститут бізнесу, економіки та менеджменту Сумського
державного університету

Кафедра управління імені Олега Балацького

Затверджую

Завідувач кафедри

_____ Ігор Рекуненко

_____ 2023р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
освітньо професійної програми Публічне управління та адміністрування

Здобувачки ПУПН-91-0 Ащанулової Тетяни Андріївни

1. Тема роботи " Удосконалення організації соціального захисту малозабезпечених верств населення (на прикладі КУ Центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради)" затверджена наказом № 0576-VI від від 26.05.2023р. м. Суми.
2. Термін подання здобувачем закінченої роботи 10.06.2023р.
3. Мета кваліфікаційної роботи: удосконалити процес організації соціального захисту малозабезпечених верств населення на базі комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.
4. Об'єкт дослідження: організація соціального малозабезпечених верств населення захисту комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.
5. Предмет дослідження: теоретичні та практичні аспекти організацій соціального захисту малозабезпечених верств населення.
6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі вивчення літератури, а саме посібники, наукові видання, нормативно-правової бази, також аналіз передового досвіду роботи комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради щодо обраної проблеми, разом із результатами досліджень опубліковано тези.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ	27.04.2023р.
II	УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ НА БАЗІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	15.05.2023р.
III	МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ	28.05.2023р.

Зміст завдань для виконання поставленої мети кваліфікаційної роботи:

У розділі 1 студент повинен надати характеристику поняття «соціального захисту» та його складових елементів; розглянути основні складові елементи соціального захисту малозабезпечених верств населення; проаналізувати нормативно-правову базу щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення.

У розділі 2 студент повинен описати характеристику Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради; проаналізувати методи та засоби організації соціального захисту на базі Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

У розділі 3 студент повинен розробити рекомендації щодо удосконалення надання соціального захисту комунальної установи центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника/консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1	Мартинець В.В, к. е. н., доцент	30.01.2023р.	27.04.2023р.
2	Мартинець В.В, к. е. н., доцент	28.04.2023р.	15.05.2023р.
3	Мартинець В.В, к. е. н., доцент	17.05.2023р.	28.05.2023р.

9. Дата видачі завдання 30.01.2023р

Керівник кваліфікаційної роботи. к. е. н., доцент, Мартинець В.В

(підпис)

Завдання до виконання одержав Ащанулова Т. А.

(підпис)

АНОТАЦІЯ

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи бакалавра. Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що містить 40 найменувань. Загальний обсяг бакалаврської роботи становить 52 с., зокрема 6 таблиць, 5 рисунків, 2 додатки, список використаних джерел вміщує 4 сторінок.

Актуальність роботи: розробка та впровадження оптимальних моделей організації соціальної роботи в громаді, найбільш ефективного використання наявних фізичних, фінансових і людських ресурсів, у тому числі в державному секторі, розвиток ринків соціальних послуг.

Мета роботи: удосконалити процес організації соціального захисту малозабезпечених верств населення на базі комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Методи дослідження та отримані результати. У ході написання кваліфікаційної роботи бакалавра, були використані такі методи: спостереження, порівняльний та історичний методи, статистико-економічні методи. Спостереження: застосувати підхід даного методу в контексті соціального захисту мало захищених осіб, зрівняли показники якості комунальної установи і отримання послуг клієнтів.. Порівняльний та історичний методи: прописали теоретико-методологічні підходи поняття «соціального захисту».

Рекомендації: методичні рекомендації полягають у визначення потреб та цілей клієнта, а також розробку конкретних кроків і дій для досягнення цих цілей. Включають організацію групових заходів та програм, використання інформаційних технологій для поліпшення роботи центру. Комунальна установа центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради виконує важливу роль у забезпеченні соціального захисту мешканців міста та потребує постійного вдосконалення для забезпечення якісної та доступної соціальної допомоги.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНІ ВЕРСТВИ НАСЕЛЕННЯ, НАДАННЯ ПОСЛУГ, НОРМАТИВНА БАЗА.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ.....	9
1.1 Характеристика поняття соціального захисту та його складових елементів.....	9
1.2 Характеристика та потреби малозабезпечених верств населення.....	17
1.3 Нормативно-правова база щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення.....	20
РОЗДІЛ II. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ НА БАЗІ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	25
2.1 Характеристика Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.....	25
2.2 Методи та засоби організації соціального захисту на базі Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.....	30
РОЗДІЛ III. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	39
3.1 Удосконалення надання соціального захисту Центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради.....	39
3.2 Ефект від пропозицій наданих Центру глухівської міської ради.....	45
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	57

ВСТУП

На шляху до розбудови України в соціальну, демократичну та європейську країну одним із першочергових завдань має бути сприяння розвитку сім'ї як основного зв'язку суспільства та головного виховного інституту особистості, що забезпечує якнайкращий розвиток для дитини та забезпечення гідної старості.

В умовах децентралізації місцева влада має взяти на себе відповідальність за безпеку, добробут, благополуччя дітей, своєчасну підтримку соціально незахищених сімей з дітьми, інвалідів та людей похилого віку. Регіональні агентства та великі житлові агенції мають бути замінені універсальними та доступними послугами, орієнтованими на потреби членів громади. Адміністративна реформа зміцнила фінансову спроможність громад, надала їм можливість самостійно визначати потреби в послугах і планувати розвиток.

У зв'язку з цим актуальними є такі питання, як розробка та впровадження оптимальних моделей організації соціальної роботи в громаді, найбільш ефективного використання наявних фізичних, фінансових і людських ресурсів, у тому числі в державному секторі, розвиток ринків соціальних послуг.

Резолюція Ради Європи про права дитини та розвиток соціальних служб, орієнтованих на дитину та сім'ю, наголошує на основних принципах, яких повинні дотримуватися уряди при розробці послуг для дітей та сімей: дії в найкращих інтересах дитини; сімейно орієнтований підхід; участь дитини та її батьків; комплексність, інтеграція та взаємодія всіх суб'єктів соціальної роботи з дітьми та сім'ями.

Об'єкт: організація соціального малозабезпечених верств населення захисту комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Предмет: теоретичні та практичні аспекти організації соціального захисту малозабезпечених верств населення.

Таким чином, **мета кваліфікаційної роботи:** удосконалити процес організації соціального захисту малозабезпечених верств населення на базі комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Мета передбачає виконання певних **завдань:**

- Проаналізувати наукові підходи до поняття «соціальний захист»;
- Розглянути основні складові елементи соціального захисту малозабезпечених верств населення;
- Проаналізувати нормативно-правову базу щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення;
- Надати характеристику Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради;
- Дослідити методи та засоби організації соціального захисту на базі комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради;
- Розробити рекомендації щодо удосконалення надання соціального захисту комунальної установи центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Методи дослідження. В ході написання дипломної роботи, були використані наступні методи. Спостереження: для того, щоб застосувати підхід даного методу в контексті соціального захисту мало захищених осіб, спочатку необхідно визначити їхні життєві показники і отримання послуг, які саме прописали у роботі. Тобто порівняли минулі показники роботи закладу і наразі, які діють. Порівняльний та історичний методи: прописали теоретико-методологічні підходи поняття «соціального захисту». Разом з тим, було використано систему статистико-економічних методів в поєднанні з теоретичними аспектами формування шляхів удосконалення організації соціального захисту малозабезпечених верств населення.

Апробація матеріалів роботи та їх оприлюднення в наукових виданнях: на основі дослідження даної роботи були опубліковані тези Мартинець В.В., Ащанулова Т.А. Організація надання соціальних послуг: теоретичні та практичні аспекти. 2023. м. Суми [41].

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у виробленні рекомендацій щодо удосконалення надання соціального захисту КУ центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Вона виконана на 52 сторінках комп'ютерного тексту, містить 6 таблиць та 5 рисунків. Список використаних джерел налічує 40 найменувань.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ

1.1 Характеристика соціального захисту та його складових елементів

Соціальний захист займає важливе місце в соціальній політиці. Як загальнодержавна діяльність соціальний захист є одним із напрямків соціальної політики, як і зайнятість населення, система охорони здоров'я, житлова політика, освіта тощо. Загально прийнято вважати, що поширення терміну «соціальний захист» пов'язане з прийняттям Закону «про соціальний захист» 1935 року в США. Буквально слово «захист» має багато значень, основні значення: безпека, доступність, впевненість. Що стосується буквального значення, то «social», то він перекладається з англійської мови як «суспільний», «соціальний»[2].

Існують різні теоретико-методологічні підходи до визначення сутності поняття «соціальний захист».

Таблиця 1.1

Наукові підходи до трактування поняття «соціальний захист»

Науковий підхід	Сутність поняття	Особливості, основні акценти наукового підходу
Соціально-економічний підхід	Цей підхід розглядає соціальний захист як систему заходів та програм, спрямованих на забезпечення соціального благополуччя населення.	Він акцентується на розподілі ресурсів, соціальній справедливості, соціальному забезпеченні та соціальній підтримці як основних елементах соціального захисту.

Продовження таблиці 1.1

Наукові підходи до трактування поняття «соціальний захист»

Науковий підхід	Сутність поняття	Особливості, основні акценти наукового підходу
Юридичний підхід	Юридичний підхід розглядає соціальний захист як систему правових норм, законодавства та прав людини, які забезпечують захист прав та інтересів уразливих груп населення.	Він акцентується на гарантуванні права на соціальний захист, соціальних послуг та соціальну допомогу через правові механізми.
Психологічний підхід	Психологічний підхід розглядає соціальний захист як процес підтримки та забезпечення психологічного благополуччя особи.	Він акцентується на аспектах самооцінки, самостійності, соціальної підтримки та психологічної допомоги в умовах соціального середовища.
Соціально-психологічний підхід	Цей підхід поєднує елементи соціального та психологічного підходів до соціального захисту.	Він розглядає соціальний захист як процес, що включає в себе матеріальну підтримку, соціальну підтримку та психологічну підтримку, спрямовану на поліпшення якості життя особи та її соціальну адаптацію.

Метою соціального захисту, з одного боку, є надання кожному можливості вільно розвиватися та реалізовувати свої здібності шляхом забезпечення гідного рівня життя, а з іншого боку, підтримувати соціальну стабільність, соціальну єдність та покращувати загального добробуту народу [7].

Отже, соціальний захист можна визначити як процес, тобто діяльність соціальних і політичних інститутів щодо підтримки належного рівня соціального добробуту людини в конкретних економічних умовах.

Однією з важливих функцій соціального захисту є уникнення соціальних ризиків. Соціальні ризики - це ситуації, які об'єктивно порушують життєдіяльність людини, пов'язані з соціально-економічними чинниками країни, потребують соціального захисту [7].

Правовою основою визначення цих обставин є норми законодавства про соціальний захист. Залежно від змісту серед соціальних проблем найчастіше виділяють непрацездатність, безробіття (часткове безробіття), втрату годувальника, низькі доходи.

На міжнародному рівні соціальний ризик як основа права на соціальний захист було встановлено в міжнародному праві – у Конвенціях і Рекомендаціях МОП (№ 102 про мінімальні рівні соціального страхування – 1952 р.; № 117 про цілі та стандарти – 1962 р., № 128 про допомогу по інвалідності, старості та втраті годувальника - 1967 та інші). Перелік соціальних ризиків міститься в національному законодавстві, в абзаці першому ст. Стаття 46 Конституції України[12].

Зменшення соціальних ризиків можна назвати впровадженням соціальної безпеки. Соціальна безпека є одним із основних завдань соціального захисту.

Згідно зі статтею 46 Конституції України, право на соціальний захист громадянина передбачено у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати сім'ї, безробіття з незалежних від нього обставин, а також у інших випадках, передбачених законом [13].

Це право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням, що сплачується за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також з бюджету та інших джерел соціального забезпечення, створенням мережі догляду за особами з інвалідністю, що включає національні, муніципальні та приватні установи.

