

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет «Києво-Могилянська академія»  
Факультет соціальних наук і соціальних технологій  
Кафедра Школа соціальної роботи ім. В. І. Полтавця

## **Магістерська робота**

освітній ступінь - магістр

на тему: **«НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ  
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ»**  
(на прикладі ОТГ м. Буча Київської обл.)

Виконав: студент 2-го року навчання,  
Спеціальності  
231 Соціальна робота

Грицак Дмитро Борисович

Керівник Романова Н.Ф.,  
кандидат педагогічних наук, доцент

Рецензент Гусак Н.Є.

Магістерська робота захищена  
з оцінкою « \_\_\_\_\_ »

Секретар ЕК \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 р.

Київ - 2020

## ЗМІСТ

	ст.
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	6
1.1 Основні аспекти розвитку соціальної роботи в Україні.....	6
1.2. Реформування місцевого самоврядування й територіальної організації влади та вплив на надання соціальних послуг.....	10
1.3. Соціальні послуги в громаді для підтримки сімей та дітей у складних життєвих обставинах.....	15
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	20
2.1 Час і місце проведення дослідження.....	20
2.2 Етапи проведення дослідження.....	21
2.3 Процедура проведення дослідження.....	21
2.4 Методи та інструменти дослідження.....	22
2.5 Характеристики досліджуваної групи.....	23
2.6 Етичні засади та труднощі дослідження.....	25
2.7 Концептуалізація та операціоналізація понять.....	26
РОЗДІЛ 3 МОДЕЛІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ .....	27
3.1 Діяльність закладів комунальної власності у сфері надання соціальних послуг для місцевої громади в ОТГ м. Буча Київської обл...	27
3.2 Діяльність громадських організацій у сфері надання соціальних послуг для місцевої громади в ОТГ м. Буча Київської обл.....	39
РОЗДІЛ 4 ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ МІСЦЕВОЇ ГРОМАДИ.....	50
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	60

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

ОТГ – Об'єднана територіальна громада

ЦСССДМ – Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

ССД – Служба у справах дітей

СЖО – Складні життєві обставини

УПСЗН – Управління праці і соціального захисту населення

ФСР – Фахівець із соціальної роботи

ЦМД – Центр матері і дитини

ЦСПРД – Центр соціально-психологічної реабілітації дітей

## ВСТУП

В сучасних умовах реформи децентралізації відбуваються зміни у системі надання соціальних послуг. Ці зміни пов'язані з процесом децентралізації, який спрямований на передачу значної частини повноважень, фінансових ресурсів та відповідальності від центральних органів виконавчої влади до місцевих територіальних громад. Законодавчі ініціативи з цього питання почали формуватися ще у 2014 р., коли Урядом було схвалено Концепцію реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади. Починаючи з 2015 р. та включно по 2018 р. у нашій країні створено 878 об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ), до складу яких увійшло більше 4000 тис місцевих громад. Загальна кількість населення, яка проживає в цих ОТГ, складає понад 9 млн. осіб (Національна рада реформ).

Надання соціальних послуг в ОТГ потребує від місцевої влади багатьох структурних змін та додаткового фінансування, оскільки на їх утримання передаються усі соціальні заклади та установи, які раніше знаходилися на балансі центральних органів влади.

Водночас надання соціальних послуг ускладнене відсутністю єдиного державного органу в ОТГ, який би формував соціальні послуги. На сьогодні відповідальними за розроблення та реалізацію місцевої політики в системі надання соціальних послуг є органи місцевої влади, державні відомства, установи тощо.

На початку 2020 р. було прийнято нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги». У відповідності до цього документу визначено нові повноваження місцевих органів влади у сфері надання соціальних послуг, а також затверджено цілий ряд нормативних документів щодо оцінки потреб, планування, організації соціальних послуг, фінансування та порядок соціального замовлення. Для забезпечення умов надання соціальних послуг, максимально наближених до жителів місцевої громади, починають створюватися не тільки відповідні державні заклади, але й громадські, релігійні та волонтерські організації.

У процесі формування повноважень з надання соціальних послуг в ОТГ можуть виникати труднощі, виявлення і аналіз яких дозволить пришвидшити та вдосконалити процес надання соціальних послуг.

Аналіз наукових джерел свідчить, що ця тема ще мало вивчена, особливо на рівні конкретних громад, оскільки кожна ОТГ є специфічною з огляду на соціально-демографічний склад населення (відповідно до соціального паспорту ОТГ), наявності відповідних соціальних закладів, фахівців у сфері соціальної роботи та потреб щодо відповідного фінансування. Важливо зазначити, що науковцями практично не вивчалось питання щодо спроможності органів місцевої влади створювати заклади для надання соціальних послуг відповідно до потреб населення та наявних бюджетних ресурсів, що свідчить *про актуальність* даного дослідження.

**Мета** дослідження – проаналізувати процес надання соціальних послуг в умовах децентралізації на прикладі ОТГ м. Буча Київської обл.

**Об’єкт дослідження** – соціальні послуги в умовах децентралізації.

**Предмет дослідження** – надання соціальних послуг в умовах децентралізації на прикладі ОТГ м. Буча Київської обл.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретичні засади соціальної роботи та системи надання соціальних послуг.
2. Визначити моделі практики надання соціальних послуг в умовах децентралізації на прикладі ОТГ м. Буча Київської обл.
3. Виявити основні проблеми та недоліки функціонування означених моделей практики надання соціальних послуг.
4. Розробити рекомендації щодо удосконалення процесу надання соціальних послуг в умовах децентралізації для ОТГ м. Буча Київської обл.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СУЧАСНОЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

### 1.1 Основні аспекти розвитку соціальної роботи в Україні

Основним завданням соціальної роботи є допомога різним групам населення, які опинилися у складних життєвих обставинах (далі – СЖО). До факторів, які найчастіше призводять до виникнення СЖО відносяться:

1. *Кризові явища в соціально-економічній сфері* (падіння рівня проживання, зростання бідності сімей і погіршення умов утримання дітей; скорочення соціальної інфраструктури, зниження рівня соціальних гарантій та виплат для сімей з дітьми; житлові проблеми тощо).

2. *Психолого-педагогічні фактори* (стосуються внутрішньо-сімейних стосунків та виховання дітей у сім'ї: самоусунення батьків від виховання, нехтування потребами дітей, відчуження поколінь тощо).

3. *Фактори біологічного характеру* (фізичні або психічні хвороби батьків, різні форми залежності у батьків, спадкові захворювання у дітей, наявність у сім'ї дітей з інвалідністю тощо).

Існують різні підходи до класифікації отримувачів соціальних послуг. Зокрема, їх можна структурувати за універсальними ознаками: стать, вік і статус людини та специфічними: проблеми зі здоров'ям; отримання статусу інвалідності чи статусу дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьківського піклування; втрата роботи тощо (Слозанська, 2017).

Слід зазначити, що сфера соціальної роботи із вразливими категоріями населення регламентована відповідним Законом України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю». У даному документі чітко прописано, хто є суб'єктом соціальної роботи, які завдання, права та обов'язки відповідних соціальних структур; окреслено основні принципи, сфери та рівні здійснення соціальної роботи, напрями державної політики у галузі соціальної роботи з

сім'ями, дітьми та молоддю; закріплено термін «оцінка потреб» тощо ( Закон України, 2020).

До 2014 р. соціальні послуги надавалися з боку організацій державного, комунального і недержавного секторів. До державного сектору належали організації, які підпорядковані органам державної влади. Комунальний сектор включав в себе заклади та установи, які підпорядковані органам місцевого самоврядування. До недержавного сектору належали благодійні фонди, релігійні та громадські організації, фізичні особи. За способом надання розрізняли такі види соціальних послуг: *базові* соціальні послуги, які носили тимчасовий характер і не передбачали постійної допомоги; *комплексні* соціальні послуги для надання постійної систематичної допомоги; *технічні* соціальні послуги для надання натуральної допомоги тим категоріям населення, які її потребують та екстрені соціальні послуги, що надавалися протягом доби, у разі якщо існує загроза життю і здоров'ю людей (Дубич, 2016).

Цілий ряд дослідників соціальної роботи (Зверева І. Д., Безпалько О. В., Янкович О. І., Бондаренко З. П., Ваховський Л. Ц.; Песоцька О. П.; Поліщук В. А.) описували основні тенденції розвитку з огляду на соціально-педагогічні та профілактичні проблеми. Одночасно, представники Школи соціальної роботи (Семигіна Т.В., Кабаченко Н.В., Савчук О.М. та ін.) приділяли увагу в своїх дослідженнях саме тенденціям, труднощам та перспективам розвитку системи соціальної роботи та соціальних послуг. Окремо слід зазначити про роботи дослідників соціальної роботи (Волинець Л.С., Толстоухова С.В., Романова Н.Ф, Бевз Г.М. та ін.), які більше уваги у своїх звітах приділяли формам та методам роботи, труднощам у формуванні системи соціальної роботи.

Загалом існує багато дослідницької літератури, яка розкриває зміст функціонування системи соціальної роботи в Україні, але багато цієї інформації є дуже застарілою. Це пов'язано з тим, що в 2014 р. розпочалася реформа децентралізації. Сутність цієї реформи полягає у передачі владних повноважень та фінансових ресурсів від державних органів до органів місцевого самоврядування. Реформа децентралізації влади покликана створити ефективне і прозоре управління в регіонах, забезпечити надання доступних і якісних послуг

жителям громади. Що стосується її завдань, то було зроблено акцент на наступні: створити належні умови для організації послуг у громаді; забезпечити комплексність надання соціальних послуг; запровадити сімейно-орієнтований підхід з метою профілактики соціального сирітства, проводити оцінку й моніторинг послуг та забезпечувати їх адресність.

Відповідно, виникла необхідність внесення змін до основних нормативних документів, зокрема до Закону України «Про соціальні послуги» (2003). Такі дії були розпочаті на державному рівні, з підготовка нової редакції Закону України «Про соціальні послуги», реєстраційний номер 4607 від 06.05.2016.

Зокрема, у цьому проекті йшлося про основні організаційно-правові засади функціонування системи соціальних послуг та їх спрямованість на профілактику виникнення СЖО, сприяння їх подоланню чи мінімізації негативного впливу на особисте життя. Проект закріплював низку нових термінів (у тому числі «ведення випадку», «вразливі групи населення», «мінімальний базовий комплекс соціальних послуг» «державний стандарт соціальної послуги», «соціальне замовлення», «супервізія» тощо), а також містив положення щодо цілей і принципів системи надання соціальних послуг, прав та обов'язків отримувачів і надавачів соціальних послуг, процедури та порядку надання таких послуг.

В деяких наукових роботах йшлося про шляхи покращення процесу надання соціальних послуг в Україні за рахунок активного залучення до надання соціальних послуг громадських організацій. Важливим, у даному контексті, було означення важливості досвіду європейських країн, де громадські організації приймали активну участь в наданні соціальних послуг населенню (Кравченко, 2014).

Визначалося, що важливим елементом у системі надання соціальних послуг є інформування населення про наявність тих чи інших соціальних послуг (Колосовська, Нема, 2018).

Деякі науковці досліджували особливості системи соціальних послуг. Зазначалося про поступовий перехід від горизонтальної моделі (державні програми) надання соціальних послуг до вертикальної (місцеві програми).



Перевагою вертикальної моделі стала більша гнучкість у визначенні потреб й можливостей впливу.

Особлива увага в системі соціальних послуг належить організації механізму впровадження. Відповідно, центральним органом державного управління, який розвивав сферу соціальної роботи до 2011 р. було визначено Міністерство сім'ї, молоді та спорту, а після 2012 р. ці повноваження перейшли до Міністерства соціальної політики (Карпенко, Романова, 2015).

До складу Міністерства соціальної політики входили структурні підрозділи облдержадміністрацій, до яких належали управління праці та соціального захисту населення та служби у справах дітей. В свою чергу, до даних підрозділів входила достатньо розгалужена система закладів та установ, які надавали соціальні послуги населенню: центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (далі – ЦСССДМ); територіальні центри соціального обслуговування громадян (соціальних послуг); центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян.

