

ФОРМУВАННЯ РИНКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ В УКРАЇНІ

Романова Н.Ф.

доцент Школи соціальної роботи

Національний університет «Києво-Могилянська академія» (Україна, м. Київ)

Науковий огляд проблематики. Вивчення наукової проблематики, пов'язаної із створенням та впровадженням технологій соціальної роботи із різними групами отримувачів соціальних послуг у складних життєвих обставинах є важливим фактором впливу на загальний розвиток соціальної сфери.

У першу чергу, це пов'язано з тим, що формування системи соціальної роботи відбувається поетапно, у залежності від соціально-економічних чинників, пріоритетів соціальної політики та практичних моделей соціальної роботи, сформованих в Україні. Іншим важливим фактором є необхідність організації процесу соціальних послуг для населення на первинному рівні (у громаді), що потребує постійної роботи над узагальненням практичного досвіду та визначення шляхів його покращення [2; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 21; 22].

Крім цього, наша країна відкрита до впровадження кращого міжнародного досвіду, але саме технології соціальної роботи вимагають не тільки адаптації до українських реалій, але й наукового обґрунтування й доопрацювання. Відповідно, виникає потреба у постійному розширенні існуючих технологій, їх вдосконаленню та внесенню змін, опираючись на оцінку потреб й моніторинг якості проведеної соціальної роботи.

Загалом, опису технологій соціальної роботи з різними категоріями клієнтів присвячено достатньо багато наукових та прикладних досліджень, а огляд публікацій за останні роки свідчить, що саме ці теми постійно обговорюються науковою спільнотою та практиками.

Серед найбільш поширених тем пропонується обговорення підготовки соціальних працівників та супервізії персоналу як підвищення ефективності діяльності соціальної служби (Азаркіна О.В., Карпенко О.Г., Капська А.Й, Савчук О.М., Толстоухова С.В. та ін.), особливості роботи з людьми похилого віку (Голубенко Т.О., Кабаченко Н.В., Скорик Т.В., Павлишина Н.Б. та ін.), ресоціалізація дітей з девіантною поведінкою (Гусак Н.Є., Лазарева А.О., Романова Н.Ф. та ін.), організація соціально-психологічної та соціальнопедагогічної роботи з сім'ями у складних життєвих обставинах (Бойчева М.М., Волинець Л.С., Дідик Н.М., Зверева І.Д., Лактіонова Г.М., Пеша І.В. та ін.), соціальний та правовий захист ромів (Музика Ю.О., Райчева А.С. та ін.); соціальна робота з внутрішньо-переміщеними особами з інвалідністю та членами їх родин (Остролуцька Л.І., Шорис Ю.О. та ін.); паліативна допомога (Герасимова Н.С., Романова Н.Ф., Чайківська Д. Р.) та ще багато інших дослідницьких напрямків, які пов'язані з реалізацією Закону України «Про соціальні послуги» та «Про соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю».

Виклад основного матеріалу. Значущість соціальних технологій і технологій соціальної роботи, їх основні принципи, теоретичні основи розробки, характеристика найважливіших загальних,

міждисциплінарних та конкретних технологій соціальної роботи детально описано у науковому посібнику Шахрай В.М. [20].

Слід зазначити, що практично усі дослідження, пов'язані із технологіями роботи та визначенням шляхів покращення якості соціальної роботи, опираються не тільки на досвід роботи державних соціальних закладів й установ, але й інститутів громадянського суспільства.

На наш погляд, більшість проблем соціальної сфери пов'язана саме з постійною зміною системи соціальних послуг в Україні за короткий проміжок часу, що тягне за собою суттєві зміни не тільки для надавачів, але й отримувачів соціальних послуг та управлінських функцій відповідних органів виконавчої влади.

У цілому, можна констатувати, що на сучасному етапі доволі активно відбувається перехід від соціальної роботи з дітьми, сім'ями та молоддю до формування ринку соціальних послуг для усіх категорій населення, що свідчить про актуальність нашого дослідження.

Основні етапи становлення соціальної роботи. Отримані дані свідчать, що період розбудови системи соціальної роботи в Україні розпочався із розвитку мережі територіальних центрів соціального обслуговування населення та створення соціальних служб для молоді з метою надання соціальної підтримки за умови складних життєвих обставин, вирішення яких потребує сторонньої допомоги (далі – СЖО) [6, с. 281].

Поступово змінювалися концепції, стратегії, підходи, моделі роботи, розширювалися категорії клієнтів, технологія роботи, тобто відбувалося формування державної системи соціальної роботи, яка у залежності від державних пріоритетів, фінансування, потреб населення формувалася поетапно. На кожному із цих етапів виникала потреба у прийнятті цілого ряду нормативно-правових документів та інших видів формальних доопрацювань, пов'язаних зі структурними змінами у сфері соціальної роботи та з врахуванням спроможності соціальних закладів й установ надавати якісні соціальні послуги для населення країни (рис. 1).

До 2010 р. надання соціальних послуг відповідно до ЗУ «Про соціальні послуги» та ЗУ «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» здійснювали центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – ЦСССДМ). Урядовим органом державного управління даними закладами було визначено Державну соціальну службу для сім'ї, дітей та молоді (Постанова Кабінету Міністрів України від 27 серпня 2004 р. № 1125), яка входила до складу Міністерства сім'ї, молоді та спорту.