Пенсії, інші види соціальних виплат і допомоги, які є основним джерелом існування, повинні забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом [13].

Система соціального захисту – це комплекс соціального страхування, соціальної допомоги та забезпечення, орієнтований на сталий розвиток людини.

Суб'єктами загальнообов'язкового державного соціального страхування є застраховані громадяни, а в окремих випадках – члени їх сімей та інші особи, застраховані особи та страхувальники. Застрахованою особою є фізична особа, яка отримує допомогу за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням. Роботодавці та застраховані особи беруть участь у загальнообов'язковому державному соціальному страхуванні, якщо інше не встановлено законодавством України.

Об'єктом загальнообов'язкового державного соціального страхування є страховий випадок, при настанні якого застрахована особа (члени її сім'ї, інші особи) має право на отримання матеріальної допомоги та соціальних послуг [24].

Не менш важливою складовою системи соціального захисту є державна соціальна допомога. Соціальна допомога є однією з основних форм допомоги, що надається суспільством особам, чиє економічне становище не відповідає загальноприйнятому рівню захищеності або є нижчим за встановлені законодавством пороги захищеності. Соціальна допомога може бути державною, благодійною, грошовою, натуральною тощо. Державна соціальна допомога — це гарантований державою громадянам рівень матеріального забезпечення, тобто виплачується у грошовій формі.

Правові основи надання державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам, а також державної соціальної допомоги на догляд регулюються Законом України «Про надання державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам», з 1 січня 2005 року.

Закон України «Про соціальні послуги» від 17 січня 2019 року, визначає основні організаційно-правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Соціальні послуги - це комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на покращення або відтворення життєдіяльності певних соціальних груп або осіб, які мають життєві труднощі та потребують сторонньої допомоги, адаптуючи та відновлюючи їх соціальну діяльність. Надання соціальних послуг здійснюють соціальні працівники та інші фізичні особи, які мають відповідну освіту та за своїми особистими якостями схильні до надання соціальних послуг. У наданні соціальних послуг можуть брати участь волонтери, діяльність яких регулюється відповідними положеннями, які затверджуються Кабінетом Міністрів України. Кваліфікаційні вимоги та порядок атестації соціальних працівників та інших спеціалістів, які надають соціальні послуги, визначаються відповідними центральними органами управління [28].

Суб'єктами надання соціальних послуг є державні та комунальні професійні підприємства, органи та установи соціального обслуговування, підпорядковані центральним і місцевим адміністраціям та органам місцевого самоврядування (державні та комунальні утворення), окремі юридичні особи, створені законом, які не мають прибутку (-державні установи), фізичні особи.

Сфера надання соціальних послуг базується на використанні та експлуатації різних форм власності і складається як з державного, так і з недержавного секторів. Державний сектор включає суб'єкти господарювання, які надають соціальні послуги та перебувають у власності держави та керуються центральним органом виконавчої влади. До державного сектору належать державні установи та заклади, що надають соціальні послуги та керуються органами місцевого самоврядування. До недержавного сектору належать також громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг.

Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальні послуги. Матеріальна допомога може надаватися у вигляді грошової або первинної допомоги: продукти харчування, засоби гігієни, засоби догляду за дітьми, предмети першої необхідності, такі як одяг, взуття, пальне, а також засоби реабілітації та допоміжні засоби. Законодавчо регулюються такі види послуг: соціально-сімейні, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні послуги, служби зайнятості, послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями, інформаційні та інші.

Соціальні послуги надаються шляхом надання соціальних послуг: за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних закладах та установах; у реабілітаційних установах та установах; в установах та центрах денного перебування; у регіональних центрах соціального обслуговування. В інших установах соціальної підтримки (догляду).

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004 року «Про порядок надання платних соціальних послуг та перелік погоджень» платні соціальні послуги надаються державними та комунальними підприємствами, органами соціального обслуговування населення та державними установами, юридичними особами відповідно до із законом, метою якого є не збір доходів, а фізичних осіб [24].

Платні соціальні послуги мають відповідати опису їх змісту та якості в національному класифікаторі соціальних норм і нормативів, а також чинних соціальних нормах і стандартах. До платних соціальних послуг належать: ведення домашнього господарства, придбання та доставка продуктів харчування, промислового та господарського приладдя, медикаментів, книг та періодичних видань; організація харчування; транспортні, перукарські, ремонтні роботи, користування послугами зв'язку, допомога в оформленні документів та написанні листів, організація дозвілля, прання білизни та одягу тощо.

Для забезпечення конституційного права громадян на достатній життєвий рівень створено важливу складову системи соціального захисту – державне соціальне забезпечення. Закон про національні соціальні норми та національне соціальне забезпечення забезпечує правову основу для формулювання та впровадження національних соціальних норм і правил, спрямованих на впровадження базового соціального забезпечення.

Загальнодержавні соціальні норми — це встановлені законами та іншими нормативно-правовими актами соціальні норми, положення або їх комплекси, на основі яких визначається рівень національної соціальної безпеки. Загальнодержавне соціальне забезпечення — це мінімальний розмір заробітної плати, доходів громадян, пенсій, соціальної допомоги, розмір інших видів соціальних виплат, передбачених законами та іншими нормативно-правовими актами, а також гарантії рівня життя не нижчого від прожитковий мінімум, встановлений законом.

Основним соціальним забезпеченням країни є законодавче забезпечення конституційного права громадян на достатній життєвий рівень. До основних загальнодержавних соціальних гарантій належать: мінімальна заробітна плата, мінімальний розмір пенсії, неоподатковуваний мінімум доходів громадян, розмір державної соціальної допомоги та інших соціальних виплат. Базовий прожитковий рівень країни є основним джерелом життя, і він не повинен бути нижчим за мінімальний прожитковий рівень, встановлений законом.

Основними соціальними нормативами країни є мінімальний рівень життя, на основі якого визначається соціальна захищеність країни та нормативи у сферах доходів населення, житлово-побутового обслуговування, сім'ї, соціального обслуговування та культури, охорони здоров'я та освіти. Прожитковий мінімум визначається як вартість групи харчових продуктів, достатня для забезпечення нормальної життєдіяльності організму людини для підтримки здоров'я, а також для задоволення мінімуму непродуктивних і мінімальних послуг, необхідних для задоволення. Базові соціальні та культурні потреби індивідів.

Метою розробки національних соціальних норм і правил є визначення механізмів реалізації громадянами державних соціальних прав і соціального забезпечення, передбачених Конституцією України; визначення пріоритетів національної соціальної політики щодо задоволення потреб людини в матеріальних благах і послугах та фінансових ресурсів для їх реалізації; визначення та обґрунтування видатків Державного бюджету України та місцевих бюджетів, соціальних фондів соціального захисту та забезпечення населення та утримання соціальної сфери.

На основі соціальних критеріїв визначається розмір базового соціального забезпечення: мінімальна заробітна плата і пенсія, інші види виплат і соціальної допомоги. Крім того, під час розробки планів економічного та соціального розвитку необхідно враховувати національні соціальні критерії.

Система соціального захисту в Україні представлена на рис.1.1.

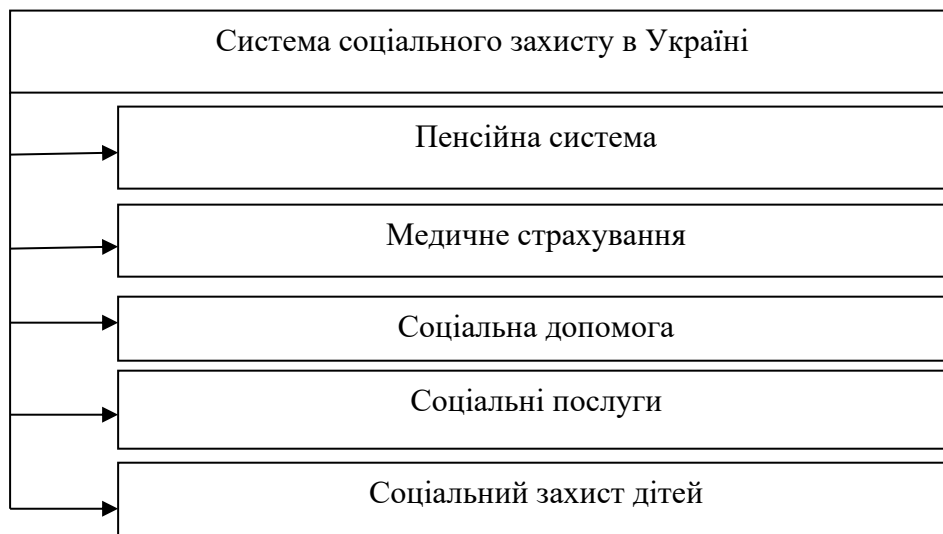


Рисунок 1.1 Система соціального захисту в Україні

Система соціального захисту в Україні включає різноманітні програми та послуги, спрямовані на забезпечення соціального благополуччя та захисту громадян в складних життєвих ситуаціях. Основні складові системи соціального захисту в Україні включають наступні аспекти:

Пенсійна система: В Україні існує загальна система пенсійного забезпечення, яка забезпечує виплату пенсій громадянам після досягнення

пенсійного віку. Система включає державне пенсійне страхування, а також додаткові пенсійні фонди.

Медичне страхування: Система загального обов'язкового медичного страхування (ЗОМС) забезпечує доступ до медичних послуг для всіх громадян України. Ця система фінансується зі спеціального медичного страхового фонду, до якого сплачують внески громадяни та роботодавці.

Соціальна допомога: Система соціальної допомоги включає різні види матеріальної підтримки для осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах. Це може включати допомогу малозабезпеченим сім'ям, безробітним, інвалідам та іншим уразливим групам населення.

Соціальні послуги: Україна надає різноманітні соціальні послуги, спрямовані на підтримку людей у потребі. Це може включати психологічну підтримку, реабілітаційні послуги, допомогу у працевлаштуванні, підтримку сім'ї та багато іншого.

Соціальний захист дітей: Україна має систему соціального захисту дітей, яка включає допомогу дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, а також сім'ям, які опікуються дітьми.

1.2 Характеристика та потреби малозабезпечених верств населення

До малозабезпечених належать особи, середньомісячний сукупний дохід яких за квартал, що передує місяцю звернення за соціальними послугами, не перевищує двох прожиткових мінімумів відповідної категорії осіб. Середній місячний сукупний дохід особи визначається шляхом автоматичного обміну даними, наявними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ та організацій, і розраховується шляхом ділення середнього місячного сукупного доходу її домогосподарства на кількість членів домогосподарства. Методика обчислення середньомісячного доходу домогосподарства затверджується центральним органом виконавчої влади, що

забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Таблиця 1.2

Характеристика груп малозабезпечених верств населення [35].

Група	Характеристика
Перша (найменш захищена)	Перша група є найменш захищеною групою з доходами значно нижчими за прожитковий мінімум і включає більшість пенсіонерів, інвалідів та інших соціальних пенсіонерів, безробітних, які з певних причин не отримують допомогу або не отримують повної допомоги. Ці люди не мають додаткового джерела доходу і можуть лише боротися за виживання. «Ледь» низькі доходи також поширені серед інших малозабезпечених груп населення
Друга (офіційно безробітні)	До другої групи належать люди, які є офіційно безробітними, отримують мінімальну зарплату або заробляють близько 2 доларів на день, тобто знаходяться нижче прожиткового мінімуму. До цієї ж групи входить значна частка працівників бюджетної сфери, незважаючи на негативну динаміку останніх тенденцій збільшення малозабезпеченого населення за рахунок цієї групи.
Третя	До третьої групи належать ті, у кого додатковий дохід або зарплата вище середнього по галузі. Зробити таблицю

Більшість людей з низькими доходами не мають можливості поєднувати боротьбу за виживання з певним розумовим і фізичним напруженням, яке вимагає активність у сучасному ринковому середовищі.