Однак, на думку деяких дослідників, складна ієрархічна структура таких закладів і організації не дозволяла якісно надавати соціальні послуги, оскільки доволі часто вони були територіально недоступними, особливо для отримувачів в сільській місцевості. Крім цього, незважаючи на значну кількість закладів, які надавали соціальні послуги, клієнтам було важко зрозуміти до якої установи чи організації слід звернутися для їх отримання. Також, існувала надмірна монополія державних установ, що звужувало ініціативу громадського сектору (Бавол, 2016).

Існувала проблема обмеженості фінансування соціальних установ, що негативно впливало на якість надання соціальних послуг. В умовах обмежених фінансових ресурсів постало питання про збільшення кількості недержавних організацій, які за рахунок конкуренції з державними установами могли б покращити надання соціальних послуг і зменшити їх вартість (Богуславська, 2015).

Деякі дослідження свідчать про недостатню кількість соціальних працівників, особливо в сільській місцевості, та обмежені фінансові можливості громад для організації якісних соціальних послуг (Слозанська, Горішня, 2016). Проблемою постала відсутність єдиного реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг, що уповільнювало процес надання соціальних послуг населенню (Чудик-Білоусова, 2016).

Отже, проведений огляд наукової літератури свідчить про те, що в Україні за період Незалежності, була сформована система соціальної роботи, яка опиралася на розгалужену мережу соціальних закладів й установ державної та комунальної форм власності. Дана система соціальної роботи проіснувала до 2011 р., пізніше, після реформування центральних органів влади, зазнала суттєвих змін, які привели до організації процесу надання соціальних послуг для населення безпосередньо у громаді.

## **1.2. Реформування місцевого самоврядування й територіальної організації влади та вплив на надання соціальних послуг**

В 2014 р. Кабінетом Міністрів України була схвалена «Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні». Мета цієї концепції – надання доступних якісних соціальних послуг для населення. Зокрема, зазначається про необхідність територіальної доступності об'єктів соціальної сфери, які повинні бути розташовані не більше ніж за 30 км від місця проживання жителів громади. Разом з тим, важливою умовою надання соціальних послуг у громаді було визначено наявність необхідної матеріально-технічної бази. Вказано про доцільність запровадження більш ефективних способів комунікації для того, щоб жителі громади могли отримувати більше інформації про соціальні послуги (Верховна Рада України).

Трохи пізніше, після прийняття Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад» (2015) розпочато процес об'єднання мешканців населених пунктів в ОТГ. Однак, соціальна робота в ОТГ має свої особливості, оскільки тривала державна монополія на надання соціальних послуг

призвела до низької громадської активності членів ОТГ. Більшість населення в ОТГ дотримуються патерналістського підходу і очікують від влади запровадження і реалізації соціальних програм. Тому до розвитку соціальних послуг в ОТГ необхідно залучати місцевих лідерів. Ще однією нагальною проблемою в новостворених ОТГ стала недостатня кількість фахівців соціальної роботи та соціальних працівників. Відповідно до методичних рекомендацій наданих Міністерством соціальної політики в сільській місцевості ОТГ має бути один фахівець соціальної роботи на одну тисячу населення, але ці нормативи далекі від реалізації на практиці (Ремесник-Долгальова, 2018).

В умовах децентралізації відбувається перехід повноважень у соціальній сфері від державних районних установ до об'єднаних територіальних громад. Зважаючи на це виникає потреба знайти універсальні підходи, які б забезпечили надання якісних соціальних послуг жителям громади (Попович, 2018).

Для надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах утворюються структурні підрозділи призначенням яких є надання соціальних послуг жителям громади які потребують сторонньої допомоги (Сеньків, 2017).

Одним з механізмів, який покликаний покращити надання соціальних послуг у громаді є соціальне партнерство. Зважаючи на те, що в умовах децентралізації влади зменшується роль держави в соціальній сфері, соціальне партнерство набуває особливого значення в системі надання соціальних послуг. Соціальне партнерство може впроваджуватися через організаційні, конкурсні і процедурні механізми. Основою організаційних механізмів є спільна структура якій делегуються функції від влади, громадських організацій і бізнесу. До конкурсних механізмів належать: соціальні замовлення, соціальні проекти, тендер тощо. Процедурні механізми в свою чергу стосуються правил за якими відбувається співпраця у межах соціального партнерства.

Слід зазначити, що соціальна робота в об'єднаній територіальній громаді зосереджується на формуванні соціальної приналежності та стимулює розвиток зв'язків між різними організаціями та індивідами всередині громади. Основними напрямками соціальної роботи в громаді є:

1. *Мотиваційно-мобілізуючий*, який включає в себе мотивування жителів до активної участі у житті громади, сприяння поширенню різних форм взаємодопомоги між жителями громади;
2. *Координаційно-посередницький*, що включає в себе розвиток партнерства між державними і громадськими організаціями, які працюють в соціальній сфері на території громади;
3. *Дослідницько-моніторинговий*, який включає в себе моніторинг і аналіз потреб, соціальних умов та інтересів жителів громади, а також моніторинг соціальних послуг.
4. *Сервісно-обслуговуючий*, який включає в себе надання соціальних послуг жителям громади закладами, установами, волонтерськими організаціями та групами взаємодопомоги.

Соціальне партнерство в громаді передбачає взаємовідносини між такими соціальними суб'єктами: об'єднаними територіальними громадами; управліннями соціального захисту населення; установами соціального обслуговування населення; благодійними фондами; громадськими організаціями; комерційними організаціями та групами самоорганізації.

Соціальні суб'єкти в управлінні соціальним обслуговуванням на території громади використовують такі організаційні механізми:

- створення соціального середовища у якому партнери впевнені, що досягнуті домовленості будуть виконані;
- відкритість партнерів перед громадою, що передбачає можливість отримання достовірної інформації про партнерів;
- прагнення підвищити якість надання соціальних послуг в громаді
- залучення матеріальних, фінансових та людських ресурсів (гранти, кошти меценатів та спонсорів).
- розробка та підписання угоди про партнерство з визначенням обов'язків сторін.

Найголовнішими *функціями* громадських організацій в наданні соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді є: обслуговуюча, яка має на меті надання населенню соціальних послуг виходячи з їхніх потреб; інформаційна,

що передбачає отримання, оброблення та зберігання інформації, щодо запитів жителів громади на соціальні послуги; планувальна та програмувальна, яка передбачає участь громадських організацій у розробці та впровадженні соціальних проектів на території громади; контрольна, яка передбачає моніторинг та перевірку ефективності та якості надання соціальних послуг (Мещан, 2016).

На сьогоднішній день вже розроблені більшість Державних стандартів надання соціальних послуг відповідно до «Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». Загалом, йдеться про 20 соціальних послуг, які можна класифікувати за метою, типом надання, місцем та терміном впровадження (Міністерство соціальної політики, 2018).

*Мета надання соціальних послуг у громаді:* соціальна профілактика для попередження СЖО; соціальна підтримка для подолання СЖО та соціальне обслуговування для мінімізації наслідків СЖО.

Розглядаються *кілька типів соціальних послуг* для населення:

- *прості*, які не передбачають постійної або комплексної допомоги;
- *комплексні*, які можливі за участі різних фахівців у сфері соціальної роботи;
- *комплексні спеціалізовані* для певних груп отримувачів
- *допоміжні*, в першу чергу, для надання натуральної допомоги.

Суттєво розширено місце надання соціальних послуг, в першу чергу, отримати їх можна в домашніх умовах, у спеціалізованих приміщеннях та за місцем безпосереднього перебування отримувача (в т. ч. й на вулиці).

В 2015 році були внесені зміни до Бюджетного кодексу України, спрямовані на підвищення фінансової спроможності громад у наданні соціальних послуг. Завдяки цим змінам ряд доходів, які раніше спрямовувалися до державного бюджету, почали залишатися в громаді.

Відповідно, джерелами фінансування соціальних послуг в ОТГ можуть бути: кошти державного бюджету; кошти, отримані від надання платних

стандартизованих соціальних послуг; отримання соціального замовлення та кошти від грантодавців й спонсорів.

Важливу роль у наданні соціальних послуг в громаді відіграє формування ринку соціальних послуг шляхом впровадження соціального замовлення та можливості ОТГ обрати необхідних фахівців із соціальної роботи, незалежно від їх основного місця роботи (Романова, 2017).

Загалом, реформування системи соціальних послуг в ОТГ відбувається за такими напрямками:

- 1) розвиток ринку соціальних послуг;
- 2) впровадження стандартів надання соціальних послуг;
- 3) модернізація соціальної інфраструктури.

Важливим суб'єктом в наданні соціальних послуг в ОТГ є організації громадянського суспільства. Найголовнішими функціями організацій громадянського суспільства в наданні соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді є: обслуговуюча, яка має на меті надання населенню соціальних послуг виходячи з їхніх потреб; інформаційна, що передбачає отримання, оброблення та зберігання інформації, щодо запитів жителів громади на соціальні послуги; планувальна та програмувальна, яка передбачає участь громадських організацій у розробці та впровадженні соціальних проектів на території громади; контрольна, яка передбачає моніторинг та перевірку ефективності та якості надання соціальних послуг (Мещан, 2016).

Отже, децентралізація органів виконавчої влади привела до суттєвих змін у сфері надання соціальних послуг, які почали надаватися безпосередньо в ОТГ. Важливим кроком на шляху їх впровадження стало попередження складних життєвих обставин (далі – СЖО), а не їх вирішення, як це було раніше. Очікується, що основними результатами від впровадження реформи децентралізації влади, в контексті надання соціальних послуг, стане: доступність соціальних послуг для усіх жителів громади; рівноправність державних й недержавних надавачів соціальних послуг; адресність соціальних послуг тощо.

### **1.3 Соціальні послуги в громаді для підтримки сімей та дітей у складних життєвих обставинах**

Процес децентралізації суттєво впливає на формування нової моделі соціальної роботи із вразливими сім'ями з дітьми. Це пов'язано з тим, що постала гостра необхідність запроваджувати соціальні послуги, які б відповідали потребам вразливих сімей з дітьми; охоплювали наявний потенціал громади, зокрема, спеціалістів (соціальних працівників, учителів, вихователів, психологів, соціальних педагогів, медиків, працівників служб у справах дітей, органів МВС); були спрямовані на профілактику сімейного неблагополуччя, партнерство із сім'ями та дитиною, сприяли підвищенню відповідальності батьків та спеціалістів за становище дітей. Загалом, *новий формат* соціальної роботи із вразливими сім'ями з дітьми більше спрямований не на боротьбу з наслідками негативних чинників, а на забезпечення потреб та профілактику сімейного неблагополуччя.

Особливого значення набуває сімейно-орієнтований підхід, оскільки він ґрунтується на визнанні того, що оптимальний шлях до захисту дитини пролягає через збереження і зміцнення її сім'ї. Відповідно, базовим завданням соціального працівника є гарантування права дитини на безпеку, стабільність та безпечне перебування у рідній сім'ї. Відповідно, принципи сімейно-орієнтованого підходу визначають наступним чином: визнання унікальності кожної сім'ї чи особистості; повага до прав усіх членів сім'ї жити відповідно до своєї культурної спадщини, ідентичності; право кожної сім'ї на самовизначення.

Одним із найбільш важливих завдань фахівців у сфері соціальної роботи із сім'ями з дітьми, відповідно до сімейно орієнтованого підходу, є встановлення відповідності *між правом дитини* на мінімальний рівень турботи, захисту від шкоди і *обов'язком батьків* на піклування, виховання та відповідальністю за неї.

Сімейно орієнтований підхід не обмежується рамками біологічної сім'ї. Якщо возз'єднання із біологічною сім'єю виявляється неможливим з огляду на безпеку дитини, необхідно у короткий термін знайти для дитини іншу постійну сім'ю, належним чином підготувавши її членів до появи дитини. Саме тому

соціальні працівники повинні сприяти розвитку альтернативних сімейних форм виховання у своїх громадах, підтримувати сім'ї опікунів, піклувальників, усиновителів, прийомні сім'ї, ДБСТ, патронатні сім'ї (Кияниця, Петрочко, 2017).