Усі соціальні центри (ЦСССДМ) були об'єднані у мережу за територіальним поділом: рівень області, міста, району, села та селища. Крім цього, створювалися спеціалізовані соціальні служби, як тимчасові формування при міських та районних ЦСССДМ, відповідно до потреб територіальної громади, яку вони обслуговували. Наприклад, для підтримки сімей з дітьми вразливих категорій створювалися служби соціальної підтримки сімей «Родинний дім»; для студентської молоді у

складних життєвих обставинах – спеціалізовані студентські соціальні служби; для осіб, які зазнали насильства у сім’ї – служби психологічної допомоги «Телефон Довіри»; для роботи з дітьми та молоддю з особливими потребами – центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями тощо.

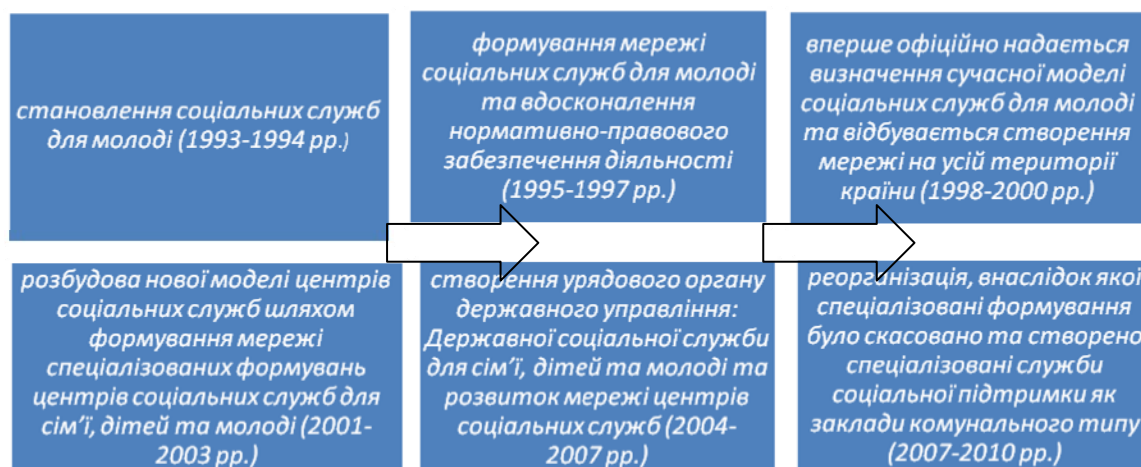


Рис. 1. Основні етапи становлення соціальної роботи в Україні
[7, с. 281-284]

Після 2007 р. кількість спеціалізованих формувань суттєво скоротилася, наразі продовжують працювати: соціальні центри матері та дитини; соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; центри соціально-психологічної допомоги; центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями та центри для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді.

Саме ці соціальні заклади надають соціальні послуги різним категоріям населення в залежності від специфіки своєї роботи для: неповнолітніх та одиноких матерів, які опинилися у складних життєвих обставинах; дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; дітей та молоді, які зазнали насилля в сім’ї; дітей та молоді з функціональними обмеженнями; ВІЛінфікованих дітей та молоді та наркозалежної молоді. Як правило, у цих закладах соціальні послуги надаються без врахування сервісного кола інших організацій, дотичних до проблем їх клієнтів, тобто вони орієнтуються на власну спроможність й ресурси.

Щодо ЦСССДМ, то державою саме на них покладена функція соціального супроводу сімей, дітей та молоді, які опинилися у складних життєвих обставинах. Його особливість полягає у тому, що для здійснення соціального супроводу необхідно провести соціальне інспектування з метою з’ясування наявності СЖО.

Дана процедура детально була розписана в нормативних документах, зокрема у Наказі Міністерства України у справах сім’ї, молоді та спорту «Про затвердження Порядку здійснення ЦСССДМ соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах» (№ 1480).

Серед інших норм, у цьому документі визначалося, що для здійснення соціального інспектування слід сформувати склад комісії з числа державних та недержавних організацій й структур, що у деяких випадках заважало проведенню оперативних візитів до сімей у складних життєвих обставинах. Досить часто для прийняття необхідного рішення соціальні служби виносили результати соціального інспектування на засідання дорадчого органу, створеного при управліннях у справах сім'ї, молоді та спорту відповідної державної адміністрації, що також складало певні незручності для самих соціальних служб та їх потенційних клієнтів.

Загалом, клієнти соціальних служб отримували соціальні послуги різного характеру (інформаційні, психологічні, юридичні, соціально-побутові тощо) як комплекс заходів для подолання складних життєвих обставин. Відповідальність за кінцевий результат скоріше покладалася на ЦСССДМ, ніж на самих клієнтів, допускалася можливість залучення до соціального супроводу одних і тих же сімей через невеликий час після зняття з обліку.

Така ситуація привела до появи великої кількості сімей в СЖО, які використовували ресурси соціальних служб не для посилення власного ресурсу для подальшого незалежного функціонування, а лиш для тимчасового покращення умов проживання чи вирішення побутових проблем.