Вразливі соціальні групи, які потребують соціального захисту показані на рис.1.1

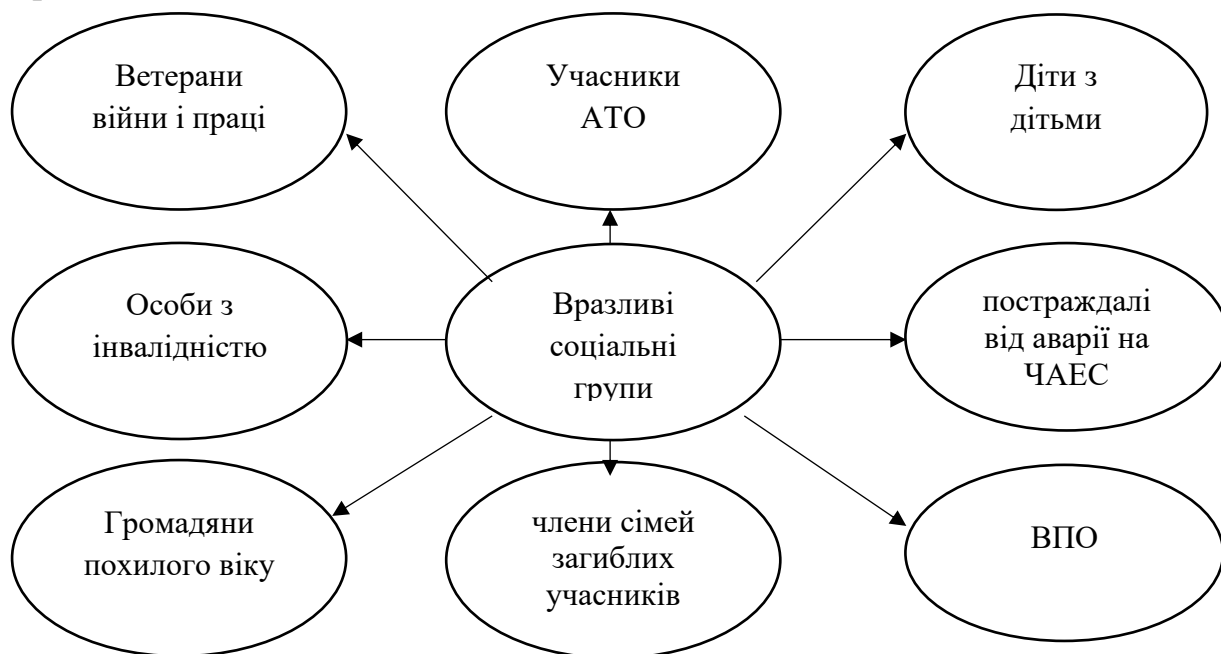


Рисунок 1.2 Вразливі соціальні групи, які потребують соціального захисту [35]

Отже, отримувачами соціальних послуг є особи/сім'ї, які належать до малозабезпечених верств населення та/або перебувають у скрутному становищі, які отримують соціальні послуги.

Вразливі групи – особи/сім'ї, які піддаються найбільшому ризику потрапляння у складні життєві умови через несприятливі зовнішні та/або внутрішні чинники.

Складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, здоров'я та розвиток людини, функціонування сім'ї, які людина/сім'я не може подолати самотійно.

Фактори, які можуть зумовити складні життєві обставини [10] (див.рис.1.3):

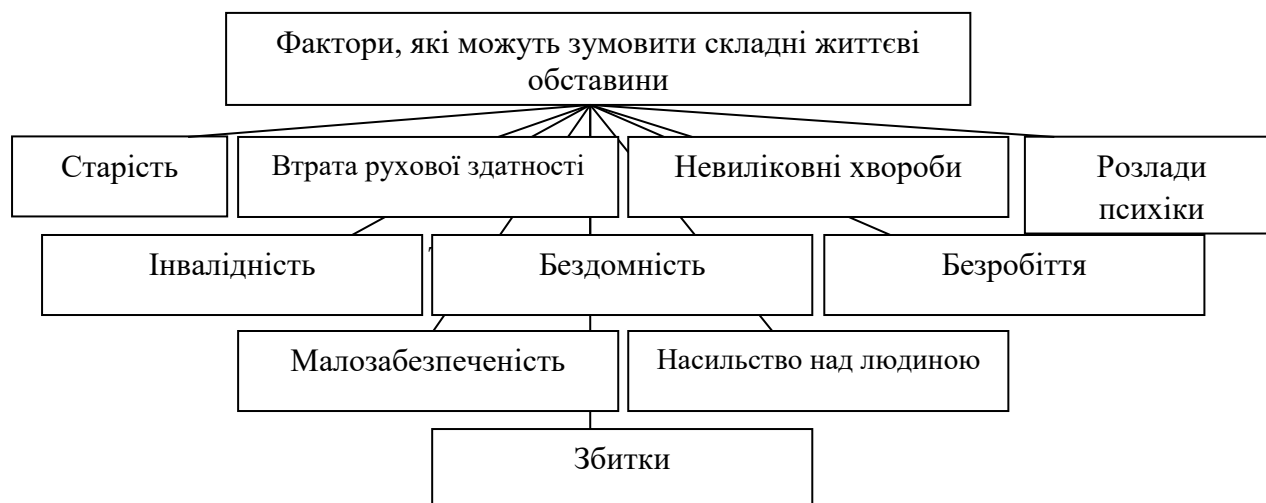


Рисунок 1.3 Фактори, які можуть зумовити складні життєві обставини

Закон України «Про соціальні послуги» поширюється на громадян України, а також на іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають на території України, включно з особами, на яких поширюється дія Закону України «про біженців» та Закону України «Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту», які є вразливими групами населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (стаття 5 Закону України «Про соціальні послуги») [28].

1.3 Нормативно-правова база щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення

Зазвичай держава забезпечує необхідні мінімальні гарантії життя, регіональні рівні соціального захисту, забезпечує підтримку рівня життя відповідно до регіональних економічних можливостей, а місцева підтримка реалізує рівень добробуту та забезпечує його зростання [6].

Нормативно-правову базу діяльності українських органів у сфері соціального захисту населення становлять аж 200 документів. До цього ряду законодавчих актів належать Бюджетний кодекс України, Кодекс цивільного захисту України, Кодекс законів про працю України та Сімейний кодекс, Закони України, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, постанови Верховної Ради України, розпоряджень Кабінету

Міністрів України, Нормативно-правові документи, такі як постанови та розпорядження Міністерства фінансів України) [33].

За рівнем соціально-економічної системи система соціального захисту поділяється на п'ять рівнів (див.рис.1.4) [32].

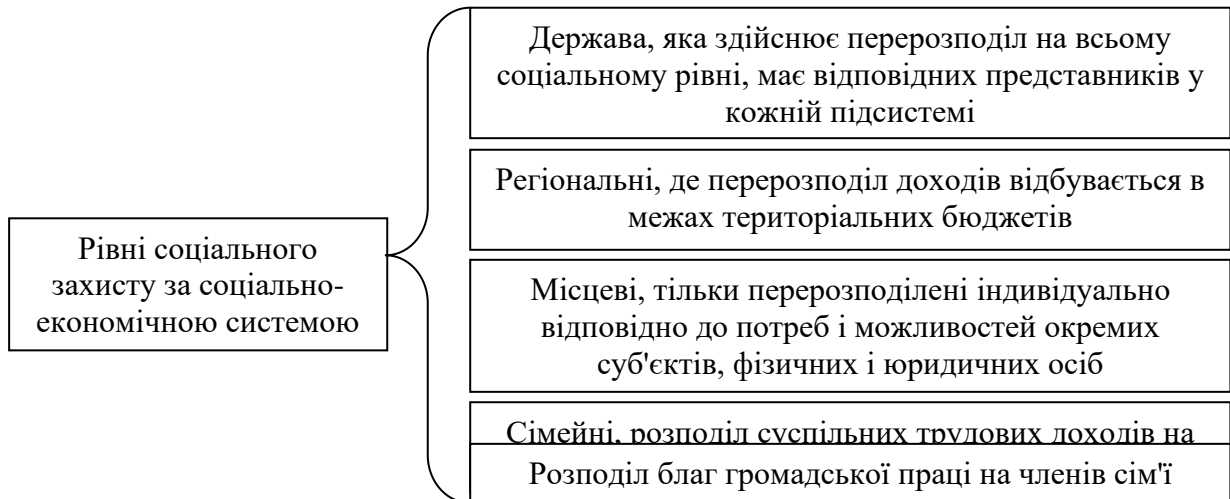


Рисунок 1.4 Рівні соціального захисту за соціально-економічною системою [6, с. 94].

Громадяни України, за Конституцією України мають право на соціальний захист і отримують соціальний захист відповідно до законодавства, яке включає захист від тимчасової непрацездатності, хвороби, інвалідності, по догляду за дітьми-інвалідами, по вагітності та народження дитини, безробіття, виробничий травматизм, нещасні випадки, професійні захворювання, смерть годувальника, досягнення пенсійного віку [13].

Крім того, вони можуть розраховувати на послуги, що надаються в результаті реалізації державних житлових та інших програм допомоги, якщо для цього є передумови. Крім того, відповідно до професійної природи прав працівників промислових підприємств, зайнятих на важких роботах і роботах з небезпечними і шкідливими умовами праці, пов'язаних з оплатою праці та охороною праці, порядок прийняття працівників на роботу з важкими і шкідливими умовами праці умови, пільги та надбавки, інвалідність, виплати в разі смерті, професійного захворювання, а також виплати, пов'язані із соціальним страхуванням і захистом працівників окремих галузей, наприклад,

особам, звільненим у разі ліквідації, утримання гірничих підприємств, і визначені законодавством України.

Нормативно-правову базу забезпечення соціального захисту населення можна згрупувати в кілька категорій:

- 1) Міжнародна юриспруденція, яка містить норми соціально-економічних прав, поділяється на світову (загально-правову) і регіональну, особливо європейську;
- 2) Закони, що визначають сутність і види соціального захисту в Україні;
- 3) Нормативно-правова база України, яка регулює державні соціальні пільги громадянам та механізми їх надання;
- 4) Правова база соціального захисту сімей з дітьми;
- 5) Нормативно-правова база з питань соціального захисту осіб з інвалідністю [9].

Сучасний стан законодавчої бази соціального захисту свідчить про те, що сьогодні говорити про її ефективність практично неможливо, оскільки вона ще не створена.

Докорінної зміни потребує система соціального захисту населення України, яка формувалася на основі законодавства Союзу Радянських Соціалістичних Республік, в умовах монополії держави на державну власність і право, види та умови страхування, розмір премій, у страхових компаніях. Тому реформування законодавчої бази системи соціального захисту є необхідним, але відбуватися поетапно, враховуючи її громіздкість, складність і запутаність.

У випадку України питання слід розглядати ширше, а саме передбачити конструктивні зміни в системі соціального захисту населення, з одного боку, через необхідність зміни законодавчої бази існуючої системи на державному рівні, а по-друге – в економіці децентралізації та регіоналізації, тобто передачі на рівень органів місцевого самоврядування відповідальності за вирішення комплексу соціально-економічних проблем, які вимагають пошуку неординарних шляхів реформування сфери соціальної захисту населення.

Якщо більш детально розглянути питання регулювання та правового забезпечення системи соціального захисту населення України, а саме нестабільність законодавства та регулювання та недостатність механізмів забезпечення виконання правових кодексів поведінки, то підкреслюється, що це не дозволяє здійснення в повному обсязі заходів щодо надання соціальних послуг[4; 5].