Застосування сімейно-орієнтованого підходу має свої особливості та потребує активної участі у цьому процесі батьків. Так, із досвіду соціальної роботи в Швеції видно, що основними видами діяльності таких програм є:

а) *клубні об'єднання для сімей* (тих, хто очікує народження дитини, виховує дитину перших років життя, дошкільнят, першокласників та молодших школярів, підлітків);

б) *об'єднання сімей за інтересами* (туристи, філателісти, любителі футболу тощо).

Зміст діяльності таких об'єднань – навчання батьківства, розуміння потреб дитини та застосування форм взаємодії з дитиною.

Ключові принципи роботи програми:

1. *упевнений старт* (передбачає організовану профілактичну роботу на ранніх стадіях вагітності)

2. *для всіх* (означає надання соціальних послуг усім сім'ям, а не тільки тим, хто потрапив в СЖО (зосередження уваги тільки на проблемних сім'ях створює помилкове враження, що здорова сім'я не є цінністю суспільства).

3. *нові знання та уміння* щодо батьківства, сімейних стосунків, соціальних контактів;

4. *співпраця* (розглядається у двох аспектах – взаємодія між сім'ями і міжвідомча та міждисциплінарна взаємодія спеціалістів соціальної сфери. Перша взаємодія сприяє виникненню груп взаємодопомоги; друга – командній роботі фахівців для вирішення проблеми, навчання батьківства, супроводу сімей).

5. *рівноправ'я*, що ще раз підтверджує, що ця програма для всіх (і насамперед для обох батьків – батька та матері, які на рівних виконують обов'язки щодо догляду та виховання дитини). Рівноправ'я також означає рівність доступу до послуг для повних, багатодітних і неповних сімей; успішних



і досвідчених батьків та тих, у яких виникають проблеми з вихованням дітей, вразливих і тих, хто вже втратив надію на краще життя, тощо.

6. *наступність та послідовність* (передбачає підтримку батьків та дітей на кожному етапі розвитку сім'ї. Розвиток дитини пов'язують зі зростанням батьківської компетентності).

7. *родинне та соціальне оточення* (вважається, що таке оточення страхує та підтримує сім'ю в кризові періоди її розвитку, передає досвід, знання, ділиться в разі потреби матеріальними ресурсами. Родинне та соціальне оточення використовується з метою надання підтримки як у межах групи, так й індивідуально).

Організація діяльності на основі сімейно-орієнтованого підходу багато уваги приділяє визначенню потреб та захисту прав дітей. Потреби дитини, порівняно з потребами дорослих, мають свою специфіку. Дитина не може повноцінно розвиватися без любові, емоційного тепла, значущого дорослого, котрий створює для неї безпечне та стабільне середовище. Відповідно, її потреби об'єднують у три групи: біологічні, соціальні і психологічні:

1) Біологічні потреби – це базові потреби, які забезпечують фізичне здоров'я дитини. До біологічних належить також потреба у належному догляді, коли дитина хворіє, у порадах та інформації з питань, що стосуються здоров'я, здорового способу життя, зокрема сексуальної сфери, шкідливості куріння, вживання алкоголю, наркотиків тощо (особливо серед дітей старшого віку).

2) Соціальні потреби – це потреби у стабільних і теплих стосунках, спілкуванні, дружба, самореалізація, свобода вибору тощо.

3) Психологічні потреби – це потреби в інтелектуальному та емоційному розвитку, у самоусвідомленні, самооцінці, естетичні потреби дитини. Для повноцінного розвитку дитини важливими є самоповага, адекватна самооцінка, гендерна орієнтація тощо.

Основними інструментами для реалізації потреб дитини є її права, які визначені Конвенцією ООН про права дитини (набула чинності в Україні 27 вересня 1991 року). Права дитини, згідно з традиційною класифікацією основних прав людини, можуть бути об'єднані у *n'ять груп*:

- *соціальні права* (право на рівень життя, необхідний для фізичного, розумового, духовного, морального та соціального розвитку дитини; право на освіту; право на охорону здоров'я; тощо)

*громадянські права* (право на ім'я та громадянство; право на самобутність; право на життя; право на недискримінацію тощо);

- *політичні права* (свобода думки; свобода зібрань; свобода переконань і віросповідання; право на вільний доступ до інформації; право на участь у житті суспільства й ухваленні рішень);

- *економічні права* (право розпоряджатися доходами від своєї праці; право займатися підприємницькою діяльністю тощо);

- *культурні права* (право на відпочинок і дозвілля; участі в культурному й мистецькому житті тощо).

Водночас дитина має *специфічні права*: право бути зареєстрованою відразу ж після народження; право на ім'я; право знати своїх батьків і право на їхнє піклування; право на усиновлення; право дитини, здатної сформулювати власні погляди, вільно висловлювати їх з усіх питань, що її стосуються тощо.

Соціальний працівник/фахівець із соціальної роботи зобов'язаний дотримуватися положень Конвенції ООН про права дитини і в межах, визначених законодавством відповідно до своїх повноважень, забезпечувати права дитини.

Опираючись на сімейно-орієнтований підхід в ОТГ запроваджуються наступні Стратегічні підходи у роботі з вразливими сім'ями та дітьми: концепція партнерства із сім'єю; утвердження сімейних цінностей; формування засад усвідомленого батьківства, взаємоповаги; підтримка літніх членів сім'ї, осіб з інвалідністю, невиліковно хворих тощо.

*Основним об'єктом та одночасно суб'єктом соціальної роботи* має стати не тільки сім'я, яка опинилася у СЖО, але й сім'я, в якій проживає особа, що опинилася в СЖО. Зважаючи на це, необхідно:

- *мінімізувати будь-які інституційні форми догляду* за дітьми та іншими особами (осіб з інвалідністю, людьми похилого віку). Ці процеси вже розпочалися, оскільки послуги у громаді є більш ефективніші та дешевші;

- *сприяти розвитку ринку соціальних послуг*, запровадженню реальних механізмів соціального замовлення на рівні громади, що дасть змогу розширити коло надавачів соціальних послуг, створити конкурентне середовище, яке, своєю чергою, сприятиме підвищенню якості надання послуг;

- *забезпечити доступність послуг на рівні громади*; перелік та види необхідних послуг мають визначатися за результатами вивчення потреб жителів громади; запровадити такі підходи у роботі з отримувачами послуг, які б гарантували взаємодію систем державної грошової допомоги та соціальних послуг та сприяли швидшому подоланню СЖО;

- *здійснювати попередження СЖО для вразливих сімей* шляхом введення у базовий пакет послуги підтримки батьківства з обов'язковими заходами щодо раннього виявлення потреб таких членів громади; популяризація та запровадження сімейних форм виховання тощо;

- *забезпечити діяльність фахівця із соціальної роботи у кожній громаді* як відповідального за виявлення СЖО, організацію і координування надання допомоги та підтримки вразливим особам/сім'ям з дітьми.

На початку 2020 року Кабінет Міністрів України затвердив ряд постанов, необхідних для виконання нової редакції Закону України «Про соціальні послуги»: Порядок організації надання соціальних послуг; Типове положення про центр надання соціальних послуг; Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу на зайняття посади керівника надавача соціальних послуг державного/комунального сектору; Критерії діяльності надавачів соціальних послуг.

Отже, запроваджені зміни свідчать про зміну підходу до надання соціальних послуг. Якщо раніше ставився акцент на допомогу особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, то наразі зростає роль профілактики складних життєвих обставин. Важливим є те, що звернутися для отримання соціальних послуг можуть не лише особа або її законні представники, як це було раніше, а й інші особи в інтересах отримувачів соціальних послуг.

## РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Час і місце проведення дослідження

Дослідження проводилось протягом вересня-травня 2020 року. Місцем дослідження було обрано ОТГ м. Буча, Київської області. Бучанська ОТГ була створена 28.09.2018 року згідно ст. 8 Закону України «Про добровільне об'єднання територіальних громад». До складу громади входять такі населені пункти: м. Буча, с. Блиставиця (Бородянський район), с. Луб'янка (Бородянський район), с. Гаврилівка (Вишгородський район), с. Тарасівщина (Вишгородський район). Відстань від м. Буча до інших населених пунктів громади складає від 5 до 12 км. Кількість населення громади- 40110 осіб. Гендерна структура населення виглядає таким чином: чоловіків- 18848, жінок- 21275. Віковий розподіл виглядає таким чином: особи від 0 до 18 років- 8979, від 19 до 35 років- 9112, від 35 до 50 років- 9735, від 51 і вище- 12297 (див. табл. 2.1.1):

Таблиця 2.1. Демографічна характеристика населених пунктів громади

№	Назва населеного пункту	Назва ради, якій підпорядковувався населений пункт до об'єднання	К-ть насел. (осіб)	Відстань до адмін. центру, км
1	м. Буча	Бучанська міська рада	33961	0
2	с. Блиставиця	Блиставицька сільська рада, Бородянський р-н.	1115	6
3	с. Луб'янка	Луб'янська сільська рада, Бородянський р-н.	1530	12
4	с. Гаврилівка	Гаврилівська сільська рада, Вишгородський р-н.	3085	7
5	с. Тарасівщина	Гаврилівська сільська рада, Вишгородський р-н.	434	7

## **2.2 Етапи проведення дослідження**

Дане дослідження проводилося у з кілька етапів:

Підготовчий етап дослідження тривав протягом вересня – жовтня 2019 року. На підготовчому етапі було проведено огляд наукових джерел, які стосуються системи соціальних послуг в Україні, описано актуальність, сформовано мету та завдання дослідження.

На першому етапі дослідження протягом жовтня 2019 – лютого 2020 року було визначено необхідну методологію, розроблено гайди для напівструктурованого інтерв'ю з керівниками й фахівцями установ та організацій соціальної сфери, які працюють на території Бучанської ОТГ.

Другий етап дослідження тривав з лютого до березня 2020 року. На цьому етапі проводилися напівструктуровані інтерв'ю з респондентами.

На третьому етапі (з березня до травня 2020 року) було проаналізовано зібрані дані, сформовано результати та висновки та розроблено практичні рекомендації для ефективного надання соціальних послуг в Бучанській ОТГ

## **2.3 Процедура проведення дослідження**

У результаті аналізу опрацьованої літератури було визначено досліджувану групу, здійснено вибір методів дослідження та розроблено відповідний інструментарій: гайд для керівників закладів комунальної власності та керівників громадських організацій (додаток А), гайд для фахівців із соціальної роботи, що працюють у ЦСССДМ (додаток Б).

Тривалість інтерв'ю складала переважно 50-60 хвилин. На основі усіх інтерв'ю були зроблені транскрипти.

## 2.4. Методи та інструменти дослідження

Для отримання необхідної інформації було використано якісні методи дослідження.

Метод аналізу документів: проводився аналіз документів соціального паспорту громади, а також інформаційних звітів стосовно надання соціальних послуг ЦСССДМ Бучанської ОТГ. Зіставлення цих документів дало змогу виявити особливості надання соціальних послуг в ОТГ та встановити, які групи населення мають потреби у соціальних послугах.

Метод напівструктурованого інтерв'ю був обраний для опитування керівників установ комунальної власності та громадських організацій, які надають соціальні послуги (Додаток А), а також для фахівців із соціальної роботи (Додаток Б). Даний метод опитування дозволяє поставити респондентам лише головні питання, довкола яких проводиться бесіда з включенням незапланованих раніше запитань та розкрити більш детальні уявлення про діючу систему соціальних послуг в ОТГ.

У якості інструменту збору даних для опитування керівників установ комунальної власності та громадських організацій, які надають соціальні послуги було використано гайд напівструктурованого інтерв'ю (Додаток А) та для фахівців із соціальної роботи (Додаток Б). Обидва гайди склалися з 17 запитань стосовно функціонування організацій та установ, які надають соціальні послуги в ОТГ.