У 2010 р. було проведено оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади та відповідно до цього ліквідовано Державну соціальну службу для сім'ї, дітей та молоді, що привело до перепідпорядкування ЦСССДМ та їх спеціалізованих формувань Міністерству соціальної політики. Відповідно, вищезазначений документ втратив чинність як власне, цілий ряд інших нормативних інструкцій й постанов [17]. Саме з цього моменту відбулося суттєве розширення мережі соціальних інституцій для різних груп клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах (незалежно від їх віку та соціального статусу) та зростання кількості видів соціальних послуг, які можна отримати для їх вирішення, оскільки уся соціальна мережа, яка перебувала під управління двох різних міністерств об'єдналася в одну та збільшила свій потенціал.

На сьогодні загальне управління державними закладами та установами, які надають соціальні послуги, здійснюють відповідні структурні підрозділи Міністерства соціальної політики (рис. 2).

Перелік соціальних послуг та соціальні стандарти їх надання. На першому етапі впровадження нової моделі надання соціальних послуг у громаді Міністерством соціальної політики було затверджено новий Перелік соціальних послуг (Наказ № 537 від 03.09.2012 р.). У цьому документі визначено зміст 15 соціальних послуг (догляд, підтримане проживання, паліативний/хоспісний догляд, послуга з влаштування до сімейних форм виховання, соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, абілітації, соціальної профілактики, соціального супроводу/патронажу та ін.), які повинні надаватися відповідно до Державного стандарту кожної із них із означенням алгоритму дій соціального працівника або мультидисциплінарної команди у процесі роботи з клієнтом.



Рис. 2. Структурна модель управління соціальними закладами та установами Міністерства соціальної політики
(ТЦСО – територіальні центри соціального обслуговування)

Покращення якості соціальних послуг планується здійснювати шляхом інформування населення про соціальні послуги; впровадження державних стандартів соціальних послуг; визначення критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги; запровадження технології ведення випадку та оцінки потреб та запровадження механізму моніторингу та контролю якості соціальних послуг.

Наразі уже здійснено розробку та затвердження відповідних Державних стандартів, які можна застосовувати для організації надання соціальних послуг; оцінки, моніторингу, контролю за якістю соціальної послуги. Крім цього, вже напрацьовані документи, які детально описують механізм визначення тарифу платної соціальної послуги для населення.

Важливо зазначити, що для впровадження необхідних змін Міністерством соціальної політики запропоновано для публічного обговорення нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги». Проте, на думку не тільки експертів у сфері соціальної роботи, але й державних чиновників необхідно вирішити неузгодженість законодавства у сферах соціального захисту і охорони здоров'я щодо підходів в організації роботи у процесі надання соціально-медичних послуг для вразливих груп (ВІЛ-позитивних, алко- та наркозалежних тощо).

Тобто є потреба у міжгалузевій співпраці та впровадженні спільних нормативних документів для подальшої взаємодії. Також слід вирішити питання, які пов'язані з недосконалістю бюджетного планування для надання соціальних послуг та підвищення ролі недержавного сектору на ринку соціальних послуг [13].

Децентралізація та її вплив на систему соціальних послуг для населення, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Низька якість та доступність публічних послуг внаслідок ресурсної неспроможності переважної більшості органів місцевого самоврядування здійснювати власні і делеговані повноваження; неузгодженість місцевої політики щодо соціально-економічного розвитку з реальними інтересами територіальних громад та складна демографічна ситуація у більшості територіальних громад стали підґрунтям для початку реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні.

Для вирішення означених проблем у 2014 р. було прийнято Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні» [15]. Основна мета даної Концепції – визначення напрямів та механізмів ефективного місцевого самоврядування та територіальної організації влади для місцевої громади, створення нової системи для надання якісних та доступних соціальних послуг; сприяння розвитку інститутів громадянського суспільства та узгодження інтересів держави й територіальних громад в залежності від потреб її громадян.

По завершенні реформи планується формування чіткого територіально-адміністративного устрою за типом:

- громада-район-регіон; на кожному із цих рівнів діятиме місцева влада, яка буде більш незалежною у прийнятті рішень у межах своїх повноважень;
- виконавчі органи районних та обласних рад матимуть право самостійно визначати якою має бути соціальна інфраструктура у їх громаді та мінімальний пакет безкоштовних соціальних послуг.

Серед інших пріоритетів: надання високоякісних та доступних публічних соціальних послуг; становлення інститутів прямого народовладдя, задоволення інтересів громадян в усіх сферах життєдіяльності на відповідній території, узгодження інтересів держави та територіальних громад.

Для організації надання високоякісних та доступних публічних соціальних послуг необхідно виконати наступні умови: публічні послуги повинні надаватися відповідно до державних стандартів з урахуванням необхідного забезпечення; територіальна доступність (до 30 км); забезпечення належної матеріально-технічної бази для надання усіх видів соціальних послуг; забезпечення прозорості інформації про послуги, порядок та умови їх надання.

Крім цього, моніторинг та оцінка сприяють: координації діяльності всіх суб'єктів, що надають соціальні послуги; прийняттю рішень стосовно розподілу наявних ресурсів для надання соціальних послуг різним соціальним групам; отриманню інформації про соціальні групи, діяльність суб'єктів, що надають такі послуги, їх методи роботи, кількість та кваліфікацію залучених працівників.