Нормативно-правовий акт, що регулює питання надання соціальних послуг в Україні, характеризується недостатньою термінологічною оснащеністю та нечітким визначенням функцій, завдань і напрямків роботи відповідних установ. Державну політику у сфері соціального захисту та соціального забезпечення визначають близько 30 законодавчих актів, перш за все це закони України, укази Президента та постанови Кабінету Міністрів України. Різні пільги, соціальні виплати та соціальні послуги в Україні безпосередньо регулюються 58 законами та понад 120 підзаконними актами [5].

На сьогодні система добробуту та соціального забезпечення України у сфері соціального захисту та соціального забезпечення є непрозорою. Держава підтримує громіздку мережу громадських і державних соціальних служб та органів соціального захисту населення, але фактичний рівень соціальних послуг для населення залишається низьким. Система адміністрування пільг та обліку категорій громадян, які мають право на пільги, є складною та піддається значним зловживанням. Отже, чинна система надання пільг має низку очевидних недоліків, серед яких: чинний порядок надання пільг не є системно сформованим та не враховує особливості економічних процесів країни та її фінансових можливостей; надмірне розширення категоріям громадян, які мають право на соціальні виплати; понижує ідею виплати допомог ветеранам та учасникам війни, ліквідаторам наслідків аварії на ЧАЕС та іншим категоріям населення; недосконале нормативно-правове забезпечення, яке не сприяє вирішенню питань соціального захисту населення

та узгодженню чинного законодавства з соціальних питань із нормами міжнародного права [9].

Отже, нами було з'ясовано, що соціальний захист на місцевому рівні має на меті забезпечити раціональне використання ресурсного потенціалу міст та сіл і на цій основі вирішити соціальні проблеми місцевого населення, дотримуючись балансу національного, регіонального та місцевого співтовариства. Проблема створення умов, що дозволяють місцевій владі самостійно вирішувати питання свого соціально-економічного функціонування, потребує приведення нормативно-правової бази до цих потреб.

РОЗДІЛ II. УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ МАЛОЗАБЕЗПЕЧЕНИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ НА БАЗІ КУ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Характеристика КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

Центр надання соціальних послуг (ЦНСП) Глухівської міської ради - це установа, що спеціалізується на наданні соціальної підтримки та послуг мешканцям міста Глухів. ЦНСП має на меті забезпечення якісної соціальної допомоги та підтримки особам, які потребують особливої уваги та допомоги в різних сферах їхнього життя. Адреса центру: 41400, СУМСЬКА ОБЛ., М. ГЛУХІВ, ВУЛ.ШЕВЧЕНКА, 16 А[12].

Основна мета центру полягає в забезпеченні якісних та комплексних соціальних послуг, спрямованих на задоволення потреб та покращення якості життя різних категорій населення.

Основні характеристики КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради можуть включати (табл.2.1):

Таблиця 2.1

Основні характеристики КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

№	Характеристика	Опис характеристики
1	Широкий спектр послуг	Центр надає різноманітні соціальні послуги, включаючи соціальну підтримку, консультування, реабілітацію, освіту, трудову реабілітацію, надання соціальних послуг дітям, молоді, особам з інвалідністю, літнім людям та іншим категоріям населення.

Продовження таблиці 2.1

Основні характеристики КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

№	Характеристика	Опис характеристики
2	Індивідуальний підхід:	Працівники центру здійснюють індивідуальний підхід до кожного клієнта, враховуючи його потреби, особливості та соціальні умови. Вони створюють індивідуальні плани підтримки та розвитку для кожної особи з метою досягнення максимальних результатів.
3	Кваліфікований персонал:	У центрі працюють фахівці з різних галузей соціальної роботи, які мають відповідну кваліфікацію та досвід роботи з різними категоріями клієнтів. Вони володіють необхідними знаннями та навичками для надання якісних соціальних послуг.
4	Співпраця з іншими установами та організаціями:	Центр активно співпрацює з іншими соціальними службами, медичними установами, навчальними закладами та громадськими організаціями з метою надання комплексної допомоги та підтримки клієнтам.
5	Забезпечення доступності:	Центр прагне забезпечити доступність своїх послуг для всіх категорій населення. Враховуються особливості людей з обмеженими можливостями, а також здійснюється робота з попередження соціальної відчуженості та нерівності.

Місія центру покладена на забезпечення соціальної підтримки, допомоги та реабілітації осіб з різними потребами, сприяючи їхньому соціальному включенню та самореалізації. ЦНСП надає широкий спектр соціальних послуг, включаючи психологічну підтримку, соціальну реабілітацію, консультативну допомогу, навчання навичкам самообслуговування, трудову реабілітацію та інші послуги, спрямовані на

поліпшення якості життя клієнтів. Центр має кваліфікований персонал, який складається з фахівців з різних сфер, таких як соціальні працівники, психологи, педагоги, реабілітологи та інші спеціалісти. Вони мають необхідні знання та досвід для надання ефективних соціальних послуг. Центр забезпечує індивідуальний підхід до кожного клієнта, враховуючи його потреби, здібності та особливості. Працівники ЦНСП розробляють індивідуальні плани допомоги та реабілітації для кожного клієнта з урахуванням його особистих цілей та потреб, також він активно співпрацює з іншими соціальними службами, установами та організаціями для забезпечення комплексного підходу до вирішення потреб клієнтів. Вони спільно працюють над забезпеченням інтеграції та соціальної підтримки осіб з різними потребами [12].

Отже, ЦНСП здійснює систематичний контроль якості наданих послуг, проводить оцінку задоволеності клієнтів та здійснює вдосконалення своєї роботи з метою надання більш ефективних та якісних соціальних послуг, створює сприятливі умови для доступу до соціальних послуг широкому колу користувачів, забезпечуючи доступність інформації, фізичну доступність та культурну відкритість.

Центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради є важливим соціальним ресурсом для мешканців міста, сприяючи їхньому соціальному розвитку, самореалізації та покращенню якості життя.

Виходячи з вище прописаної інформації, нами було створено та проведено SWOT-аналіз (аналіз сильних сторін, слабких сторін, можливостей та загроз, цей аналіз допомагає визначити поточний стан дослідження та прогнозувати можливі напрямки розвитку.) КУ (комунального управління) центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради, який допоможе нам оцінити його внутрішні ресурси, потенціал та зовнішні фактори, що можуть вплинути на його роботу (див табл.2.1):

Таблиця 2.2

SWOT-аналіз КУ центру надання соціальних послуг Глухівської
міської ради

Сильні сторони	Слабкі сторони
<p>1. Досвідчена команда фахівців, здатна надати якісні соціальні послуги.</p> <p>2. Центр має зручне розташування, доступне для мешканців міста.</p> <p>3. Широкий спектр соціальних послуг, що задовольняє потреби різних категорій населення.</p> <p>4. Встановлені партнерські зв'язки з іншими соціальними установами та організаціями.</p>	<p>1. Обмежений бюджет на надання соціальних послуг, що може обмежити масштаб та якість роботи.</p> <p>2. Недостатнє фінансування для покращення інфраструктури та розширення послуг.</p> <p>3. Низька обізнаність громадськості про існуючі соціальні послуги та їх доступність.</p>
Можливості	Загрози
<p>1. Підвищення фінансування через залучення додаткових джерел коштів (гранти, спонсори, публічні фонди).</p> <p>2. Розвиток програм та проектів спільно з іншими соціальними установами для покращення якості послуг та розширення асортименту.</p> <p>3. Використання сучасних технологій та інформаційних систем для поліпшення ефективності роботи та забезпечення доступності послуг онлайн.</p>	<p>1. Зміни у законодавстві, що можуть вплинути на фінансування та регулювання діяльності соціальних установ.</p> <p>2. Зростання конкуренції з боку приватних соціальних послуг та неприбуткових організацій.</p> <p>3. Демографічні зміни та зміна потреб населення, що можуть вимагати нових видів соціальних послуг або зміну підходу до надання існуючих послуг.</p>

Враховуючи SWOT-аналіз, КУ центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради може скористатися своїми сильними сторонами, розвивати співпрацю з партнерами та залучати додаткові ресурси для розвитку та покращення своїх послуг. Також важливо врахувати слабкі сторони та

загрози, щоб прийняти необхідні заходи для подолання викликів та забезпечення стійкості та ефективності роботи центру.

Для кращого розуміння діяльності центру, ми провели PEST-аналіз (аналіз політичних, економічних, соціокультурних та технологічних факторів) КУ (комунального управління) центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради допоможе оцінити зовнішнє середовище, в якому функціонує центр і впливає на його діяльність (див.табл.2.2)

Таблиця 2.3

PEST-аналіз КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

Фактори	Характеристика
Політичні фактори:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодавство та політика у сфері соціального забезпечення та надання послуг, які можуть вплинути на діяльність центру. 2. Громадські програми та ініціативи уряду, спрямовані на покращення соціальної сфери та надання підтримки уразливим категоріям населення.
Економічні фактори	<ol style="list-style-type: none"> 1. Рівень економічного розвитку та фінансова стабільність місцевої громади, що впливає на доступність фінансування для центру. 2. Зміни у бюджетних призначеннях та розподілі коштів, що можуть вплинути на обсяги фінансування соціальних послуг.

Продовження таблиці 2.3

PEST-аналіз КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

Фактори	Характеристика
Соціальні фактори	1. Демографічні зміни, такі як зростання кількості літнього населення або зміна структури населення, що можуть вимагати нових соціальних послуг. 2. Соціокультурні традиції та цінності громади, які слід враховувати при наданні послуг і взаємодії з клієнтами.
Технологічні фактори	1. Використання сучасних технологій та інформаційних систем для поліпшення якості та ефективності надання послуг. 2. Розвиток електронного дистанційного навчання та онлайн-платформ для соціальних послуг.

PEST-аналіз допомагає визначити потенційні можливості та загрози, що виникають у зовнішньому середовищі центру надання соціальних послуг. Це дозволяє центру пристосуватися до змін, адаптувати свою стратегію та забезпечити ефективну роботу у вимогливому соціальному середовищі.

2.2 Методи та засоби організації соціального захисту на базі КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради

Методи, що використовуються КУ центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради для організації соціального захисту:

Індивідуальне консультування: Надання індивідуальних консультацій клієнтам для визначення їхніх потреб та розробки індивідуальних планів підтримки.

Групові заняття: Організація групових занять з метою створення спільноти та взаємо підтримки між учасниками. Це можуть бути тренінги, групові дискусії, майстер-класи тощо.

Реабілітаційні програми: Розробка та реалізація програм, спрямованих на фізичне, психологічне та соціальне відновлення та реабілітацію клієнтів.

Соціальна адаптація: Надання підтримки та консультування щодо соціальної адаптації клієнтів до нових соціальних середовищ, включаючи підтримку у вступі до навчальних закладів, працевлаштуванні та інтеграції в громаду.

Матеріальна допомога: Надання матеріальної підтримки у вигляді фінансової допомоги, продуктів харчування, одягу та інших необхідних предметів побуту.

Професійна орієнтація та підтримка зайнятості: Допомога клієнтам у визначенні професійних цілей, отриманні освіти та підготовці до працевлаштування, включаючи стажування та підтримку на робочому місці.

Інформаційна підтримка: Надання клієнтам інформації щодо доступних соціальних послуг, програм та пільг, а також консультування та орієнтація в соціальній системі.

Ці методи допомагають КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради ефективно організовувати соціальний захист та підтримку мешканців, сприяючи їхньому соціальному розвитку та покращенню якості життя.