## 2.5. Характеристики вибірки дослідження

У дослідженні взяли участь 5 керівників державних установ та організацій: заступник голови Бучанської міської ради, начальник служби у справах дітей та сім'ї, заступниця начальника управління праці та соціального захисту населення (далі – УПСЗН), начальниця територіального центру УПСЗН, начальниця ЦСССДМ. В опитуванні також взяли участь 4 фахівці з соціальної роботи ЦСССДМу.

Було опитано 10 керівників громадських організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг для даної громади: Бучанська організація «Ветеранів війни», Бучанська міська організація інвалідів війни, Збройних сил та учасників бойових дій, громадська організація «Чорнобилець 86», громадська організація «Бучанська міська організація ветеранів Афганістану», громадська організація «Бучанська спілка ветеранів війни- учасників бойових дій та їх сімей», громадська організація інвалідів «Відгук», громадська організація «Добре діло», громадська організація «Я- бучанець», реабілітаційний центр «Вибір».

Загалом у дослідженні взяли участь 19 респондентів. Вибірка була сформована за принципом зручності (див. табл. 2.5.1, 2.5.2, 2.5.3):

Таблиця 2.5.1 Учасники дослідження керівників з числа керівників державних установ та організацій

Респондент/ка	Вік, років	Освіта	Посада	Стаж роботи
1	27	Повна вища	Керівник державної установи	2 роки

2	39	Повна вища (менеджмент)	Керівник державної установи	10 років
3	40	Повна вища	Керівник державної установи	3 роки
4	42	Повна вища	Керівник державної установи	13 років

Таблиця 2.5.2. Учасники дослідження з числа фахівців із соціальної роботи

Респондент/ка	Вік, років	Освіта	Посада	Досвід роботи
5	54	Фахова передвища (педагогічна)	Фахівець з соціальної роботи	6 років
6	49	Повна вища (педагогічна)	Фахівець з соціальної роботи	5 років
7	33	Повна вища	Фахівець з соціальної роботи	2 роки
8	31	Повна вища	Фахівець з соціальної роботи	2 роки

Таблиця 2.5.3. Учасники дослідження з числа керівників громадських організацій

Респондент/ка	Вік, років	Освіта	Посада	Досвід роботи
9	58	Фахова передвища (педагогічна)	Голова громадської організації	12 років



10	57	Фахова передвища	Голова громадської організації	12 років
11	56	Фахова передвища	Голова громадської організації	13 років
12	46	Повна вища	Голова громадської організації	4 роки
13	75	Повна вища (медична)	Голова громадської організації	6 років
14	61	Повна вища	Голова громадської організації	2 роки
15	34	Повна середня	Голова благодійного фонду	2 роки
16	31	Повна вища	Голова громадської організації	3 місяці
17	34	Повна вища (Журналістика)	Голова громадської організації	3 роки
18	58	Повна вища	Директор реабілітаційного центру «Вибір»	20 років

## 2.6 Етичні засади і труднощі дослідження

Під час проведення дослідження було дотримано етичних принципів. Респонденти були поінформовані про тему, мету дослідження та умови використання отриманих даних. В процесі проведення дослідження не була порушена конфіденційність.

Обмеженням можна вважати невелику кількість керівників організацій та установ, які надають соціальні послуги на території ОТГ. Деякі з керівників через брак часу не надавали повні відповіді на питання. Планувалося опитати голову Бучанської ОТГ або його заступника, але вони не вийшли на зв'язок.

Під час проведення дослідження виникли проблеми зі збором даних через епідемію коронавірусу та карантину в Україні. Зокрема, усі інтерв'ю були перенесені у формат онлайн-зустрічей.

## **2.7 Концептуалізації та операціоналізації понять**

*Соціальні послуги* - дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

*Отримувачі соціальних послуг* - особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги

*Вразливі групи населення* - особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників.

*Складні життєві обставини (СЖО)* - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно

*Замовник соціальних послуг* - місцевий орган влади, орган місцевого самоврядування, у тому числі ОТГ, та/ або його структурний підрозділ

*Надавач соціальних послуг* - будь-яка юридична або фізична особа - підприємець, що включена у Реєстр надавачів та перемогла у конкурсі.

## РОЗДІЛ 3

### МОДЕЛІ ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

#### 3.1 Діяльність закладів комунальної власності у сфері надання соціальних послуг для місцевої громади в ОТГ м. Буча Київської обл.

На території ОТГ м. Буча функціонують декілька організацій, які перебувають у комунальній власності та залучені до процесу надання соціальних послуг: управління праці та соціального захисту населення, центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, служба у справах дітей, територіальний центр управління праці і соціального захисту населення (див. табл. 3.1.1)

Таблиця 3.1.1. Перелік соціальних послуг які надаються комунальними закладами ОТГ м. Буча

Назва послуги	Назва організації			
	ЦСССДМ	Служба у справах дітей	Територіальний центр	УПСЗН
Догляд вдома			✓	
Догляд стаціонарний				
Денний догляд				

Підтримане проживання			✓	
Паліативний/хоспісний догляд				
Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування	✓	✓		
Послуга соціальної адаптації	✓	✓	✓	
Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції	✓			
Послуга соціальної реабілітації		✓	✓	✓
Послуга соціально-психологічної реабілітації				✓
Надання притулку		✓		
Кризове та екстрене втручання	✓	✓	✓	
Консультавання	✓	✓	✓	✓
Соціальний супровід	✓	✓	✓	

Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці				
Представництво інтересів	✓	✓	✓	
Посередництво (медіація)	✓		✓	
Соціальна профілактика	✓	✓	✓	
Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору			✓	✓
Послуга перекладу жестовою мовою				
Натуральна допомога	✓		✓	✓
Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних		✓		
Супровід під час інклюзивного навчання				
Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю				✓

Опитування керівників (4 особи) та фахівців з соціальної роботи (4 особи) цих організацій свідчить про те, що існує чітке розмежування щодо двох видів послуг для населення: соціальних та адміністративних. Респонденти 1 та 2 зазначають, що *«Соціальні послуги надаються органами соціального захисту, а адміністративні є більш формальними та стосуються статусу людини чи її соціального стану»*. Цікавою є відповідь Респондентки 3, яка зазначила, що *«Ці послуги абсолютно різні, оскільки адміністративні послуги людина отримує в ЦНАП як довідку чи інформацію. Тоді як соціальні послуги - коли соціальний робітник чи фахівець йде додому до людини»*. Респондентка 6 сказала, що *«Соціальні послуги- це комплекс для людей, які опинилися у СЖО і вирішується проблема конкретної особи, їй допомагають. А адміністративні послуги- це коли людина може сама вирішувати, вона йде і отримує адміністративні послуги»*.

Одночасно виявлено, що в організаціях, не у повній мірі, є розуміння того, яким чином слід називати послуги, що надаються службою у справах дітей: соціальними чи все ж таки, адміністративними. Однак респондентка 5 зазначила, що не бачить між ними ніякої різниці: *«Мені здається, що немає різниці. Що так надаєш послугу, що так надаєш послугу»*.

На думку усіх 4-х респондентів створення ОТГ позитивно вплинуло на надання соціальних послуг, оскільки *«Збільшився сам спектр соціальних послуг, розширилися територіальні межі охоплення населення, з'явилися нові фахівці із соціальної роботи»*. Однак респондентка 6 зазначила що сільська інфраструктура не була готова до створення ОТГ. Зокрема вона сказала про те, що ідея створення ОТГ була перспективною, але до цього не були готові лікарні а також соціальні працівники. Респондентка 7 зазначила про те, що створення ОТГ позитивно вплинуло на надання соціальних послуг саме на території населених пунктів, які приєдналися до громади. Зокрема вона сказала: *«За допомогою соціального працівника, який там на місці, ми можемо більш якісніше надавати послуги. Зв'язуємося, вони нам допомагають у всьому. Ми неодноразово робили свята, майстер-класи, тощо. Набагато ефективніше*

виходить робота». Водночас респондентка 5 сказала про те, що нічого у наданні послуг не змінилося: *«Нічого не змінилося, ті самі послуги надаємо»*.

Однак, було виявлено, що у кожної організації виникають певні труднощі під час надання соціальних послуг клієнтам. Наприклад, існує проблема, пов'язана з неефективною роботою судової системи в Україні, а розгалуженість адміністративних органів влади створює труднощі у процесі виготовлення документів. Так, респондент 1 окреслив існуючі проблеми наступним чином: *«Є труднощі з виготовленням документів, тому що після об'єднання громади усі населені пункти тепер підпорядковані нам, а деякі державні структури в іншому районі. Наприклад, якщо у нас є особа з Бородянського району і їй потрібно зробити паспорт, ми не можемо допомогти виготовити їй паспорт у Бучі, а потрібно їхати з нею в Бородянку і там виготовляти документ»*.

Щодо судів, то респонденти зазначають, що їх рішення чекають дуже довго, по 2-3 роки, особливо страждають діти, які вчасно не отримують статус дитини-сироти, чи дитини, позбавленої батьківського піклування. Йшлося також про *«територіальну недоступність»*, відповідно, не завжди є транспорт щоб дістатися до усіх населених пунктів ОТГ.

Респондентка 2 зазначила, що *«Є моменти щодо специфіки надання соціальних послуг, коли багато часу займає паперова бюрократія. Ще є проблеми, які пов'язані з законодавством. Якщо взяти насильство, наприклад, дитина розказує, що її б'є отчим, а поліція не кваліфікує це як насильство в сім'ї»*.

Респондентка 3 зазначила про труднощі у роботі з клієнтами: *«Віддаленість, розрізненість, великі відстані, психологічна несумісність, Немає профілактики емоційного вигорання для соціальних працівників. Не проводяться супервізії, хоча вони дуже потрібні через велике навантаження»*. Респондентка 6 зазначає про небажання деяких клієнтів докладати зусилля задля покращення ситуації: *«Просто небажання допомогти самій собі. Ми готові, будь-яку послугу людині надати, але у неї немає бажання»*. Схоже говорить і респондентка 8: *«Небажання сприйняття клієнтом даної послуги, так як порушується зона комфорту клієнта. Йому так зручно, йому не потрібно*

*нічого. Це я як соціальний працівник вважаю, що йому потрібно закодуватися. Це я, як соціальний працівник вважаю, що йому потрібно привести будинок у порядок. Це я вважаю, що його дитина погано харчується, бо порушені гігієнічні умови дитини. А мій клієнт так не вважає».*

Респондентка 4 розказала про проблему недостатнього нормативно-правового забезпечення надання соціальних послуг клієнтам. Зокрема вона зазначила *«Доволі часто приймаються поспіхом законодавчі нормативні акти, коли Постанова є, а програмного продукту немає, а люди вже хочуть цю допомогу отримати. Загалом, має місце низька якість програмних державних продуктів».*

Фінансування всіх комунальних організацій, які надають соціальні послуги в Бучанській ОТГ відбувається за рахунок місцевого бюджету. Для окремих заходів фінансову допомогу надають спонсори. Респондент 1 зазначив, що *«іноді у нас буває допомога від волонтерів (пасхальні, новорічні подарунки)».* Респондентка 2 сказала, що одним із джерел фінансування їхньої організації була грантова підтримка: *«ми грант виграли, нам дали 200 тисяч гривень, для забезпечення певного напрямку соціальної роботи, від благодійного фонду U-Lead з Європою. Ще є благодійники, вони більше надають натуральну допомогу, ніж фінансову».*

Як показало дослідження, механізм соціального замовлення в ОТГ ще не впроваджується. Респондентка 2 зазначила, що для того, щоб соціальне замовлення запрацювало необхідні нормативні акти.