Показники якості соціальних послуг та критерії дотримання цих показників наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг або у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг. Даний процес має пряме відношення до реформування системи соціальної роботи та переходу до ринку соціальних послуг у громаді. Наразі, їх

реформування відбувається за трьома напрямками: 1) розвиток ринку соціальних послуг; 2) розробка практичного інструментарію (нормативна база щодо стандартів, соціального замовлення, моделей надання послуг тощо); 3) модернізація діючої інфраструктури.

Очікувані результати від проведення цієї реформи визначаються наступним чином: створення цілісної системи надання соціальних послуг; рівноправність надавачів послуг (державних, комунальних, недержавних, приватних); доступність соціальних послуг; підвищення якості та адресності соціальних послуг; розвиток нових послуг.

Аналіз нормативних документів показує, що формування та розвиток ринку соціальних послуг дозволить запровадити механізм адміністрування соціальних послуг. Для цього Міністерством соціальної політики вже прийнято нормативні документи щодо визначення потреб населення адміністративно територіальної одиниці у соціальних послугах. Наступними кроками має стати формування та затвердження переліку пріоритетних соціальних послуг (які будуть надаватися безкоштовно); розроблення регіональних програм розвитку системи надання соціальних послуг та створення інформаційно-аналітичної системи соціальних послуг для їх оцінювання та популяризації серед населення.

Важливим елементом у формуванні ринку соціальних послуг має стати розвиток недержавного сектору шляхом запровадження механізму соціального замовлення; методики визначення вартості соціальних послуг; механізму фінансування соціальних послуг за принципом «гроші рухаються за одержувачем послуг» та запровадження механізму соціального партнерства.

Отже, в нових умовах надавати усі послуги зможуть не тільки державні заклади й установи, але й недержавні організації, які працюють у сфері соціальної роботи. Серед державних закладів – це ЦСССДМ та територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), які поступово перейдуть на баланс місцевих громад, а серед недержавних – усі неурядові організації (далі – НУО), які мають відповідний досвід роботи та готові брати участь у конкурсі на соціального замовлення, яке здійснюється за рахунок бюджетних коштів шляхом підписання контрактів на конкурсній основі.

Для пришвидшення процесу децентралізації було внесено зміни до Бюджетного кодексу України (з 01 січня 2015 р.), у результаті чого ряд доходів місцевих громад, які перед тим залучалися до державного бюджету, почали залишатися на місцевому рівні, тобто з'явилася більша фінансова спроможність для надання соціальних послуг.

Загалом, фінансування соціальних послуг, які затверджені Міністерством соціальної політики [16], здійснюється або може здійснюватися різними шляхами: 1) За рахунок місцевого бюджету, в першу чергу, тих послуг, які спрямовані на роботу із прийомними батьками та дітьми; соціальну реабілітацію, адаптацію та профілактику у громаді; за рекомендаціями Міністерства соціальної політики з 2017 р. місцеві органи виконавчої влади мають обов'язково враховувати фінансові витрати на кілька

видів соціальних послуг, які входять до мінімального пакету соціальних послуг та визначаються відповідно до потреб конкретної громади.

2) Соціальні заклади можуть надавати платні стандартизовані соціальні послуги для яких виписані та затверджені норми, нормативи, вимоги й вартість надання (в даному випадку оплата може здійснюватися не тільки за кошти громади, але й за рахунок державного соціального замовлення).

3) Отримання соціального замовлення недержавними суб'єктами, що надають соціальні послуги у громаді за рахунок бюджетних коштів на підставі результатів рейтингового оцінювання конкурсних пропозицій для різних вразливих категорій населення; фінансування соціальних послуг потребує постійної оцінки та моніторингу з метою визначення їхньої відповідності до державних стандартів та забезпечення потреб отримувачів у якісних соціальних послугах [14].

Соціальне замовлення та особливості його впровадження. На основі аналізу нормативних документів нами визначено, що соціальне замовлення слід розглядати як комплекс заходів організаційно-правового характеру з розробки соціальних програм й соціальних проектів за рахунок бюджетних коштів для недержавних суб'єктів шляхом підписання соціальних контрактів на конкурсній основі [14].

Постановою Кабінету Міністрів України від 02.04.2013 р. № 324 «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів» визначено механізм формування, виконання й фінансування соціального замовлення соціальних послуг, що надаються недержавними суб'єктами за рахунок бюджетних коштів (тобто це видатки місцевих бюджетів, що не враховуються під час визначення обсягу міжбюджетних трансфертів), а також організацію та проведення конкурсів із залучення таких коштів.

Замовником соціальних послуг є місцева держадміністрація (її структурний підрозділ) за умови, що вона є розпорядниками бюджетних коштів із організації процесу надання соціальних послуг чи виконання соціальних програм. Виконавцем соціального замовлення є недержавний суб'єкт, який надає соціальні послуги на підставі договору з місцевою адміністрацією після перемоги у конкурсі за результатами рейтингового оцінювання різних конкурсних пропозицій.

Для отримання соціального замовлення, у обов'язковому порядку, проводиться конкурс для недержавних суб'єктів (недержавні юридичні особи та фізичні особи, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги у сфері соціальної роботи) аби на основі конкуренції виявити найбільш ефективні організації у вигляді конкурсної пропозиції. Конкурсна пропозиція у цьому документі розглядається як комплект документів, який готується учасником конкурсу та подається замовникові соціальних послуг (який, як правило, самостійно формує вимоги до таких заявок та публікує для публічного розгляду).