Основні засоби, що використовуються КУ центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради для організації соціального захисту, включають:

Консультування та інформаційна підтримка: Надання інформації клієнтам про доступні соціальні послуги, програми та пільги, а також консультування щодо їхньої заявки та отримання допомоги. Психологічна підтримка: Забезпечення психологічної підтримки клієнтів у складних життєвих ситуаціях, надання психологічних консультацій та терапевтичних

сесій. Реабілітаційні послуги: Надання клієнтам реабілітаційних послуг, включаючи фізіотерапію, логопедичні заняття, розвиток моторики та інші методи реабілітації. Групова робота: Організація групових занять та діяльності для клієнтів з метою спільного навчання, обміну досвідом та формування соціальних контактів.

КУ центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради використовує різноманітні методи та засоби організації соціального захисту для забезпечення ефективної підтримки та допомоги мешканцям міста. Деякі з них включають достатньо елементів (див.рис.2.1)

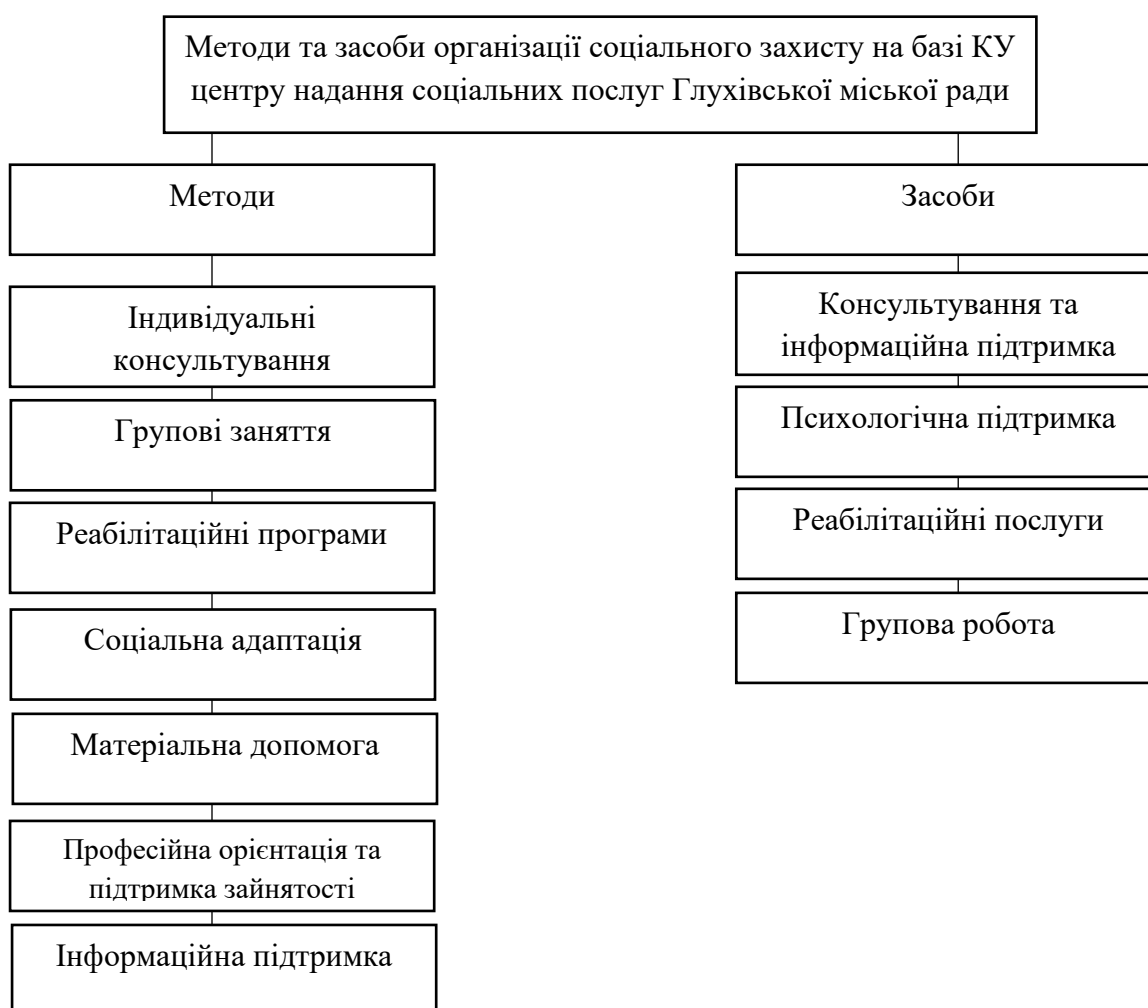


Рисунок 2.1 Методи та засоби організації соціального захисту на базі КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради [4].

Ці засоби дозволяють КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради ефективно організовувати соціальний захист та підтримку

мешканців, сприяючи їхньому соціальному розвитку та поліпшенню якості життя.

Отже, ці методи та засоби організації соціального захисту допомагають КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради забезпечувати комплексну та ефективну підтримку мешканцям міста, сприяючи їхньому соціальному розвитку та поліпшенню якості життя.

Нами було проведено аналіз надання послуг в центрі та її якість.

Аналіз складався з такого алгоритму:

1. Спектр послуг (оцінка ширини та різноманітності послуг, що надаються центром) (див табл.2.3);

Таблиця 2.4

Аналіз спектру послуг КУ центру надання соціальних послуг
Глухівської міської ради

№	Послуги	Характеристика
1	Соціальна допомога	Надання матеріальної та фінансової допомоги уразливим категоріям населення, які перебувають у складних життєвих ситуаціях.
2	Соціальне консультування	Надання професійної психологічної та соціальної підтримки, консультування з питань особистого розвитку, сімейних проблем, реабілітації тощо.
3	Підтримка сімей	Робота з сім'ями, включаючи підтримку батьківства, соціальну адаптацію, консультування та навчання навичкам догляду за дітьми.
4	Підтримка літніх людей	Надання допомоги та послуг для літніх громадян, включаючи догляд, медичну допомогу, соціальну активізацію та підтримку.
5	Реабілітаційні послуги	Надання психологічної, фізіотерапевтичної, логопедичної та інших видів реабілітації для людей з особливими потребами або обмеженими можливостями.
6	Соціальна адаптація	Допомога у включенні у суспільство та реалізації потенціалу осіб, які опинилися у складних життєвих ситуаціях, включаючи бездомних, біженців, осіб залежних від наркотиків тощо.

Це лише деякі з можливих послуг, які надаються в КУ центрі надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Проте, він може варіюватися в залежності від конкретних програм та пріоритетів місцевої громади.

2. Доступність (аналіз доступності послуг для населення, зокрема розташування центру, графік роботи та можливості запису на прийом) (див.табл.2.4);

Таблиця 2.5

Доступність послуг КУ центрі надання соціальних послуг
Глухівської міської ради

№	Фактор аналізу	Характеристика
1	Географічна доступність	41400, Сумська обл., м. Глухів, вул. Інститутська, 3
2	Фізична доступність	Присутні пандуси, які призначені для людей з інвалідністю
3	Графік роботи	Понеділок-четвер з 08:00 години до 17:15 години П'ятниця з 08:00 години до 16:00 години Субота – Неділя вихідний Обідня перерва з 12:00 години до 13:00 години
4	Можливості запису на прийом	По телефону, або у самому центрі
5	Інформаційна доступність	Самого сайту у центру немає, проте на сайті Глухівської міської ради є окрема сторінка присвячена центру. Також, у центру є своя фейсбук-сторінка.
6	Фінансова доступність	Так як центр є комунальною установою, то його діяльність є безкоштовною.
7	Культурна доступність	Перекладачі в центрі відсутні

Таким чином, даний аналіз дав нам змогу побачити, аспекти які можуть допомогти оцінити доступність послуг КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради та забезпечити їх максимально широку доступність для мешканців міста.

3. Задоволення клієнтів (Розглянуто скарги та пропозиції клієнтів для вдосконалення якості та надання послуг)(див.рис.2.2 та 2.3);

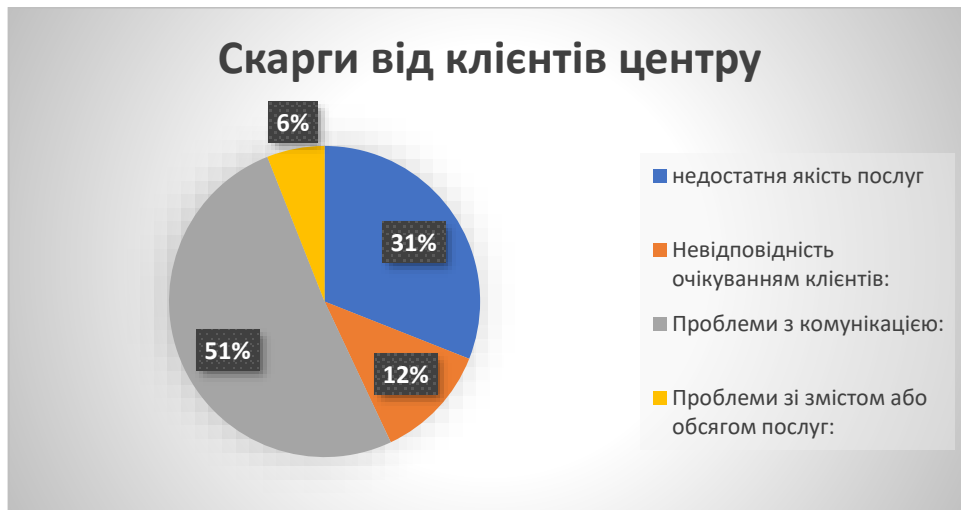


Рисунок 2.2 Скарги від клієнтів КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради [3]

Отже, як видно з діаграми, найбільше скарг у клієнтів було по проблемам з комунікацією (ми розтлумачили це як: «Клієнти можуть скаржитися на недостатню чіткість або неправильну комунікацію з працівниками центру, що може призводити до нерозуміння, плутанини або неправильних вказівок»). Найменше скарг було по проблемам зі змістом та обсягом послуг, що говорить про те, що послуги, які надаються центром відповідають потребам клієнтів.

Далі, було якісно перевірено пропозиції які надаються центру (див.рис.2.3)



Рисунок 2.3 Пропозиції від клієнтів КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради [3]

Аналізуючи пропозиції, можна сказати, що найбільше пропозицій надходить про поліпшення якості обслуговування (53%), що співпадає зі скаргами, де найбільше скарг саме про проблему з комунікацією, спілкуванням. Проте, лише 6% пропозицій було щодо розширення асортименту послуг, що говорить про те, що у центрі надається широкий спектр послуг всім клієнтам.

4. Партнерство та співпраця (оцінено рівень співпраці з іншими соціальними установами, організаціями та громадськими організаціями. Аналіз співпраці та партнерства включає оцінку рівня взаємодії з іншими соціальними установами, організаціями та громадськими організаціями. Досліджується ступінь активності та обсяг спільних проектів, програм, ініціатив, які були реалізовані чи плануються. Важливо визначити, які сторони брали участь в співпраці, чи були досягнуті спільні цілі та результати. Також аналіз виявляє можливості для покращення партнерства та спільного вирішення соціальних проблем.

Досліджуються можливі нові партнери та потенційні області співпраці. Розглядаються перешкоди або недоліки, які могли би бути виправлені або подолані для забезпечення більш ефективного партнерства.

Особлива увага приділяється ідентифікації соціальних проблем, які можуть бути вирішені шляхом спільних зусиль. Це може включати пошук спільних проектів або програм, спрямованих на поліпшення життя громади або розв'язання конкретних соціальних проблем.

Оцінюється потенціал спільного вирішення цих проблем та можливість впровадження спільних стратегій або інноваційних підходів. Результати аналізу співпраці та партнерства допомагають визначити потреби, можливості та напрямки подальшого розвитку співпраці з іншими соціальними установами, організаціями та громадськими організаціями. Вони можуть служити основою для розробки стратегій та планів спільних дій.