Державні заклади соціальної сфери використовують різні канали для інформування жителів громади про соціальні послуги, які вони надають. Так респондент 1 зазначив: *«в ЦНАПі, там є перелік послуг, які ми надаємо. У нас є свій сайт, своя сторінка у Facebook. Також для поширення інформації використовуємо місцевий телеканал «Погляд».* Респондентка 2 сказала, що вони розташовують інформацію про свою діяльність в медичних і освітніх закладах, в поліції, а також в старостинському округах. Респондентка 3 повідомила що інформують про соціальні послуги здебільшого соціальні працівники. Також розміщуються оголошення в районній газеті та інтернет-



сторінці Бучанської міської ради. Також вона сказала, що *« ми запрошуємо на свята (міні-концерти) своїх підопічних по списку. А вони кажуть: «А можна я прийду з подружкою своєю, колегою»? І приходять інші люди...»*. Респондентка 6 зазначила, що найефективніше у громаді працює передача інформації *«від людини до людини»*. Водночас жодна з організацій не має власного веб-сайту, а використовує для поширення інформації сайт Бучанської міської ради.

Державні організації у процесі надання соціальних послуг співпрацюють з громадським сектором. Для визначення рівня співпраці респондентам було задане запитання: *«Як відбувається співпраця вашої організації з громадським сектором?»* Респондент 1 відповів на нього так: *«Ми надаємо списки дітей або сімей які потребують допомоги. У нас з ними лише інформаційна співпраця»*. Респондентка 2 зазначила про те, що в їхній організації налагоджена співпраця з усіма громадськими організаціями. Респондентка 3 надала таку відповідь: *« Ми співпрацюємо з «Відгуком» і «Добрим ділом». Є така організація «Наріжний камінь», до них звертаємося в кризових, екстрених ситуаціях. Коли вже велика прблема, то ми просимо їх про допомогу. Є благодійні фонди, які по можливості надають допомогу. »*. Респондентки 7 говорила про співпрацю з благодійними фондами, які допомагають вразливим верствам населення: *« Нам телефонують з благодійної організації, запрошують нас на різні майстер-класи. У цьому році дуже багато було виїздів. У нас при гуманітарному інституті є школа. Вона також залучали наших дітей з інвалідністю. Брали одну дитину в залежності від віку в один із класів і соціалізували дітей»*. Респондентка 8 зазначила про співпрацю з громадськими організаціями щодо виявлення людей, які знаходяться в СЖО. Вона сказала: *« Якщо вони знаходять, якусь сім'ю, яка потребує допомоги, вони нам повідомляють»*.

На питання *«Як вплинуло на надання соціальних послуг в вашій організації прийняття «Закону про соціальні послуги» в 2020 році?»* респонденти зазначили, що не відчули поки що особливих змін у своїй роботі. Респондент 1 сказав, що відбулося розширення спектру соціальних послуг і покращилася співпраця з іншими організаціями». Респондентка 2 зазначила,

що поки, що ніяких змін не відчутно, так як відсутні нові підзаконні акти. « Одна з респондентом вважає, що новий «Закон про соціальні послуги» призвів до зменшення клієнтів. Вона зазначила, що *« багато людей відсіялося. Є люди у яких більше ніж 3276 пенсія. Це межа встановлена цим законом, але вони не мають змоги оплачувати послуги.»* Інша респондентка вважає цей закон недосконалим. Так вона висловила свою думку щодо його прийняття: *« Те, що вони там пишуть, чи є можливість впровадити на місцях? Оце дуже погано. Вони не знають, чи можна реалізувати те що вони написали в законі. Я думаю не дуже всі в захваті від цього закону «Про соціальні послуги».*

На запитання «Як виглядає система соціальних послуг в ОТГ?» керівники надавали різні відповіді, враховуючи свій досвід і специфіку організації. Так респондент говорив про співпрацю з іншими організаціями: *« Ми співпрацюємо з Бородянською службою у справах дітей, з Вишгородською, так само з центрами у справах сім'ї, дітей і молоді. Їздимо на рейди з представниками ювенальної превенції. У нас є співпраця».*

Одна з Респонденток охарактеризувала систему соціальних послуг у громаді так: *« По мірі надходження потреби, вивчається оцінка всієї громади. Яка потреба, в чому. А потім потрібно реалізувати можливість надання соціальних послуг. Надавати соціальні послуги необхідно підтримуючи і виконуючи всі законодавчі документи, зокрема закони України і постанови. Обов'язково, я б хотіла, щоб перед тим, як писалися ці закони вислуховувалася думка спеціалістів на низах, які у цій сфері працюють не один рік».*

Для повного розуміння того як функціонує система соціальних послуг в ОТГ важливо зрозуміти які існують проблеми з кадровим забезпеченням в кожній із державних організацій.

Респондент 1 зазначив, що часто до них звертаються люди з психологічними потребами і тому в їхній організації потрібна посада психолога. Також є необхідність у центрі психологічної реабілітації для відновлення осіб, які постраждали від домашнього насилля на території ОТГ. Такий центр розташований у м. Києві, що не дуже зручно. Зокрема він сказав: «

Одна з респонденток зазначила низький рівень оплати праці фахівців з соціальної роботи. Фахівці з соціальної роботи отримують заробітну плату у розмірі 5 тисяч гривень. І хоча ця робота є напруженою і складною, відповідно до законодавства неможливо збільшити заробітну плату. Як наслідок є мало охочих працювати на таких посадах.

Інша респондентка зазначила, що в їхній організації через низькі зарплати працюють переважно люди похилого віку. За її словами дуже важко мотивувати людину виконувати важку і емоційно напружену роботу за 4 тисячі на місяць. Саме тому на таку роботу приходять працювати люди пенсійного віку. На думку респондентки якби заробітна плата була вищою, то відповідно і вищим був би фаховий рівень соціальних працівників. Схожу думку висловила ще одна з респонденток і навела власний приклад: *«Зокрема візьмемо мене, я працюю з 1995 року в соціальній сфері, тільки виручає те, що я маю вислугу років. А якщо людина з вищою освітою, матиме рівень магістра, бакалавра, то вона отримає будучи спеціалістом 3300 гривень оклад»*. Респондентка 5 зазначила що для надання соціальних послуг у сільській місцевості є потреба у соціальних працівниках, зокрема у населених пунктах Гаврилівка і Тарасівщина.

Респондентка 8 зазначила про те, що в їхній організації не вистачає психолога і юриста. Зокрема вона вважає, що психолог потрібен, як дитячий, так і дорослий (який працює з сім'ями). Так вона сказала, що *«Психолог потрібен хоча б на 3 години вдень по виклику в конкретну сім'ю, або робота з конкретною сім'єю віддалено. Це може бути не кабінетний працівник. Коли він потрібен його можна викликати»*. Щодо посади юриста то респондентка зауважила що юрист потрібен по сімейним питанням. Так як люди не обізнані у багатьох законодавчих питаннях, зокрема питаннях спадщини. А консультація юриста коштує дорого.

У кожній організації по-різному проводиться моніторинг та оцінка надання соціальних послуг. Респондент 1 зазначив що в їхній організації є програма внутрішнього документообігу «Аско» в якій написано яка зі структур міської ради скільки надала послуг і в якій сфері. Одна з респонденток сказала:

*«У нас заводиться картка на кожну сім'ю і там фіксуються всі дії з даною сім'єю- як заплановано і як виконується. У нас постійно йде контакт з сім'єю, із спеціалістами, які ведуть дану родину. Якщо є якісь порушення, то ми одразу повідомляємо». Інша респондентка сказала: «Протягом року проїжджаємо, розпитуємо як надає соцпрацівник послуги, чи задоволені? Якщо не задоволені, чим конкретно? Крім того, наприкінці року проводиться оцінювання, анкетування серед підопічних і серед соцпрацівників».*

Респондентка 4 зазначила про те, що при спілкуванні з клієнтами вивчаються їхні потреби. Клієнтам пропонується заповнити анкету в якій вони зазначають, яку послугу бажають отримувати».

Як виявилось під час дослідження існують проблеми з впровадженням платних соціальних послуг. Це зокрема пов'язано з прийнятим нещодавно законодавством. Так одна з респонденток зазначила про те, що установою можуть надаватися платні послуги у виняткових випадках, коли людина має родичів, які за законом повинні забезпечити їй допомогу та догляд, але з певних причин родичі не надають такої допомоги. Або ці діти знаходяться дуже далеко, або вони ведуть асоціальний спосіб життя, або вони виїхали за кордон. На сесії міської ради затверджений перелік цих послуг і плата за ці послуги. Нещодавно новим законом «Про соціальні послуги» встановлена диференційована плата. У кого пенсія більша ніж 3276 гривень пенсія, то встановлена плата 12% від пенсії. Через це є багато непорозумінь серед людей. Якщо людина була на безоплатному обслуговуванні, тепер її переводять переводять диференційовану плату. І люди вважають, особливо похилого віку, що соцпрацівник забирає собі ці гроші. Установою ведеться роз'яснювальна робота, що це законодавство таке прийняте Верховною Радою, але людям у похилому віці це важко зрозуміти і прийняти.

Інша респондентка сказала що впровадження платних соціальних послуг є проблематичним для деяких груп клієнтів. В інтерв'ю вона зазначила: *«Навіть, якщо взяти платні послуги в новому законодавстві, то вони до наших клієнтів не стосуються. Вони їм не потрібні. Ми знайшли сім'ю алкоголіків, і ми їм будемо пропонувати платні послуги? Це законодавство трохи не*

*реальне. Можливо міністерство не стикається з усіма нашими складними життєвими обставинами».*

Всі з опитаних респондентів зазначили, що для більш ефективного надання соціальних послуг в ОТГ необхідні зміни в нормативних документах. Так респондент зазначив про неоднозначне законодавство, коли дві постанови суперечать одна одній. Через невизначеність законодавства доводиться у своїй роботі для розгляду того чи іншого питання опиратися на сімейний та цивільний кодекс. Існує також проблема застосування законодавства у практичній площині. Законодавчо є право складати адмінпротоколи, але на практиці не має штатної одиниці, яка б виконувала такі обов'язки. Як сказав респондент: *«хочеться більш чіткого законодавства з приводу надання соціальних послуг чи складання штрафів. Чітко з роз'ясненням. На кого конкретно буде покладено, ким буде виконуватися, як буде виконуватися на місцях?»*.

Одна з респонденток зазначила, що за законом клієнти самі мають звертатися за соціальними послугами, але насправді доводиться «нав'язувати» соціальні послуги клієнтам, які знаходяться в складних життєвих обставинах. Зокрема вона сказала: *«от ми приходимо в сім'ю, вона не хоче з нами йти на контакт, ми бачимо що там катастрофа і ми їм нав'язуємо соціальні послуги»*. Також є проблема в тому, що соціальний супровід сімей зі складними життєвими ситуаціями не має перевищувати півроку, а є сім'ї у яких за цей період ситуація не покращується. Респондентка зазначила: *«Є такі сім'ї, що не можна нічого з ними зробити. У нас є сім'я яка 10 років стоїть на обліку. Ми по 2-3 рази на місяць туди ходимо. Ми не можемо їх зняти з обліку»*.

Ще одна респондентка вважає, що потрібно переглянути межу доходів для отримувачів платних соціальних послуг. Зокрема вона сказала: *«Наша пропозиція встановити 3 мінімальних прожиткових мінімумів для диференційованої плати, щоб ми могли більше охопити людей, які потребують соціальних послуг»*.

Респондентка б вважає, що необхідно спростити надання статусу дітям-сиротам. «Тому що 1-2 роки треба чекати поки у дитини буде статус дитини

сироти, або дитини позбавленої батьківського піклування так як судові розгляди часто переносяться. Затягування судових розглядів призводить до того, що діти не можуть наротязі тривалого часу потрапити до сім'ї.

Наприкінці інтерв'ю кожен з керівників висловив свою думку про шляхи покращення процесу надання соціальних послуг у громаді. Так один з респондентів вважає, що варто покращити механізм швидкого реагування по вирішенню того чи іншого питання. Зокрема він сказав про певні труднощі які виникають в зв'язку з тим, що деякі населенні пункти ОТГ знаходяться у підпорядкуванні Бородянського та Вишгородського відділів поліції, що ускладнює, наприклад вилучення у разі потреби дитини з сім'ї.