Також соціальне замовлення досить часто визначають як організаційно-правовий механізм взаємодії органів місцевої влади з недержавним сектором, для

більш ефективного використання бюджетних коштів щодо вирішення соціальних проблем, залучення додаткових ресурсів у соціальну сферу, підвищення адресності надання соціальних послуг з метою задоволення нагальних потреб місцевих громад [14].

Сучасна модель надання соціальних послуг. Для успішного здійснення реформування системи надання соціальних послуг мають відбутися певні дії, які пов'язані із запровадженням превентивного механізму вирішення складних життєвих обставин; забезпечення доступності та якості соціальних послуг у громаді; удосконалення системи адміністрування, моніторингу та оцінки якості соціальних послуг; встановлення критеріїв діяльності суб'єктів соціальної роботи та модернізація діючої інфраструктури, а також розширення переліку соціальних послуг за місцем проживання.

Спираючись на практичний досвід впровадження системи соціальної роботи в Україні, можна виокремити певні етапи щодо побудови нової моделі надання соціальних послуг: 1) Щорічне вивчення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці (громади) у соціальних послугах. Визначення індивідуальних потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, у соціальних послугах проводять усі соціальні служби адміністративно-територіальної одиниці, у тому числі центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг) шляхом відвідування цих осіб за місцем їх проживання/перебування та проведення комплексного обстеження та або опитування [10].

2) Затвердження переліку пріоритетних послуг у місцевій громаді (на основі визначених потреб) та планування необхідних видатків в місцевих бюджетах.

3) Забезпечення надання послуг через мережу комунальних та недержавних суб'єктів (шляхом проведення соціального замовлення).

4) Проведення моніторингу, контролю та оцінки наданих соціальних послуг. Відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 р. № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг може здійснювати шляхом внутрішньої (безпосередньо в соціальному закладі) та зовнішньої оцінки потреб (органами виконавчої влади та місцевого самоуправління й представниками громадянського суспільства). У перспективі для проведення оцінки та моніторингу якості соціальних послуг планується ведення інституту соціальних інспекторів, які будуть створені при управліннях соціального захисту населення.

Функції фахівця соціальної роботи в громаді. В умовах впровадження реформи децентралізації, коли кожна громада акумулюючи власні кошти, несе за них відповідальність, на фахівця соціальної роботи покладається велике завдання.

Отже, фахівець із соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю – це особа, яка має спеціальну освіту відповідно до вимог центрального органу виконавчої

влади, що забезпечує формування державної політики з питань сім'ї та дітей, і здійснює соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю (ЗУ «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»).

Соціальний працівник – це професійно підготовлений фахівець, що має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи і надає соціальні послуги;

Соціальний робітник – особа, яка надає соціальні послуги та має підготовку, що відповідає вимогам та характеру роботи, що виконується (ЗУ «Про соціальні послуги»). Зараз підготовлено проект Довідника кваліфікаційних характеристик професійних працівників, які надають соціальні послуги, де суттєво розширено перелік не тільки керівників, але й професіоналів та фахівців у сфері соціальної роботи.

Базові критерії для проведення оцінки якості соціальних послуг. Для проведення оцінки якості соціальних послуг планується аналізувати діяльність суб'єктів, що надають соціальні послуги (кількість суб'єктів, що надають соціальні послуги, їх типи, потужності тощо); вивчати рівень задоволеності потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах та вже надані соціальні послуги; людські та бюджетні ресурси, залучені для надання соціальних послуг; соціальні групи, які отримують соціальні послуги з врахуванням соціально-економічного розвитку регіонів.

До рекомендованих методів оцінки якості соціальних послуг відносяться: опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників; спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіда/співбесіда з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги; вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Показники якості соціальних послуг та критерії дотримання цих показників наведено у відповідних державних стандартах соціальних послуг або у специфікації соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг.

Рівні застосування шкали оцінки якості соціальних послуг: 1) *внутрішня оцінка* якості соціальних послуг, що має проводитися на рівні суб'єкта, що надає соціальні послуги; 2) *зовнішня оцінка* якості соціальної послуги, що має проводитися центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування із залученням громадських об'єднань (за згодою), що займаються захистом прав громадян (рис. 3).

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг рекомендується здійснювати шляхом: щоденної самооцінки персоналу, залученого до надання соціальних послуг; контролю з боку особи, відповідальної за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг на відповідність вимогам до їх надання (безпосередньо у соціальній службі); роботи Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (до її складу може входити: керівник служби, надавачі та отримувачі соціальних послуг).

Зовнішню оцінку якості соціальних послуг пропонується здійснювати на постійній основі місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, у тому числі замовниками соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів із залученням представників громадських об'єднань не рідше, ніж один раз у

два роки.



Рис. 3. Шкала оцінювання якості соціальних послуг

Розробка політики та стратегії щодо оцінки та контролю якості на місцевому рівні. Відповідно до нормативних документів Міністерства соціальної політики до складу міжвідомчих робочих груп для проведення аналізу даних моніторингу соціальних послуг можуть входити: центральні та місцеві органи виконавчої влади, причетні до надання соціальних послуг; науково-дослідні інститути та профільні вищі навчальні заклади; соціальні партнери (міжсекторальні групи); громадські об'єднання, які працюють у сфері соціальної роботи; суб'єкти, що надають соціальні послуги та незалежні експерти.