Визначено, чи існують можливості для покращення партнерства та спільного вирішення соціальних проблем), (див.табл.2.6):

Таблиця 2.6

Партнерство та співпраця КУ центру надання соціальних послуг
Глухівської міської ради

№	Партнери	Характеристика
1	Місцева влада	Глухівська міська рада
2	Соціальні служби	Центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради Відділ «Протидія домашньому насильству»
3	Неприбуткові організації	Глухівський міський центр комплексної реабілітації для дітей та осіб з інвалідністю
4	Медичні установи	Глухівська центральна районна лікарня Глухівське медичне училище Третя обласна спеціалізована психіатрична лікарня
5	Освітні установи	Глухівські загальноосвітні школи Комунальний заклад Сумської обласної ради Глухівський ліцей-інтернат з посиленою військово-фізичною підготовкою

Отже, партнерами центру є місцева влада (Глухівська міська рада): Місцева влада є важливим партнером для центру, оскільки надає фінансову підтримку, сприяє обміну інформацією та ресурсами, а також спільному плануванню та реалізації соціальних програм. Соціальні служби: Центр співпрацює з різними соціальними службами, зокрема з Відділом «Протидія домашньому насильству». Це сприяє обміну досвідом, координації дій та взаємному направленню клієнтів на необхідні послуги. Неприбуткові організації: Центр співпрацює з Глухівським міським центром комплексної реабілітації для дітей та осіб з інвалідністю. Це дозволяє об'єднати зусилля для надання комплексних соціальних послуг та підтримки вразливих груп

населення. Медичні установи: Центр співпрацює з різними медичними установами, такими як Глухівська центральна районна лікарня, Глухівське медичне училище та Третя обласна спеціалізована психіатрична лікарня. Це допомагає забезпечити медичну підтримку та консультування клієнтів центру. Освітні установи: Центр співпрацює з Глухівськими загальноосвітніми школами та Комунальним закладом Сумської обласної ради "Глухівський ліцей-інтернат з посиленою військово-фізичною підготовкою". Це сприяє організації навчальних програм, проведенню тренінгів та стажуванню для студентів.

Таким чином, центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради співпрацює з різними партнерами, що дозволяє забезпечити більш широкий спектр послуг та покращити якість своєї роботи. Співпраця з місцевою владою, соціальними службами, неприбутковими організаціями, медичними установами та освітніми установами допомагає задовольнити потреби клієнтів та впливати на поліпшення їх життя.

РОЗДІЛ III. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ КУ ЦЕНТРУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГЛУХІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

3.1 Удосконалення надання соціального захисту КУ центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради

Удосконалення надання соціального захисту є важливим завданням для КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Нижче наведені шляхи покращення роботи центру:

1. Розширення спектру послуг: Центр може розглянути можливість розширення свого спектру послуг, щоб краще відповідати потребам громади. Це може включати додавання нових програм, послуг та ініціатив, які спрямовані на різні групи населення. Розширення спектру послуг в КУ центрі надання соціальних послуг Глухівської міської ради може бути корисним для відповіді на різноманітні потреби громади. Ось кілька можливих напрямків розширення. Психологічна підтримка: додавання психологічної підтримки може бути важливим елементом для клієнтів, які стикаються з емоційними труднощами, стресом або психологічними проблемами. Це може включати індивідуальні консультації, групові терапевтичні сесії, тренінги з управління стресом та інші форми психологічної підтримки; професійна орієнтація та розвиток навичок: розширення послуг, пов'язаних з професійною орієнтацією, навчанням та розвитком навичок, може допомогти клієнтам знайти роботу, покращити свої кар'єрні можливості або здобути нові навички. Це може включати професійні консультації, тренінги з резюме та співбесід, навчання м'яких навичок (комунікація, лідерство тощо); Підтримка сімей: розширення послуг, спрямованих на підтримку сімей, може включати консультування з питань батьківства, сімейну терапію, програми підтримки сімей, які стикаються з труднощами, та освітні заходи для батьків; соціальна активізація та включення: розширення послуг, спрямованих на соціальну активізацію та включення, може включати організацію групових заходів, курсів та тренінгів

для спільного проведення часу, розвитку соціальних навичок та зміцнення соціальних зв'язків; підтримка осіб з інвалідністю: розширення послуг, спрямованих на підтримку осіб з інвалідністю, може включати доступ до реабілітаційних програм, консультацій з питань соціальних послуг та підтримки, організацію доступних заходів та інфраструктури для людей з різними видами обмежень.

Ці різноманітні послуги можуть бути розроблені з урахуванням конкретних потреб та вимог спільноти, з метою забезпечення комплексної та індивідуальної підтримки для різних категорій клієнтів.

2. Партнерство з іншими організаціями: співпраця з іншими соціальними організаціями та місцевими установами може допомогти покращити координацію та взаємодію в наданні соціальних послуг. Це може включати спільне планування та реалізацію проектів, обмін ресурсами та навчальними матеріалами. Партнерство з іншими організаціями може бути корисним для комунального центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Ось кілька можливих напрямків співпраці. Місцева влада: партнерство з місцевою владою, зокрема з Глухівською міською радою, може допомогти забезпечити фінансову та інституційну підтримку, а також сприяти в реалізації соціальних програм та проектів. Соціальні служби: співпраця з іншими соціальними службами, зокрема з Відділом «Протидія домашньому насильству», може допомогти в ефективній координації заходів щодо запобігання насильству, надання допомоги постраждалим та реабілітації. Неприбуткові організації: співпраця з неприбутковими організаціями, зокрема з Глухівським міським центром комплексної реабілітації для дітей та осіб з інвалідністю, може забезпечити додаткові ресурси та експертизу для надання комплексної підтримки цільовим групам. Медичні установи: партнерство з медичними установами, такими як Глухівська центральна районна лікарня, Глухівське медичне училище та Третя обласна спеціалізована психіатрична лікарня, може допомогти в організації медичного супроводу, консультування та координації медичних послуг для клієнтів. Освітні установи: співпраця з

освітніми установами, зокрема з Глухівськими загальноосвітніми школами та Комунальним закладом Сумської обласної ради «Глухівський ліцей-інтернат з посиленою військово-фізичною підготовкою», може сприяти розвитку освітніх та реабілітаційних програм для дітей та молоді з особливими потребами.

Партнерство з цими організаціями може забезпечити взаємовигідну співпрацю, обмін досвідом та ресурсами, а також посилення ефективності надання соціальних послуг у Глухівській громаді.

3. Удосконалення процесу оцінки потреб: Центр може розглянути можливості поліпшення процесу виявлення та оцінки потреб клієнтів. Це може включати використання опитувань, інтерв'ю з клієнтами, аналіз статистичних даних та залучення експертів для кращого розуміння потреб та пріоритетів.

Процес оцінки потреб є важливою складовою роботи комунальної установи центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Детальна оцінка потреб дозволяє збирати інформацію про клієнтів, їхні потреби та проблеми, що допомагає усвідомити та визначити необхідність соціальних послуг. Оцінка потреб зазвичай включає такі етапи: збір інформації: першим кроком є збір розгорнутої інформації про клієнтів, включаючи їхні соціальні, економічні, фізичні та психологічні потреби. Цю інформацію можна отримати через інтерв'ю, анкетування, спостереження або аналіз документації. Аналіз і оцінка інформації: Зібрана інформація аналізується та оцінюється з метою визначення головних потреб і проблем клієнтів. Цей процес може включати використання методів аналізу даних, порівняння зі стандартами та критеріями, а також консультацію з фахівцями. Встановлення пріоритетів: Після оцінки потреб важливо встановити пріоритети щодо надання соціальних послуг. Це допоможе визначити, які потреби є невідкладними та потребують негайної уваги, а які можуть бути вирішені наступними етапами. Розробка індивідуальних планів: на основі оцінки потреб можуть бути розроблені індивідуальні плани, які враховують конкретні потреби та цілі кожного клієнта. Ці плани можуть містити конкретні

дії, рекомендації та послуги, які мають бути надані для задоволення потреб клієнта. Моніторинг і оновлення: процес оцінки потреб є постійним, і він повинен бути моніторингом та оновленням з часом. Це дозволяє переконатися, що надані послуги відповідають потребам клієнтів і забезпечують їхнє задоволення.

Удосконалення процесу оцінки потреб може включати автоматизацію збору та аналізу даних, використання стандартизованих інструментів та методик оцінки, навчання персоналу з питань оцінки потреб та регулярний перегляд та оновлення процесів з метою вдосконалення.

4. Підвищення кваліфікації персоналу: забезпечення постійного професійного розвитку персоналу може сприяти поліпшенню якості надання послуг. Центр може організовувати тренінги, семінари та робочі групи для співробітників з метою покращення їх навичок та знань. Підвищення кваліфікації персоналу є важливим елементом удосконалення надання соціальних послуг КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради.

Детальніше процес підвищення кваліфікації персоналу може включати наступні аспекти: ідентифікація потреб: перший крок – ідентифікація потреб персоналу щодо підвищення кваліфікації. Це може бути проведено через анкетування, внутрішній аудит або консультації з керівництвом та співробітниками. Розробка навчальних програм: на основі виявлених потреб необхідно розробити навчальні програми та плани для персоналу. Ці програми можуть охоплювати різні аспекти роботи, включаючи професійні навички, комунікаційні вміння, культурну компетентність та інші сфери. Організація тренінгів та семінарів: проведення тренінгів та семінарів є ефективним способом підвищення кваліфікації персоналу. Це може бути проведено як внутрішньо, залучаючи внутрішніх експертів або зовнішніх тренерів, так і залученням персоналу до зовнішніх навчальних заходів. Супровід та підтримка: важливо забезпечити після навчальний супровід та підтримку персоналу. Це може включати внутрішній моніторинг, консультації, регулярні

огляди та оцінку розвитку співробітників. Впровадження нових знань та навичок: після тренінгів і семінарів важливо забезпечити впровадження отриманих знань та навичок у роботу. Це може бути досягнуто через практичну роботу, проектні завдання, обмін досвідом та співпрацю між колегами. Оцінка результатів: після підвищення кваліфікації персоналу необхідно провести оцінку результатів. Це може бути здійснено через оцінку виконання роботи, звіти про досягнення цілей, фідбек від клієнтів та співробітників. Підвищення кваліфікації персоналу дозволить поліпшити якість надання соціальних послуг, забезпечити професійний розвиток співробітників та задоволення потреб клієнтів центру.

5. Впровадження технологій: використання сучасних технологій, таких як електронна система управління даними або онлайн-платформи для звернень клієнтів, може сприяти ефективнішому наданню послуг та зручності для користувачів. Впровадження технологій в КУ центрі надання соціальних послуг Глухівської міської ради може значно поліпшити ефективність та якість надання послуг.

Детальніше процес впровадження технологій може включати наступні аспекти. Аналіз потреб: спочатку необхідно провести аналіз потреб у впровадженні технологій. Це може бути здійснено через збір інформації від співробітників та клієнтів, виявлення проблемних областей та ідентифікацію можливостей для автоматизації та оптимізації процесів. Вибір технологій: наступним кроком є вибір відповідних технологій, які відповідають потребам центру. Це можуть бути спеціалізовані програмні рішення, бази даних, електронні системи керування, веб-платформи тощо. Важливо обрати технології, які будуть інтегруватися з існуючими процесами та забезпечувати покращення роботи. Впровадження технологій: після вибору технологій необхідно розробити план впровадження. Це включає в себе налаштування систем, імпорт даних, навчання персоналу, тестування та запуск системи. Важливо забезпечити плавний перехід із старих методів роботи на нові технології. Навчання персоналу: впровадження нових технологій вимагає

навчання персоналу. Необхідно провести тренінги та надати документацію, щоб персонал мав необхідні навички та знання для використання нових систем. Регулярні оновлення та підтримка персоналу також є важливими елементами. Моніторинг та оцінка: після впровадження технологій важливо здійснювати моніторинг та оцінку їх ефективності. Це можна зробити через збір даних, аналіз результатів, звітність та фідбек від персоналу та клієнтів. Такий підхід дозволить виявити проблеми та зробити необхідні корективи для покращення процесів. Впровадження технологій може покращити ефективність роботи, зменшити ручну працю, забезпечити швидкий доступ до інформації, підвищити точність та забезпечити збереження даних. Це дозволить КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради бути більш ефективним та задовольняти потреби клієнтів.