Інша респондентка зазначила про необхідність проведення профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників. Також є потреба у проведенні перекваліфікації соціальних, адже не всі з них мають профільну освіту. Респондентка висловила побажання, щоб у ОТГ в їхній організації надавалися послуги з ремонту одягу та взуття, а також підстригання. У деяких організацій існують проблеми з приміщенням для роботи. Наприклад в установа, яка надає соціальні послуги людям з інвалідністю знаходиться на третьому поверсі. Так вона охарактеризувала умови в яких доводиться працювати: *«У нас є такий напрямок роботи, як пункт прокату, де ми даємо засоби для реабілітації: це інвалідні візки, милиці, підлокітники, ходунки. І от треба підняти і спустити коляску з третього поверху. А працюють у нас жінки і один технік, якому 75 років»*. Респондентка 4 зазначила *що першу чергу необхідно вдосконалювати нормативно-законодавчі документи і радитися з соціальними працівниками перед їхнім впровадженням.*

Респондентка 5 звернула увагу на питання безпеки соціальних працівників і клієнтів у сільській місцевості. Зокрема вона висловила побажання *«Щоб був дільничний, бо без нього ніяк. У нас він один на 8 населених пунктів»*.

Респондентка 6 вважає, що для покращення надання соціальних послуг в ОТГ повинно бути на належному рівні програмне забезпечення. Респондентка 7 вважає, що необхідно покращити транспортне сполучення між населеними пунктами ОТГ. Респондентка 8 звертає увагу на моральні характеристики

соціальних працівників. Так вона сказала: «Для того, щоб бути соціальним працівником не обов'язково навчатися десять років в інституті. Головне бути людиною доброю, нормальною». Одна з респонденток говорила про необхідність створення центру надання соціальних послуг, який би координував надання всіх соціальних послуг у громаді. На її думку центр надання соціальних послуг мав би збирати інформацію про всіх отримувачів соціальних послуг, про їхні потреби і координувати надання соціальних послуг в ОТГ. Адже бувають ситуації коли клієнт звертається до установи про допомогу, а потім виявляється що йому не можуть надати допомогу і він йде до іншої організації. В Бучанській ОТГ планується в майбутньому відкриття такого центру соціальних послуг. Більшість респондентів висловили думку про те, що для кращої мотивації соціальних працівників і для більш якісного виконання покладених на них обов'язків має бути підвищена заробітна плата.

### **3.2. Діяльність громадських організацій у сфері надання соціальних послуг для місцевої громади**

На території ОТГ м. Буча функціонують такі громадські організації залучені до процесу надання соціальних послуг: Бучанська міська організація інвалідів війни, Збройних сил та учасників бойових дій; громадська організація інвалідів «Відгук»; Бучанська міська організація ветеранів Афганістану; Бучанська спілка ветеранів війни, учасників бойових дій та їх сімей; Бучанська організація ветеранів України; громадська організація «Чорнобилець-86»; громадська організація «Благодім», громадська організація «Я- Бучанець»; благодійний фонд «Добре діло»; реабілітаційний центр «Вибір» (див.табл.3.2.1.).

Таблиця 4.2. Перелік соціальних послуг, які надаються організаціями громадянського суспільства на території Бучанської ОТГ

<b>Назва послуги</b>	<b>Назва організації</b>		





батьківсько го піклування							
Послуга соціальної адаптації						✓	✓
Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції						✓	✓
Послуга соціальної реабілітації	✓	✓	✓			✓	✓
Послуга соціально- психологіч ної реабілітації	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Надання притулку					✓	✓	✓
Кризове та екстрене втручання	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Консультув ання	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Соціальний супровід	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці	✓	✓	✓		✓	✓
Представництво інтересів	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Посередництво (медіація)	✓	✓		✓	✓	✓
Соціальна профілактика		✓		✓	✓	✓
Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору	✓				✓	✓
Послуга перекладу жестовою мовою						✓

Натуральна допомога	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних									
Супровід під час інклюзивно го навчання								✓	
Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю		✓					✓	✓	

Опитування десяти керівників громадських організацій показало, що більшість з них відмежовують соціальні послуги від адміністративних. Так респондент 9 вважає, що адміністративні послуги направлені на все населення

громади, а соціальні- для вузкого кола жителів. Він зазначив, що *«адміністративні йдуть від міської ради. Допомога йде всім»*. Респондент 10 зазначив, що адміністративні послуги більш загальні, в той час як соціальні- більш індивідуальні. На його думку *«адміністративні послуги- це коли подається документація для того, щоб отримати щось від держави. Те, що передбачене державою всім без винятку, наприклад людям з інвалідністю, або багатодітним сім'ям. А соціальні послуги більш індивідуальні.*

*Адміністративні послуги- більш загальні. Комуś потрібен догляд вдома, комуś щось інше»*. Респондент 12 в свою чергу сказав про те, що не бачить різниці між адміністративними та соціальними послугами. Респондент 14 відносить до соціальних послуг надання пільг. Цікаву думку висловив респондент 15 про те, що адміністративні і соціальні послуги відрізняються за якістю надання. Він зазначив що *«часто адміністративні послуги соціального характеру страждають на якість, тому що люди технічно виконують свою роботу і не зацікавлені душею»*. Респондент 18 висловив думку що *«адміністративні послуги- це паперові, бюрократичні. А соціальні послуги можуть допомогти і душевно, і духовно і матеріально»*.

Що стосується змін у наданні соціальних послуг після створення ОТГ, то тут відповіді респондентів були різними. Більшість респондентів зазначають про позитивний вплив новоствореної громади. Так респондент 9 сказав про те, що місцева влада підтримує діяльність організації. Зокрема він сказав так: *« Ми розширилися кількістю людей. Більше уваги почала звертати на нашу організацію ОТГ. Дуже серйозно до нас ставиться міська влада»*. Респондент 11 зазначив що збільшився об'єм та перелік надання соціальних послуг. 5 респондентів зазначили, що особливих змін не відбулося, окрім збільшення кількості клієнтів за рахунок приєднання населених пунктів. Респондент 14 зазначив, про велику підтримку ОТГ при проведенні різних заходів. Місцева громада виплачує допомогу деяким пільговим категоріям та надає безкоштовно ліки людям з інвалідністю. Однак деякі керівники громадських організацій зазначили, що вони не співпрацюють з місцевою владою і тому на них жодним чином не вплинуло створення ОТГ. Респондентка 16 сказала про те, що поки що

незрозуміло як вплинуло створення ОТГ на надання соціальних послуг на території громади, адже, на її думку є проблеми у комунікації жителів з місцевою владою. Зокрема вона навела такий приклад *« У нас є с. Луб'янка, там зареєстровані 23 підприємства. Але вони не можуть знайти спільну мову з своїм сільським головою»*.

Як показало дослідження громадські організації використовують різні методи для інформування жителів ОТГ про свою діяльність, а саме: місцеву газету «Бучанські новини», місцевий телеканал «Погляд», розсилку смс-повідомлень, соціальну мережу Facebook, флаєри. Респондент 11 сказав що про діяльність їхньої організації клієнти дізнаються через управління праці ті соціального захисту населення. Респондент 9 повідомив, що до їхньої організації звертаються клієнти, які дізнаються про їхні послуги в управлінні праці та соціального захисту населення. Деякі респонденти зазначали, що одним з основних каналів передачі інформації є особисті стосунки, коли люди розказують один одному про отримані соціальні послуги. Респондент 18 сказав, що про діяльність їхньої організації можна дізнатися в поліції і церкві.

Серед проблем, які виникають у громадських організацій під час надання соціальних послуг клієнтам найчастіше респонденти зазначали фінансові труднощі. Зокрема респондент 9 сказав що *«З тим бюджетом, який у нас є, ми не маємо змоги матеріально всім допомогти»*. Респондентка 10 повідомила, що її організації багато клієнтів, які мають порушення психічного здоров'я. Вони потребують соціально- психологічної реабілітації. Існують проблеми у спілкуванні з такими клієнтами так як вони неадекватно сприймають інформацію. Тому респондентка вважає, що в організації має працювати психіатр. Труднощі також виникають при спілкуванні з людьми, які мають порушення слуху так як люди не чують нічого при спілкуванні. Тоді доводиться писати їм на листочку, але не завжди людина розуміє, що саме від неї хочуть і що їй пропонують. Ще труднощі, за її словами в тому що більшість людей з інвалідністю мають комплекси і важко йдуть на контакт. Людина замикається і вважає, що ніхто їй не допоможе. Ще однією проблемою, яку зазначила респондентка є проблема споживацтва. Зокрема вона сказала так: «

*Якщо людина має інвалідність, то вважає, що їй всі все зобов'язані. Це стосується матеріальних благ і оплати санаторно-курортного лікування. Якби більше було б фінансування, то більше послуг було б». Респондент 13 говорив про те, що існують проблеми з транспортним сполученням а також з забезпеченням соціальних працівників відповідною технікою та інвентарем. Деякі респонденти зазначали, що в їхній організації є потреба у транспорті та інвентарі для соціальних працівників. Респондентка 16 вбачає труднощі у координації з іншими громадськими організаціями та управлінням праці і соціального захисту. А саме є питання щодо того «як зробити так, щоб допомогу отримали всі? Як зрозуміти, що ми отримали списки людей, які справді потребують допомоги? Респондентка 17 повідомила про те, що в організації відсутня постійна команда, так як більшість волонтерів працюють на іншій роботі. Одним із важливих аспектів у наданні соціальних послуг є взаємодія з клієнтами. Респондент 18 зазначив, що з людьми працювати важко, адже у кожного різний характер. Зокрема він зазначив: «Люди важкі, психіка порушена, вони нервують»*

Громадські організації активно співпрацюють між собою, проводять спільні заходи і свята, обмінюються досвідом і ресурсами. Респондентка 10 розказала що їхня організація співпрацює з «Інваспортом». Зокрема вона сказала: *«Ми розвиваємо інвалідний спорт, залучаємо до фізичної реабілітації людей з інвалідністю. Їздимо на змагання, проводимо у себе змагання».* Респондент 9 зазначив, що їхня організація тісно співпрацює з організацією ветеранів України. Один з респондентів зазначив, що співпраця відбувається у формі взаємодопомоги. Респондент 13 сказав про те, що приймає участь в комісіях виконавчого комітету, круглих столах та громадських слуханнях. Громадські організації перенаправляють клієнтів до інших установ у разі, якщо не можуть надати їм допомогу. Респондент 15 сказав: *«Наприклад у нас немає напрямку цільової допомоги реабілітації чи ще чогось. Якщо до нас звернулися, то ми перенаправляємо. І навпаки.»* Одна з респонденток зазначила, що *«Ми маємо перевагу бути у маленькому місті і легко налагоджувати комунікацію між людьми і між організаціями».*

У деяких організацій існують проблеми з кадровим забезпеченням. Так респондентка 10 зазначила, що їхній організації наприклад, потрібен супроводжуючий для людей з інвалідністю. Необхідна людина, яка залучає фінансування для організації. А також є потреба у спеціалісті з обслуговування комп'ютерної техніки. Одна з респонденток повідомила, що через недостатнє фінансування, важко знайти бухгалтера, який би розумівся на неприбуткових організаціях. Також як з'ясувалося, в організаціях громадянського суспільства існує проблема в тому, що більшість волонтерів працюють в інших організаціях. Як сказала одна з респонденток: *«Ми тільки мріємо про те, щоб наймати на роботу працівників»*. Але як показало дослідження в більшій частині громадських організацій достатнє кадрове забезпечення, яке складається в основному з волонтерів.

У кожній організації по-різному відбувається моніторинг надання соціальних послуг. Респондентка 10 зазначила, що якщо хтось із працівників поводить себе некоректно, то їй повідомляють про це клієнти за телефоном. Респондент 14 зазначив, що в їхній організації щомісячно збираються збори на яких проводиться звітування за виконану роботу. Респондентка 15 зазначила, що за останні півроку в організації була певна кількість підопічних, яких вони системно супроводжували. Для кожної людини був створений план виходу з кризи і відповідно раз на місяць відбувалися співбесіди з людьми і анкетування. Потім отримані результати порівнювали з поставленими цілями. Таким чином вони перевіряли ефективність надання соціальних послуг. Респондент вважає, що анонімні звернення жителів, щодо якості надання соціальних послуг сприяють їх покращенню. Однак, як показало дослідження в громадських організаціях немає якогось чіткого механізму моніторингу та оцінки соціальних послуг.