Наразі, система реформування системи надання соціальних послуг зумовлює два підходи до розробки стратегій надання соціальних послуг в громаді: інтегрований та превентивний.

Інтегрований підхід передбачає: 1) створення громадою умов для реалізації максимального соціального потенціалу кожного члена своєї громади; 2) надання комплексних соціальних послуг за рахунок зміцнення міжсекторальної взаємодії між різними соціальними інституціями на умовах партнерства, за якого вони спільно розвиваються та досягають спільних цілей; 3) адаптацію не тільки клієнта до громади, але й пристосування громади до нього як якісне розуміння проблеми клієнтів та реагування на їх потреби.

Превентивний підхід при побудові стратегії надання соціальної послуги в громаді забезпечує: 1) профілактику виникнення СЖО та забезпечення переходу до незалежного життя у громаді осіб чи родин, які опинилися у СЖО шляхом створення відповідних соціальних закладів та організацій з метою збільшення спроможності клієнта контролювати своє життя, самостійно вирішувати проблеми, що виникають у процесі життя; 2) оптимізацію процесів адаптації та реабілітації кожної людини у соціум; 3) створення оптимальних умов для саморозвитку та самореалізації членів громади, що попереджає потяг та вчинення протиправних дій.

Особливості технології стратегічного планування розвитку соціальних послуг у територіальній громаді. Отже, опираючись на реформування ринку соціальних

послуг сформована нова стратегія планування, яка складається з кількох важливих позицій: 1) Стратегія будується від «майбутнього, а не від «досягнутого», ключовим є стратегічне бачення. 2) Головна мета стратегії розвитку формулюється не вузьким колом фахівців, а громадою загалом (через своїх представників). 3) При формулюванні стратегії застосовується проектний підхід (з чіткими завданнями, заходами, критеріями оцінки тощо). 4) Постійний моніторинг процесу реалізації стратегії та аналіз змін середовища.

Тобто визначено необхідність розширення спроможності членів самої громади та їх потреб щодо видів соціальних послуг та умов їх надання на первинному рівні.

Первинний рівень надання соціальних послуг у громаді. На первинному рівні (у громаді) усі соціальні послуги для населення надаються державними соціальними закладами, які умовно розділяються на дві соціальні мережі: 1) Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСССДМ); які розділяють на міські, районні у містах та районні центри [18].

2) Територіальні центри соціального обслуговування населення/надання соціальних послуг (далі – ТЦСО), які створені за місцем проживання населення. Серед отримувачів соціальних послуг можуть бути: громадяни похилого віку, особи з інвалідністю (можуть також бути діти й молодь), хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, визнані такими в порядку, затвердженому закладами охорони здоров'я; безробітні (але тільки якщо зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу) тощо [3].

Керівництво їхньою діяльністю здійснює структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої державної адміністрації або виконавчого органу міської чи районної ради. Кожна соціальна мережа надає соціальні послуги для певної категорії клієнтів (рис. 4).

Місцевий ЦСССДМ, відповідно до покладених на нього завдань від органів державної влади, здійснює заходи щодо 1) виявлення та обліку сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги; соціальної та/або психологічної підтримки учасників антитерористичної операції та внутрішньо переміщених осіб, організації надання їм допомоги з урахуванням визначених потреб; соціальної та психологічної адаптації дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, осіб з їх числа з метою підготовки до самостійного життя; соціального супроводження прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу; інформування населення про соціальні послуги, які надаються відповідно до законодавства; 2) проводить оцінку потреб сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, у тому числі сімей учасників антитерористичної операції та внутрішньо переміщених осіб, визначає види соціальних послуг та методи соціальної роботи; 3) надає соціальні послуги сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, у тому числі особам, які постраждали від насильства в сім'ї та торгівлі людьми та у разі потреби здійснює їх соціальний супровід;