6. Залучення громадськості: Центр може активніше взаємодіяти з громадськістю та залучати громадські організації, активістів та волонтерів до своєї роботи. Це дозволить отримати зворотний зв'язок, побачити перспективи з боку спільноти та залучити додаткові ресурси для реалізації соціальних програм. Залучення громадськості до діяльності КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради може мати значний вплив на покращення якості послуг і задоволення потреб клієнтів.

Детальніше процес залучення громадськості може включати наступні аспекти. Інформування: першим кроком є забезпечення інформування громадськості про діяльність центру та послуги, які надаються. Це може бути здійснено через публікації на веб-сайті, соціальних медіа, зустрічі з громадськістю, прес-релізи та інші комунікаційні канали. Запрошення до участі: Центр може активно запрошувати громадськість до участі у процесі прийняття рішень та розробки політик. Це може включати проведення публічних засідань, консультацій, обговорень і збору думок громадськості. Такий підхід дозволяє залучити різноманітність поглядів і забезпечити широку репрезентацію інтересів громадськості. Партнерство та співпраця: Центр може встановлювати партнерські відносини з громадськими

організаціями, неприбутковими організаціями та іншими зацікавленими сторонами. Спільна робота дозволяє об'єднати ресурси, експертизу та досвід для вирішення соціальних проблем та покращення послуг. Зворотний зв'язок та оцінка: важливо створити механізми для збору зворотного зв'язку від громадськості щодо якості послуг та пропозицій щодо їх вдосконалення. Це може бути зроблено через анкетування, електронні форми зворотного зв'язку, зустрічі з клієнтами та інші способи. Оцінка думок і потреб громадськості допоможе виявити слабкі місця та прийняти необхідні заходи для покращення.

Залучення громадськості сприяє більшій прозорості, відповідальності та відповідності потребам клієнтів. Це сприяє покращенню якості послуг та забезпеченню соціального захисту населення в місті.

Удосконалення надання соціального захисту в КУ центрі надання соціальних послуг Глухівської міської ради вимагає системного підходу, співпраці з партнерами та неперервного аналізу та вдосконалення роботи. Ці заходи допоможуть забезпечити більш ефективну та якісну підтримку місцевого населення в сфері соціального захисту.

3.2 Ефект від пропозицій наданих КУ центру глухівської міської ради

Пропозиції щодо удосконалення надання соціального захисту КУ центром надання соціальних послуг Глухівської міської ради можуть мати позитивний вплив на ефективність та якість соціальних послуг, що надаються мешканцям. Завдяки умінню застосовувати технологію, зможемо створити загальне уявлення про конкретний вплив на суспільство.

Соціальний ефект - це позитивні зміни або вплив, які виникають в суспільстві внаслідок реалізації соціальних програм, проектів або ініціатив. Це можуть бути поліпшення у якості життя людей, зміни в соціальних відносинах, створення нових можливостей, розвиток спільноти або зміни в системі послуг.

Таблиця 3.1

Соціальний ефект, на прикладі молоді з малозабезпечених сімей

Завдання	Виконання роботи
1. Мета	Покращити доступ до отримання всіх можливих потреб для цільової аудиторії. Забезпечення підтримки та надання допомоги (наприклад, отримання освіти).
2. Показники	Більший відсоток отримує покращення соціальних навичок і участь в різних заходах із соціальною активності (участь у тренінгах, відвідуваність навчальних закладів).
3. Збір інформації	Кількість клієнтів, що навчаються, що не займаються даною діяльністю.
4. Базова лінія	До початку клієнти мають 40% отримання освіти, 30% - випадають. Після роботи маємо: 60% отримують послуги, 15% - випадають.
5. Розрахунок соціального ефекту	Отримуємо наступне: Утворені відсотки роботи, де клієнти отримують послугу: $(60-40)/40 = 0,5$ Утворені відсотки роботи, де клієнти випадають за межі даної послуги: $(30-15)/30 = 0,5$ 50% підвищеного рівня та 50% зменшеного.
6. Додаткові фактори	Вплив на самоусвідомлення клієнтів та формування їх мотивації у навчальній сфері.
7. Отримані результати	Підготовка звіту, на основі зробленого звіту поширюється коротка інформація завдяки таблицям, діаграмам та інфографікам.

Деякі можливі ефекти від таких пропозицій включають:

Покращення доступності: шляхом розширення мережі соціальних послуг та розміщення їх у зручних для мешканців місцях можна забезпечити більшу доступність соціального захисту. Це дозволить мешканцям отримувати необхідну підтримку без зайвих перешкод і витрат.

Покращення якості послуг: шляхом вдосконалення процесу надання соціальних послуг, включаючи підвищення кваліфікації працівників, впровадження сучасних методів та підходів, можна підвищити якість надання послуг. Це сприятиме задоволенню потреб мешканців і поліпшенню їхнього соціального становища.

Розширення спектру послуг: шляхом впровадження нових програм та проектів, спрямованих на задоволення різноманітних соціальних потреб, можна розширити спектр послуг, що надаються. Це дозволить відповідати на зростаючі потреби мешканців та забезпечити їхнє повне задоволення.

Забезпечення індивідуального підходу: вдосконалення надання соціального захисту передбачає встановлення індивідуального підходу до кожного клієнта. Це означає аналіз його потреб, розробку індивідуальних програм та планів, спрямованих на вирішення конкретних проблем. Такий підхід допомагає забезпечити ефективнішу допомогу та задоволення потреб мешканців.

Посилення партнерства: встановлення партнерських відносин з іншими соціальними організаціями, громадськими організаціями та владними структурами може допомогти вирішувати соціальні проблеми більш ефективно. Це сприятиме обміну досвідом, розподілу ресурсів та спільному вирішенню соціальних завдань.

Загалом, удосконалення надання соціального захисту КУ центром надання соціальних послуг може призвести до зміцнення соціальної сфери, підвищення якості життя мешканців і сприяти розвитку громади в цілому.

ВИСНОВКИ

Виходячи з поставлених завдань, ми дійшли таких висновків:

У дипломній роботі було розглянуто поняття соціального захисту та його складових елементів. Соціальний захист є важливою сферою державної політики, спрямованою на забезпечення соціального благополуччя та підтримку громадян у важких життєвих ситуаціях.

Соціальний захист включає декілька складових елементів, які взаємодіють між собою для досягнення загальної мети. Серед цих елементів можна виділити: соціальні послуги – це різноманітні послуги, надання яких спрямоване на підтримку та задоволення потреб осіб, що потребують соціальної підтримки. Вони можуть включати медичну допомогу, освіту, соціальну реабілітацію, психологічну підтримку та інші; соціальні виплати – це грошові суми, які виплачуються особам з метою забезпечення їх соціального захисту. Це можуть бути пенсії, допомоги по безробіттю, матеріальна допомога та інші види соціальних виплат; соціальна підтримка – це різноманітні заходи та програми, спрямовані на надання допомоги особам у важкій життєвій ситуації. Це можуть бути консультування, реабілітаційні програми, влаштування на роботу та інші форми соціальної підтримки.

В цілому, соціальний захист є важливим інструментом для забезпечення соціальної справедливості та забезпечення потреб громадян. Ефективна реалізація соціального захисту передбачає належну роботу з усіма складовими елементами та забезпечення доступності та якості соціальних послуг для всіх громадян.

Також, нами було проведено аналіз характеристик та потреб малозабезпечених верств населення. Малозабезпечені верстви населення є соціально вразливою категорією, яка знаходиться в складних життєвих обставинах та має обмежені можливості доступу до ресурсів і послуг, необхідних для задоволення основних потреб.

Характеристика малозабезпечених верств населення включає такі аспекти: економічна незахищеність: ці верстви населення часто характеризуються низьким рівнем доходів, безробіттям або непостійними низькооплачуваними роботами. Вони можуть бути залежними від соціальних виплат або мати обмежений доступ до засобів проживання; житлові умови: малозабезпечені верстви населення часто проживають у недостатніх умовах житла, включаючи непристойні або небезпечні умови, відсутність енергопостачання чи водопостачання; освіта та навчання: членам малозабезпечених верств населення часто важко отримати доступ до якісної освіти та навчання. Вони можуть бути обмежені у можливостях отримання освіти через фінансові, соціальні або культурні обставини; медична допомога: малозабезпечені верстви населення мають обмежений доступ до якісної медичної допомоги. Вони можуть бути позбавлені можливості отримати необхідні медичні послуги, ліки або профілактичну допомогу; соціальна підтримка: ці верстви населення потребують додаткової соціальної підтримки з боку держави та соціальних служб. Вони можуть залежати від соціальних виплат, житлової субсидії, допомоги в отриманні праці тощо.

У результаті аналізу встановлено, що малозабезпечені верстви населення мають ряд специфічних потреб, які потребують уваги та розв'язання з боку соціальних служб та держави. Для поліпшення їх життєвих умов необхідно розробити та впровадити ефективні соціальні програми та заходи, спрямовані на забезпечення їх основних потреб у житлі, освіті, медичній допомозі та соціальній підтримці. Також важливо розвивати механізми соціальної інклюзії та стимулювати економічний розвиток, який сприятиме зменшенню малозабезпеченості в суспільстві.

Окрім цього, ми здійснили аналіз нормативно-правової бази щодо соціального захисту малозабезпечених верств населення. В результаті дослідження встановлено, що існує значна кількість законодавчих актів та нормативних документів, спрямованих на забезпечення соціального захисту цієї категорії населення.

Одним з основних законодавчих актів є Конституція України, яка гарантує право на соціальний захист та соціальну підтримку. Крім того, існують закони, які регулюють окремі аспекти соціального захисту, зокрема закони про соціальні послуги, соціальний захист дітей, соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям тощо.

Україна також має систему соціального забезпечення, яка включає соціальні виплати, пільги та допомогу для малозабезпечених верств населення. Ця система базується на законодавчих актах, які визначають порядок призначення та надання соціальних послуг та допомоги.

Проте, необхідно відзначити, що нормативно-правова база соціального захисту малозабезпечених верств населення потребує подальшого вдосконалення та узгодження з реальними потребами та викликами сучасного суспільства. Також важливо забезпечити ефективне виконання законодавства та контроль за його дотриманням з метою забезпечення реального соціального захисту малозабезпечених верств населення.

Отже, для поліпшення соціального захисту малозабезпечених верств населення необхідно продовжувати розвивати та удосконалювати нормативно-правову базу, забезпечувати її відповідність міжнародним стандартам та забезпечувати її ефективну реалізацію через впровадження ефективних механізмів та інструментів соціального захисту.

В практичній частині роботи, була проведена характеристика КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. В результаті дослідження були виявлені основні аспекти роботи центру, його функції та специфіка надання соціальних послуг населенню.

КУ центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради є ключовим установою, яка забезпечує соціальний захист та допомогу мешканцям міста. Центр надає широкий спектр послуг, спрямованих на задоволення потреб населення у сфері соціального захисту, включаючи підтримку малозабезпечених верств населення, допомогу дітям та особам з інвалідністю, протидію домашньому насильству та інші.

Центр має кваліфікований персонал, який забезпечує якісне та професійне надання соціальних послуг. Важливою характеристикою центру є доступність його послуг для населення. Центр розташований у зручному місці та має зручний графік роботи, що дозволяє клієнтам звертатися за допомогою в зручний для них час.