Як показало опитування, для більш ефективного надання соціальних послуг в ОТГ необхідні деякі зміни у законодавстві. Зокрема респондентка 10 зазначила, що існують проблеми з запровадженням механізму соціального замовлення, а саме організаціям на початку своєї роботи потрібно показати, що вони прибуткові, а вже потім будуть надаватися певні податкові пільги. Але у

багатьох громадських організацій відсутній стартовий капітал, задля започаткування такої діяльності. Респондент 11 вважає, що на законодавчому рівні необхідно підвищити соціальні виплати незахищеним верствам населення, зокрема ветеранам і людям з інвалідністю.

Керівники громадських організацій висловили свої думки, щодо того яким чином можна покращити надання соціальних послуг у громаді. Респондент 9 вважає, що для цього необхідно збільшити бюджет ОТГ. Респондентка 10 пропонує взяти за приклад німецький досвід у наданні соціальних послуг. Зокрема вона пропонує, щоб люди з інвалідністю самі обирали організації які їм будуть надавати соціальні послуги. Такий підхід сприятиме конкуренції серед установ які надають соціальні послуги і як наслідок якість соціальних послуг покращиться. Респондент 11 вважає, що необхідно збільшити матеріальну допомогу для учасників бойових дій. Зокрема він сказав: *«У нас є програма «Турбота», яка не завжди працює, тому що «зверху» не дають можливості реалізувати її. Потрібно щоб держава також допомагала фінансами, а не тільки місцева влада»*. Респондент 12 зазначив про необхідність оптимізувати перелік послуг, які передбачені законодавством, але фактично не надаються. Респондент 14 вважає, що держава недостатньо уваги приділяє ліквідаторам аварії на Чорнобильській атомній електростанції. Щоб надати якісні соціальні послуги треба державі більше думати про афганців, чорнобильців. Зокрема він сказав, що *необхідно збільшити одноразову допомогу на харчування, с також повернути пільги на санаторно-курортне лікування другій категорії ліквідаторів на ЧАЕС*. Респондентка 15 вважає, що необхідно покращити взаємодію з державою. Адже у громадських організаціях є проблеми з фінансуванням, які могла б вирішити міська влада. В той же час організації громадянського суспільства хочуть бути незалежними від міської влади у своїй діяльності. У громаді активно не працює механізм соціального замовлення, який на думку респондентки *«більше шлях для корупції, а не для громадських організацій які щось роблять»*. Інша респондентка вважає, що найкращий шлях це покращення комунікації між усіма учасниками процесу надання соціальних послуг: владою, організаціями і людьми. Для цього необхідно створити відкрите



середовища щоб люди розуміли які є потреби в тому місті або селі, де вони живуть. Щоб вони могли про це відкрито сказати і щоб було зрозуміло, хто може займатися вирішенням цих проблем» (респондентка 16). Респондент 17 пропонує створити єдиний перевірений реєстр людей, які потребують соціальної допомоги, спільний з усіма організаціями- надавачами соціальних послуг.

Щодо фінансування громадських організацій то є ті які фінансуються за рахунок бюджету ОТГ (6 організацій), інші 4 організації- отримують кошти від спонсорів та меценатів. Наприклад респондент 9 сказав, що їхня організація складає план роботи, який потім фінансується ОТГ. Такий механізм оплати він описав таким чином: *«Наприклад, ми возили дітей на Десну. Оренда автобусу на 52 людини коштує 7000 грн. Ми записуємо це в план нашої роботи. Нам виділяють кошти».*

Деякі організації залучають кошти для надання соціальних послуг від грантодавців. Так респондентка 10 повідомила, що їхня організація отримувала грантову підтримку від Українського культурного фонду. Одна з респонденток повідомила, що в їхній організації фінансування відбувається за рахунок соціального підприємства. А саме- благодійного магазину, який був створений для того щоб підтримувати проекти організації.

Дослідження показало, що в ОТГ м. Буча надаються всі соціальні послуги з переліку Міністерства соціальної політики України. Отримувачами соціальних послуг є різні групи населення (див. табл. 3.1.)

Таблиця 3.1. Статистичні дані соціальних груп

Соціальна група	Кількість, осіб				Всього у громаді
	м. Буча	с. Гаврилівка	с. Луб'янка	с. Блиставиця	
Учасники бойових дій	515	36	13	16	580

Багатодітні сім'ї	393	27	16	12	448
Неповні сім'ї	145	8	9	8	170
Малозабезпечені сім'ї	27	6	1	2	36
Діти, які постраждали від аварії на ЧАЕС	2	0	0	0	2
Прийомні сім'ї	3	0	0	0	3
Внутрішньо-переміщені особи	3976	22	17	14	4038
Сім'ї опікунів та піклувальників	43	3	0	3	50
Діти учасників ООС	-	-	-	-	128
Діти з особливими освітніми потребами	-	-	-	-	21
Діти, що постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів	-	-	-	-	89

#### РОЗДІЛ 4

### ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ ДЛЯ МІСЦЕВОЇ ГРОМАДИ

У ході дослідження були з'ясовані труднощі, які виникають під час надання соціальних послуг в ОТГ м. Буча. Всі ці проблеми різні за характером і складністю. Так є проблеми, які не можливо вирішити зусиллями громади. Вони потребують ефективних і швидких рішень центральної влади. Зокрема це стосується реформування судової системи, неефективна робота якої позначається на невчасному отриманні статусу дитини-сироти, чи дитини позбавленої батьківського піклування. Необхідно встановити термін для судового розгляду таких питань, який би не перевищував один рік.

Деякі респонденти зазначали про те, що Закон «Про соціальні послуги» який було прийнято на початку 2020 року практично не працює. Для швидкого впровадження нового законодавства необхідне вчасне прийняття постанов Кабінету Міністрів, а також розробка місцевих програм, які на практиці закріплювали б законодавчі зміни. Однак не всі нововведення позитивно впливають на надання соціальних послуг у громаді. Наприклад, встановлена диференційована плата 12% від пенсії, тих пенсіонерів які отримують пенсію вищу ніж 3276 гривень, призвела до зменшення клієнтів територіального центру УПСЗН. Вирішити це питання могло б підвищення порогу мінімальної пенсії до 4276 гривень або ж зменшення диференційованої плати з 12% до 7%.

Так як ОТГ м. Буча нещодавно створене, існують проблеми міжвідомчої взаємодії між різними установами. Так у служби у справах дітей виникають труднощі з тим, що населенні пункти ОТГ знаходяться у підпорядкуванні Бородянського та Вишгородського відділів поліції. Для більш швидкого реагування на випадки домашнього насилля або інші правопорушення необхідно всі населенні пункти з сільським населенням передати у підпорядкування Бучанського відділу поліції. Також схожа проблема існує і з виготовлення документів, задля її вирішення необхідно звертатися у сусідні районні центри, які знаходяться за межами ОТГ. Перенесення виготовлення документів в м. Буча зекономило б значні фінансові ресурси ОТГ і пришвидшило б надання послуг клієнтам.

Як з'ясувалося робота соціальних працівників в ОТГ є емоційно виснажливою. Саме тому необхідно в ОТГ запровадити посаду супервізора, який би допомагав соціальним працівникам виконувати обов'язки і уникати при цьому професійного вигорання. В багатьох комунальних організаціях є потреба в посаді психолога. Створення штатної одиниці психолога допомогло б справлятися з щоденними викликами у роботі соціальних працівників.

У ході дослідження з'ясувалося, що жоден соціальний працівник не має освіти за спеціальністю «соціальна робота». Саме тому пропонується створити в ОТГ у співпраці з вищими навчальними закладами програму для підвищення кваліфікації соціальних працівників.

Переймаючи досвід інших регіонів, в територіальному центрі м. Буча варто запровадити послуги перукаря, а також з ремонту взуття та одягу для людей похилого віку та людей з інвалідністю.

В ОТГ м. Буча зовсім не працює механізм соціального замовлення. Багато хто з керівників організацій взагалі не уявляють, що він означає. Для тих організацій, які не мають бюджетних коштів такий механізм допоміг би розширити спектр надання соціальних послуг і покращити їх якість. Але задля цього необхідна в першу чергу зацікавленість міської влади. Вона і так фінансує 6 громадських організацій на території ОТГ, які розділяють її бачення. Організації, які є аполітичними і мають незалежний погляд на розвиток ОТГ, як показало опитування, хочуть також мати хоча б часткове фінансування своїх соціальних програм.

Існують певні проблеми і з комунікацією між організаціями і клієнтами. Відкриття власної сторінки в соціальних мережах покращило б інформування жителів громади про наявні соціальні послуги.

Має бути покращено комунікацію і між місцевою владою і організаціями громадянського суспільства. Для цього варто було б проводити спільні обговорення та обмін інформацією.

Пропонується також створити спільний реєстр отримувачів соціальних послуг, що значно покращить надання соціальних послуг громадськими організаціями, зокрема їх адресність.

Незважаючи на те, що в ОТГ м. Буча приділяється значна увага людям з інвалідністю, існують певні системні помилки у процесі її надання. Так, наприклад територіальний центр УПСЗН знаходиться на третьому поверсі. Враховуючи те, що клієнтами територіального центру є люди похилого віку і люди з інвалідністю, варто було б зробити будівлю центру доступною для клієнтів. Для цього необхідно встановити у приміщенні ліфт, або ж змінити його на інше приміщення на першому поверсі.

Багато респондентів зазначали, що ОТГ м. Буча є спроможною для надання якісних соціальних послуг. Саме тому у міської влади є план, щодо відкриття у майбутньому центру надання соціальних послуг. Функціонування такого центру допомогло б у вирішенні багатьох кадрових питань. А саме, доцільно було б запровадити в центрі посади психолога і юриста. Такий центр може стати необхідною ланкою між надавачами соціальних послуг і отримувачами. Він може значно покращити якість надання соціальних послуг, адже клієнти зможуть отримати саме ті послуги, яких вони потребують.

## **ВИСНОВКИ**

У нашому дослідженні ми проаналізували теоретичні засади надання соціальних послуг в ОТГ. Як з'ясувалося соціальна робота у громаді в першу чергу направлена на допомогу людям, які опинилися у складних життєвих обставинах. З прийняттям нового закону «Про соціальні послуги» акцент змістився з подолання на попередження СЖО. В процесі надання соціальних послуг акцент ставиться на клієнто-орієнтований підхід. Нове законодавство дозволяє звертатися за отриманням соціальних послуг не лише особисто, чи за допомогою законних представників, як це було раніше, а й іншим особам в інтересах отримувачів соціальних послуг. Науковці зазначають, що в умовах децентралізації може стати доцільним впровадження місцевих програм з надання соціальних послуг, які можуть бути більш ефективними від державних. Після об'єднання ОТГ розпочався процес створення установ, які б надавали соціальні послуги і повністю фінансувалися з місцевого бюджету. В наукових джерел зазначається про важливу роль організацій громадянського суспільства, які покликані створити конкуренцію комунальним закладам на ринку соціальних послуг.

У ході дослідження було визначено особливості надання соціальних послуг у громаді. Так комунальні заклади надають практично всі соціальні послуги з переліку Міністерства соціальної політики, окрім чотирьох послуг, а саме: догляду стаціонарного, підтриманого проживання, паліативного/хоспісного догляду, та соціального супроводу. Натомість у громадських організаціях відсутнє надання лише трьох соціальних послуг: денний догляд, соціальний супровід сімей у яких виховуються діти-сироти і діти позбавлені батьківського піклування, догляд і виховання дітей в умовах наближених до сімейних. В ході проведення дослідження, підтверджено гіпотезу про те, що громадські організації відіграють значну роль у наданні соціальних послуг в ОТГ.

Під час проведення дослідження з'ясовано, що всі комунальні організації, а також 6 громадських організацій отримують фінансування для надання соціальних послуг з місцевого бюджету. 4 громадських організацій проводять свою діяльність завдяки спонсорській допомозі.