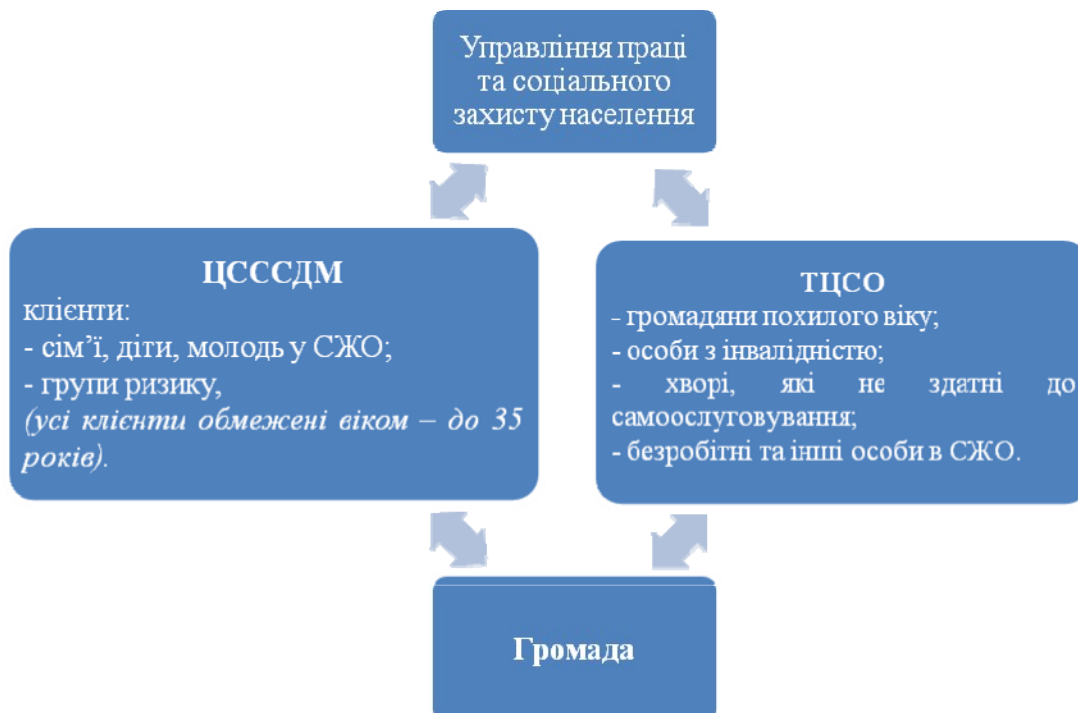


Рис. 4. Первинний рівень мережі державних соціальних закладів, які надають соціальні послуги у громаді

4) за повідомленням установ виконання покарань здійснює соціальний патронаж осіб, які відбували покарання у вигляді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк; 5) впроваджує нові соціальні технології, спрямовані на недопущення, мінімізацію чи подолання складних життєвих обставин; 6) узагальнює на місцевому рівні статистичні дані та готує інформаційно-аналітичні матеріали стосовно проведеної соціальної роботи, які подає регіональному центру та відповідному місцевому органу виконавчої влади [18].

Для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у СЖО та потребують сторонньої допомоги безпосередньо за місцем проживання в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування утворюються ТЦСО, які надають в обов'язковому порядку соціальні послуги, які стосуються догляду в домашніх умовах; стаціонарного й денного догляду та послуги соціальної адаптації.

Крім цього, вони мають право надавати додаткові послуги, серед яких паліативний/хоспісний догляд; консультування; представництво інтересів; соціальна профілактика; посередництво (медіація); соціально-економічні (у формі надання натуральної чи грошової допомоги) тощо. Важливо зазначити, що у цих соціальних закладах існують різні умови отримання соціальних послуг для населення. Отже, для отримання соціальних послуг в ЦСССДМ клієнту необхідно звернутися самостійно або через органи соціального захисту чи громадську організацію.

Для звернення ніяких документів не потрібно, перше консультування проводиться безкоштовно та анонімно. Якщо необхідно розпочати соціальний

супровід і є на це згода клієнта, то проводиться оцінка потреб у соціальних послугах з боку соціального працівника та підписується Угода на їх проведення (але клієнту повідомляється, що саме він відповідає за остаточний результат отриманої допомоги відповідно до переліку соціальних послуг).

Слід зазначити, що у ТЦСО для отримання соціальних послуг існує інший порядок. Для початку, громадяни подають письмову заяву до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення місцевої державної адміністрації або виконавчого органу міської або районної в місті ради за місцем проживання/перебування.

Даний заклад у триденний строк після її надходження, надсилає запит до закладу охорони здоров'я за місцем проживання/перебування громадянина для одержання медичного висновку про його здатність до самообслуговування та потребу в постійній сторонній допомозі, а також до виконавчого органу за місцем реєстрації громадянина для отримання необхідної довідки. Усі процедури потребують комунікацій з державними закладами та установами, тому початок надання соціальних послуг може тривати до семи днів (рис. 5, 6):



Рис. 5. Мережа соціальних спеціалізованих закладів та установ, які діють при ЦСССДМ

Таким чином, проведене дослідження свідчить, що в Україні поступово відбувається формування ринку соціальних послуг, для цього підготовлено достатню нормативно-правову та організаційну базу, запроваджено необхідні структурні зміни на первинному рівні надання соціальних послуг та розширено спроможність неурядових організацій й інших членів громади у цьому процесі. Крім цього зростає актуальність розробки та впровадження сучасних технологій надання соціальних послуг з врахуванням діяльності не тільки державного, але й недержавного секторів.