Однак, для подальшого вдосконалення роботи центру, необхідно звернути увагу на такі аспекти, як удосконалення процесу оцінки якості надання послуг, розширення спектру послуг, підвищення кваліфікації персоналу та впровадження сучасних технологій.

Отже, КУ центр надання соціальних послуг Глухівської міської ради виконує важливу роль у забезпеченні соціального захисту мешканців міста та потребує постійного вдосконалення для забезпечення якісної та доступної соціальної допомоги.

В дипломній роботі були розглянуті методи та засоби організації соціального захисту на базі КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Результати дослідження свідчать про те, що центр використовує різні підходи та інструменти для забезпечення ефективної роботи та задоволення потреб населення.

Один з основних методів організації соціального захисту у центрі є індивідуальний підхід до кожного клієнта. Центр враховує унікальні потреби та ситуації кожної людини і надає індивідуально спрямовану допомогу та підтримку. Це включає консультації, індивідуальне планування та розробку програм підтримки. Крім того, центр використовує колективний підхід до соціального захисту, організовуючи різні групові заходи та програми. Це можуть бути тренінги, семінари, групова терапія або групові заняття з розвитку навичок та соціальної адаптації.

Для забезпечення ефективності роботи центру використовуються також інформаційні технології. Центр впроваджує автоматизовані системи обліку та управління, що сприяють зручному доступу до інформації про клієнтів, веденню електронних записів та моніторингу надання послуг. Отже, методи та

засоби організації соціального захисту на базі КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради включають індивідуальний та колективний підхід до клієнтів, використання інформаційних технологій та автоматизованих систем. Ці методи сприяють забезпеченню якісної та ефективної роботи центру та задоволенню потреб населення.

Виходячи з наших результатів, нами було прописано методичні рекомендації для КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. В результаті дослідження було встановлено, що методичні рекомендації є важливим інструментом для забезпечення якісної та координованої роботи центру. Одна з ключових рекомендацій полягає в розробці індивідуальних планів роботи з кожним клієнтом. Це включає визначення потреб та цілей клієнта, а також розробку конкретних кроків і дій для досягнення цих цілей. Індивідуальний підхід дозволяє забезпечити максимальну ефективність надання послуг та задоволення потреб кожного клієнта.

Додатково, рекомендації включають організацію групових заходів та програм. Групова робота сприяє створенню підтримуючого середовища, спільному навчанню та обміну досвідом між учасниками. Це можуть бути тренінги, семінари, групова терапія або спільні заняття з розвитку навичок та соціальної адаптації. Окрім цього, рекомендації включають використання інформаційних технологій для поліпшення роботи центру. Впровадження автоматизованих систем обліку та управління дозволяє забезпечити ефективне ведення документації, моніторинг надання послуг та зручний доступ до інформації про клієнтів.

Отже, методичні рекомендації є важливим інструментом для покращення роботи КУ центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради. Їх впровадження сприятиме покращенню якості надання послуг, забезпеченню індивідуального підходу до клієнтів та використанню сучасних інформаційних технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бичков С.І. (2011). Сучасна система соціального захисту в Україні: *журнал Державне управління: удосконалення та розвиток - наукове фахове видання з питань державного управління*. <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=377>
2. Ващенко, О. (2017). Теорія та практика побудови організаційних систем управління. *ДУТ*.
3. Conectează-te la Facebook | Facebook. (б. д.). *Facebook*. https://www.facebook.com/groups/2809040739372259/?locale=ro_RO
4. Глухівська міська рада — Центр надання соціальних послуг. (б. д.). *Глухівська міська рада — Головна*. <https://hlukhiv-rada.gov.ua/tsentr-nadannia-sotsialnykh-posluh>
5. Гребя, Р. (2017). Механізми реформування системи соціальних послуг в Україні: *державно-управлінський аспект. Державне управління та місцеве самоврядування*.
6. Зверєва, І. (2004). Громада як осередок соціальної роботи з дітьми та сім'ями: *Метод. матеріали для тренера. Науковий світ*.
7. Дерєга В. (б. д.). Соціальна і гуманітарна політика: *видання ЧДУ імені Петра Могили*. <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/posibnuku/315/4.pdf>
8. Багмет, М. О., & Дерєга, В. В. (2009). Шляхи вдосконалення системи соціального захисту в Україні: *політологічний аналіз. Сучасна українська політика. Політики і політологи про неї*.
9. Жадан А. О. (2019) Ключові елементи в соціальній політиці України та можливості їх удосконалення: *матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Сучасні технології менеджменту»*.
10. Жадан А. О. (2019) Малозабезпечені верстви населення: основні характеристики та способи усунення даної категорії: *матеріали II Всеукраїнської конференції «Актуальні питання сучасної економічної науки»*.

11. Завіруха, Н. С. (2021). Механізм забезпечення соціального захисту жителів громади в умовах децентралізації: *Doctoral dissertation*
12. Комунальна установа центр надання соціальних послуг. (б. д.). Глухівська міська рада – головна https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/44300885/
13. Конституція України. № 30, ст. 36. (1996)
14. Комунальна установа "Центр надання соціальних послуг" Глухівської міської ради Код ЄДРПОУ 44300885 — Опендатабот. (б. д.). *Опендатабот*. <https://opendatabot.ua/c/44300885>
15. Лопушняк, Г. С. (2011). Державна соціальна політика як передумова економічного розвитку України: *монографія*. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 372.
16. Мельничук, Л. М. (2018). Державне управління соціальним розвитком регіонів України: реалії та перспективи: *монографія*. *Natsional'na akademiiia derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy*.
17. Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту. №282 (2019)
18. Міністерство соціальної політики України. Головна. *Міністерство соціальної політики України*. (n.d.). <https://www.msp.gov.ua/>
19. Кочемировська, О. О., & Пищулина, О. Н. (2012). Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні: *аналітична доповідь*. *Natsional'nyi instytut stratehichnykh doslidzhen'*.
20. Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям. № 250. (2003)
21. Про державну допомогу сім'ям з дітьми : № 2811-ХІІ. (1992).
22. Про державну допомогу сім'ям з дітьми: № 2334-ІІІ. Відомості Верховної Ради України. 2001. № 20. С. 102. (2001)
23. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям : закон України № 1768-ІІІ. (2000)
24. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям: № 1768-ІІІ. Відомості Верховної Ради України. № 35. Ст. 290. (2000)

25. Про державну соціальну допомогу особам з інвалідністю. № 2109-III. (2000)
26. Про місцеві державні адміністрації № 20–21. С. 426–443. (1999).
27. Про прожитковий мінімум. № 966-XIV (1999)
28. Про соціальні послуги. № 2671- VIII (2019).
29. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. № 2558-III (2001).
30. Чечель А.О., & Тарасенко Д.Л., & Сухова К.К. (2017). Реалії та перспективи розвитку соціальної сфери в умовах децентралізації . Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: *колективна 32 монографія*.
31. Семигіна, Т. (2021). Сучасна освіта у соціальній роботі: *антологія [упор. Т. Семигіна]*. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2021. 217 с.
32. Сирота, І. М., & Гудзь, А. О. (2019). Принципи права соціального забезпечення в сучасних умовах: *державна та регіони. Серія: Право, (4), 66*.
33. Чорний, Л. (2009). Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. Реальний стан та перспективи реформування. Київ: *Центр громадської експертизи*.
34. Соціальна робота в Україні, С. (2016). основні напрями, проблеми та перспективи розвитку: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 28 квіт. 2016 р./за ред. проф. ОО Осетрової. Д.: *ДНУ, 2016. 147 с*.
35. Петрочко, Ж. В., & Кияниця, З. П. (2017). Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми.
36. Омельченко, С. О., Тернопільська, В. І., Чернуха, Н. М., Співак, Я. О., Васильєва-Халатникова, М. О., Бакуліна, О. С., ... & Рут'ян, Л. І. (2021). Соціальна робота: реалії та виклики часу: *навчально-методичний посібник*.
37. Гнибіденко, І. Ф. (2009). Соціальний захист населення України: монографія. К.: *НАДУ*.

38. Омельченко, С. О., Тернопільська, В. І., Чернуха, Н. М., Співак, Я. О., Васильєва-Халатникова, М. О., Бакуліна, О. С., ... & Рутьян, Л. І. (2021). Соціальна робота: реалії та виклики часу: *навчально-методичний посібник*.
39. Центр соціально-економічних досліджень: пілотний проект соціальної допомоги (б. д.-б). <http://www.caseukraine.com.ua/>
40. Яворська, В. В., & Яковлева, Ю. К. (2012). Сутність та особливості соціальної сфери. *Культура народів Причорномор'я*.
41. Мартинець, В. В., & Ащанова, Т. А. (2023). Організація надання соціальних послуг: теоретичні та практичні аспекти.

ДОДАТКИ

Додаток А

Комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» Глухівської
міської ради»

**КУ "Центр надання соціальних послуг"
Глухівської міської ради**

#44300885

252 договори / 2 796 303 33 грн

41400, Україна, Сумська область, Глухів,
Інститутська, 3

Ахтирко Анна Миколаївна
Annaa_NN@ukr.net
+380544426344

Загальна інформація про центр

Графік роботи працівників КУ «Центр надання соціальних послуг» Глухівської міської ради	
Понеділок	з 08:00 години до 17:15 години
Вівторок	з 08:00 години до 17:15 години
Середа	з 08:00 години до 17:15 години
Четвер	з 08:00 години до 17:15 години
П'ятниця	з 08:00 години до 16:00 години
Субота - Неділя	вихідний
Обідня перерва	з 12:00 години до 13:00 години

Структура та контакти

Адміністрація КУ ЦНСП Глухівської міської ради тел. (05444) 2-33-51 (05444) 2-63-44, E-mail: gmcsrcdi5925@dszn.sm.gov.ua , ter25@dszn.sm.gov.ua	
Директор	Ярина Тамара Іванівна
Головний бухгалтер	Джусупова Ірина Володимирівна
Інспектор з кадрів	Халімоненко Вікторія Олександрівна
Практичний психолог	Сидоренко Оксана Іванівна

Відділення соціальних послуг за місцем проживання тел. (05444) 7-05-66	
Завідувач відділення	Мельник Наталія Олександрівна
Фахівець з соціальної допомоги в дома 2 кат.	Біла Жанна Миколаївна
Фахівець з соціальної допомоги в дома 2 кат.	Карпенко Ірина Володимирівна
Соціальний працівник 1 кат.	Курятник Лідія Миколаївна
Соціальний працівник 2 кат.	Коршун Олена Сергіївна

Відділення соціальних послуг в умовах денного перебування тел. (05444) 2-63-44	
Завідувач відділення	Шум Оксана Миколаївна
Сестра медична 1 кат.	Христенко Олена Іванівна

Відділення натуральної та грошової допомоги тел. (05444) 2-63-44	
Завідувач відділення	Ситник Інна Валеріївна
Соціальний працівник	Клименко Людмила Миколаївна

Відділення соціальної роботи тел. (05444) 2-63-44, E-mail: centrssdm@ukr.net	
Завідувач відділення	Юденич Олена Ерастівна
Провідний фахівець із соціальної роботи	Ніколаєнко Світлана Іллівна
Фахівець із соціальної роботи 2 кат.	Разіна Тетяна Володимирівна
Фахівець із соціальної роботи 2 кат.	Муха Олена Олександрівна

Відділення «Центр комплексної реабілітації для дітей та осіб з інвалідністю» тел. (05444) 2-33-51	
Завідувач відділення	Мартиненко Ірина Анатоліївна
Педагог соціальний	Ковтун Марина Володимирівна
Педагог соціальний	Лесик Оксана Григорівна
Педагог соціальний	Червяцова Марина Миколаївна
Педагог соціальний	Леонова Лілія Юріївна
Сестра медична вищої кат.	Головач Олена Анатоліївна