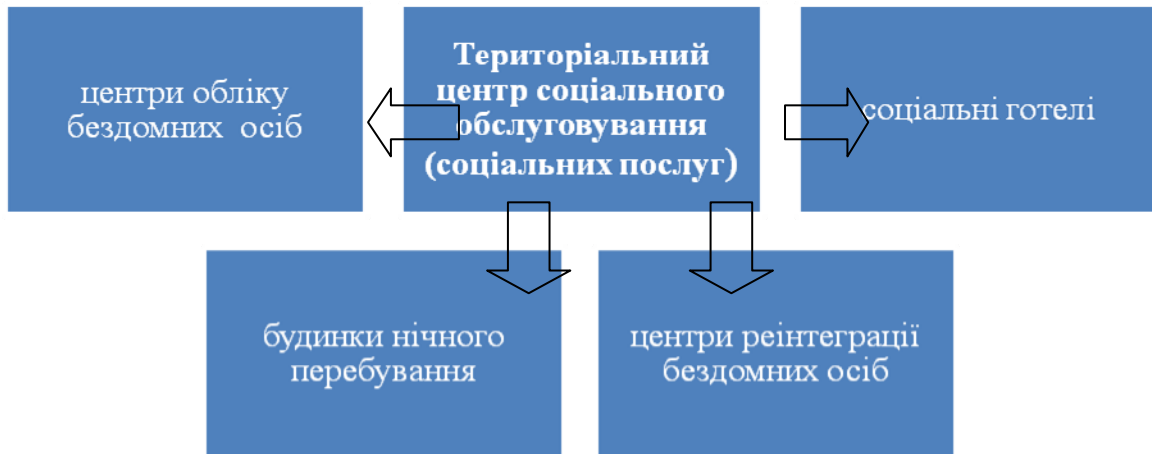


Рис. 6. Мережа соціальних спеціалізованих закладів та установ, які діють при ТЦСО

Література:

1. Актуальні дослідження в соціальній сфері: матеріали міжнародної науковопрактичної конференції (м. Одеса, 17 листопада 2015 р.) / гол. ред. В.В.Корнешук. – Одеса : Видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2015. – 297 с.
2. Гребінник Л.В. Німецька мова для вступників до магістратури зі спеціальностей 8.01010601 «Соціальна педагогіка», 8.13010201 «Соціальна робота» : навч. посібник для студентів, бакалаврів та аспірантів ВНЗ / Л.В.Гребінник, Л.В.Петько, В.В.Ніколаєнко; за ред. В.І.Гончарова. – [2-е вид., доп. і випр.]. – К. : Ун-т «Україна», 2011. – 146 с.
3. Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) / Постанова Кабінету Міністрів від 29 грудня 2009 року № 1417. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF>
4. Звіт за результатами аналізу діяльності надавачів соціальних послуг (персоналу) [Електронний ресурс] / Н.Гусак [та ін.] // UNDP2012. – 116 с. – Режим доступу: http://www.undp.org.ua/files/en_1704
5. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги : метод. посібник / Т.Семигіна, Г.Коришова, О.Іванова; проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 104 с.
6. Карпенко О.Г. Теорія та практика соціальної роботи : навч. посібник для студ. ВНЗ / О.Г.Карпенко, Н.Ф.Романова. – К. : «Слово», 2015. – 402 с.
7. Карпенко О.Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес / О.Г. Карпенко // Науковий часопис Національного пед. ун-ту імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. – Вип. 22 : зб. наук. пр. – К. : Видво НПУ імені М.П. Драгоманова, 2016. – С. 139–145.
8. Карпенко О. Сучасний стан державної опіки над дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківської опіки в Україні / О.Карпенко // Предпринимательство, хозяйство и право. – 2000. – № 9.
9. Карпенко О.Г. Професійно-орієнтовані технології як умова успішної професійної підготовки майбутніх соціальних працівників в умовах вищого навчального закладу / О.Г.Карпенко // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка: зб. наук. пр. –

2014. – Вип. 19. – С. 104–110. URI <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/7243>
10. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах [Електронний ресурс] / Наказ від 15.10. 2012 р. № 648 – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14>
 11. Петько Л.В. Вивчення гендерних ролей та взаємовідносин у сім'ї зі студентами ВНЗ на практичних заняттях з іноземної мови / Л.В.Петько // Науковий часопис НПУ імені М.П.Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка: зб. наук. пр. – 2012. – Вип. 14 (ч. II). – С. 112–123. URI <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/7871>
 12. Петько Л.В. Иноязычное обучение будущих менеджеров образовательной сферы в условиях университетской подготовки // Инновации в образовании. – 2013. – № 12. – С. 36–45. URI <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/7868>
 13. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про соціальні послуги» – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=178687&cat_id=102036
 15. Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів [Електронний ресурс] / Постанова Кабінету Міністрів України від 02.04.2013 № 324. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/324-2013-%D0%BF>
 16. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні [Електронний ресурс] / Розпорядження Кабінету Міністрів України від 01.04 2014 р. № 333-р. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>
 17. Про затвердження переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати [Електронний ресурс] / Наказ Міністерства соціальної політики від 03.09.2012 № 537 — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966->
 18. Про ліквідацію урядових органів [Електронний ресурс] / Постанова Кабінету Міністрів України від 28 березня 2011 р. № 346». – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/346-2011-%D0%BF>
 19. Про затвердження Загального положення про Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді [Електронний ресурс] / Постанова Кабінету Міністрів від 01 серпня 2013 р. № 573. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>
 20. Соціальна робота в Україні: теорія і практика : наук.-метод. журн. / Держ. центр соц. служб для молоді, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, Фонд соц. роботи, Ліга соц. прац. України. – К. : [№ 3-4], 2013. – 202 с.
 21. Шахрай В.М. Технології соціальної роботи : навч. посібник. – К. : Центр навч. літератури, 2006. – 464 с.
 22. Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник / [авт. кол. : Н. Гусак [та ін.] / упорядн.-заг. ред. О.Іванова, Н.Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К. : К.І.С., 2013. – 178 с.
 23. Karpenko O.G. Professional functions of social workers as a part of professional competence / O.G. Karpenko // Perspective directions of scientific researches: Collection of scientific articles. – Agenda Publishing House, Coventry, United Kingdom, 2016. – P. 292–294. URI : <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/11739>