Відзначимо основні проблеми надання соціальних послуг у громаді м. Буча;

- Недостатнє фінансування установ та організацій- надавачів соціальних послуг;
- Непрацюючий механізм соціального замовлення;
- Відсутність профілактики професійного вигорання серед соціальних працівників;
- Недостатня комунікація між міською владою і організаціями громадянського суспільства, які не отримують фінансування від ОТГ;
- Соціальні працівники не мають профільної освіти за спеціальністю «соціальна робота».

За результатами дослідження розроблені рекомендації задля покращення процесу надання соціальних послуг для ОТГ м. Буча.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Бавол Т. (2016). Оптимізація діяльності суб'єктів надання соціальних послуг: системний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. (дис. канд. наук з держ. упр.). Національна академія державного управління при президентіві України, Харків.
- Белєвцова Я. (2010). *Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади*. (дис. канд. наук з держ. упр.). Національна академія державного управління при президентіві України, Харків.
- Богуш Л. (2016). Соціальна інфраструктура об'єднаних громад. *Актуальні проблеми економіки*, 9 (183), 173-181.
- Веретенко Т.Г., Денисюк О.М., Спіріна Т.П. (2017). Міжнародний досвід деінституалізації та реформування соціальних послуг. *Педагогічні науки*, 1(79), 207-210.
- Горемикіна Ю.В. (2016). Моніторинг і оцінювання якості ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*, 3, 120–132.
- Горемикіна Ю. (2010). Проблеми розвитку та реформування соціальних послуг в Україні. *Механізм регулювання економіки*, 3, 53-58.
- Горішна Н. (2019). *Сімейно-орієнтований підхід до надання соціальних сім'ям, які виховують дітей з інвалідністю*. Матеріали доповідей та повідомлень міжнародної науково-практичної конференції. Ужгород.
- Дубич К. В. (2016). *Механізми державного управління системою надання соціальних послуг*. (дис. д-р держ. упр. ). Київ.
- Дубич К.В. (2015). Реформування соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження. *Аспекти публічного управління*, 3(17), 64–69.



- Дубич К.В. (2015). Сучасна система надання соціальних послуг в Україні. *"Державне управління: удосконалення та розвиток"* [електронний ресурс], 3, 1-4. – режим доступу до ресурсу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>
- Дубич К. (2017). Участь громадських організацій в публічному управлінні системою соціальних послуг *Державно-управлінські студії* [електронний ресурс] 2 (17).- режим доступу до ресурсу: <http://www.dus.nayka.com.ua/?op=1&z=26>
- Іляш О. (2012). Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь. Національний інститут стратегічних досліджень [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.niss.gov.ua/articles/763>
- Ковальчук. Л.В. (2016). *Система соціальних послуг в Україні: стан, особливості, тенденції розвитку*. Матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. Львів.
- Ковальчук Л.В. (2016). Соціальні послуги окремим категоріям споживачів : проблеми інституційної взаємодії. *Молодий вчений*, 10(37), 381-384.
- Колосовська І, Нема О. (2018). Удосконалення публічного управління у сфері соціальної роботи на регіональному рівні. *Public Administration and Local Government*, 4(39), 109-114.
- Кравченко М. (2014). Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. *Науковий вісник*, 14, 1-8.
- Кравченко О.О. (2018). Організаційні засади надання соціальних послуг у сільській місцевості. *Педагогічні науки*, 3 (81), 224-230.
- Кравченко, О. О. (2018). Соціальне обслуговування і соціальне забезпечення як основі форми надання соціальних послуг. *Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія*, 1 (11), 67-72.
- Кучер Г.М. (2018). Інновації соціальної роботи в громаді із сім'ями, що опинилися в складних життєвих обставинах. *Педагогічні науки*, 2(82), 207-212.
- Кучер Г.М. (2019). *Соціальна робота з вразливими категоріями населення в умовах територіальної громади*. (дис. канд.пед. наук). Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, Умань.

Мещан І.В. Соціальне партнерство як механізм надання соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді. *Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики*, 72, 46-52

Навіщо децентралізація? Retrieved from <https://decentralization.gov.ua/about>

Насібова, О. (2019). Державне фінансове регулювання системи соціальних послуг. *Підприємництво та інновації*, (10), 154-159.

<https://doi.org/10.37320/2415-3583/10.23>

Попов С., Савчук Л. (2018). Система Надання Соціальних Послуг в Україні: політика та управління. *Актуальні проблеми державного управління*, 1(73), 68-72.

Попович А. (2019). Трансформація системи соціальних послуг населенню Закарпаття. *Науковий вісник Ужгородського університету*, 1 (44), 141-143.

Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги № 1039 (2012).

Про затвердження методики формування спроможних територіальних громад № 214 (2015).

Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. № z1614-12 (2018). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>

Про затвердження порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах № 28 (2014).

Про затвердження порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів № 324 (2013).

Про затвердження типових структур і штатів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді № 709 (2016).

Про соціальні послуги №2671-VIII (2019).

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

Про схвалення стратегії реформування системи надання соціальних послуг. № 556-2012р (2012).

Романова Н. Ф. (2017). Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні.

*Innovative processes in education : collective monograph*, 187 – 188.

Ремесник Т.С., Долгальова О.В. (2018). Реформа децентралізації влади в Україні. *Збірник наукових праць ДонНАБА*, 3 (13), 67-69.

Росоха В. (2018). Розвиток сільських територій України в умовах децентралізації управління: стан, проблеми, перспективи. *Економічний дискурс*, 4, 41-48.

Ротар В. (2014). Аналіз вітчизняного і світового досвіду надання соціальних послуг населенню. *Актуальні проблеми державного управління*, 3(28), 121-123.

Ротар В. (2013). Сучасні підходи щодо розуміння змісту категорії "соціальні послуги". *Актуальні проблеми державного управління*, 4 (56), 116-119.

Слозанська Г.І. (2017). Впровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. *Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка*, 1 (306), 264–276.

Слозанська, Г.І. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. *Молодь і ринок*, 2(145), 68–74.

Слозанська, Г.І. (2016). Організація громади як метод соціальної роботи в громаді. *Вісник Черкаського університету*, 16, 130–136.

Слозанська Г.І. (2017). Ролі фахівця із соціальної роботи в територіальній громаді. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 1 (40), 265–269.

Слозанська, Г. І. (2018). *Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи: монографія; за наук. ред. д-ра пед.наук, проф. В.А.Поліщук*. Тернопіль: Осадца Ю.В.

Чудик–Білоусова Н.І. (2019). *Об'єднана територіальна громада як сторона договору соціального замовлення*. Збірник тез II Всеукраїнської науково-практичної інтернет- конференції. Хмельницький.

Чудик- Білоусова Н.І. (2017). Соціальне замовлення в системі надання соціальних послуг. *Університетські наукові записки*, 63, 167-183.

- Чудик- Білоусова Н.І. (2016). Сучасні тенденції правового регулювання надання соціальних послуг. *Університетські наукові записки*, 59, 133-150.
- Brouwer M. (2017). Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design. *The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 3 (3), 183-196.
- Chivu. L. (2019). Local entrepreneurship and social services in Romania. *Territorial analysis. European Research on Management and Business Economics*, 25, 79–86.
- Romantsik R., Karub K. ( 2014). Establishment of the Institution of Social Service Interpreting: Conditions, Problems and Prospects, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 154, 353 – 359.

## ДОДАТОК А

### Гайд напівструктурованого інтерв'ю для керівників комунальних та громадських організацій

Доброго дня! Мене звати Дмитро. Я студент школи соціальної роботи Національного університету «Києво-Могилянська академія» і проводжу дослідження щодо розвитку системи надання соціальних послуг. Метою даного дослідження є описати систему надання соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді (ОТГ) м. Буча Київської області в умовах децентралізації та розробити рекомендації щодо шляхів її розвитку.

Для проведення дослідження я відібрав керівників комунальних та громадських організацій, які надають послуги на території Бучанської ОТГ. Ваші відповіді допоможуть визначити які послуги і яким чином надаються в ОТГ. Результати дослідження допоможуть розробити рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг в ОТГ.

Ваші відповіді будуть записані на аудіо. Надана вами інформація залишатиметься конфіденційною і буде використана лише у рамках даного дослідження. Ваші персональні дані ніде не будуть записані.

Не існує «правильних» чи «неправильних» відповідей. Для дослідження важливо якою є ваша думка з того чи іншого питання. Усі ваші відповіді будуть використані у загальному вигляді, без персональних посилань.

Інтерв'ю буде тривати приблизно 40 хвилин. Ви можете не погоджуватися на участь в інтерв'ю або у будь-якій час його перервати. Якщо вам буде цікаво, ви можете отримати результати дослідження.

**Соціально-демографічний блок**

Вік (років)	
Освіта	
Місце роботи	
Посада	
Стаж роботи	

## ЗАПИТАННЯ

1. Яка на вашу думку різниця між соціальними послугами і адміністративними послугами соціального характеру?
2. Хто є надавачами соціальних послуг в Бучанській ОТГ (перелічіть всі установи та організації які вам відомі)?
3. Виберіть із списку соціальні послуги, які надаються вашою установою чи організацією?

Назва послуги		
Догляд вдома		
Догляд стаціонарний		
Денний догляд		
Підтримане проживання		
Паліативний/ хоспісний догляд		
Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування		
Послуга соціальної адаптації		

Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції		
Послуга соціальної реабілітації		
Послуга соціально-психологічної реабілітації		
Надання притулку		
Кризове та екстрене втручання		
Консультування		
Соціальний супровід		
Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці		
Представництво інтересів		
Посередництво (медіація)		
Соціальна профілактика		
Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору		
Послуга перекладу жестовою мовою		
Натуральна допомога		
Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних		
Супровід під час інклюзивного навчання		
Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю		

4. Як реформа децентралізації влади вплинула на роботу вашої організації?
5. Які зміни відбулися в вашій організації після створення ОТГ?
6. Як вплинуло створення ОТГ на надання соціальних послуг?
7. Як змінилося фінансування вашої організації після реформи децентралізації?
8. Яким чином впроваджується у вашій організації механізм соціального замовлення?
9. Як клієнти дізнаються про соціальні послуги, які надає ваша організація?

10. Які виникають труднощі під час процесу надання соціальних послуг клієнтам?
11. Як відбувається співпраця вашої організації з громадським сектором?
12. Які шляхи інформування використовує ваша організація для комунікації з жителями ОТГ?
13. Як вплинуло на надання соціальних послуг в вашій організації прийняття «Закону про соціальні послуги» в 2020 році?
14. Як на вашу думку виглядає система надання соціальних послуг в ОТГ?
15. Які існують проблеми з кадровим забезпеченням в вашій організації?
16. Яким чином у вашій організації відбувається моніторинг та оцінка надання соціальних послуг?
17. Як відбувається впровадження платних соціальних послуг?
18. Які зміни до нормативних документів необхідні для більш ефективного надання соціальних послуг в ОТГ?



## **ДОДАТОК Б**

### **Гайд напівструктурованого інтерв'ю для фахівців з соціальної роботи**

Доброго дня! Мене звати Дмитро. Я студент Школи соціальної роботи Національного університету «Києво-Могилянська академія» і проводжу дослідження щодо розвитку системи надання соціальних послуг. Метою даного дослідження є описати систему надання соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді (ОТГ) м. Буча Київської області в умовах децентралізації та розробити рекомендації щодо шляхів її розвитку.

Для проведення дослідження я відібрав фахівців із соціальної роботи Бучанської ОТГ. Ваші відповіді допоможуть визначити які послуги і яким чином надаються в ОТГ. Результати дослідження допоможуть розробити рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг в ОТГ.

Ваші відповіді будуть записані на аудіо. Надана вами інформація залишатиметься конфіденційною і буде використана лише у рамках даного дослідження. Ваші персональні дані ніде не будуть записані.

Не існує «правильних» і «неправильних» відповідей. Для дослідження важливо якою є ваша думка з того чи іншого питання. Усі ваші відповіді будуть використані у загальному вигляді, виключаючи персональні посилання.

Інтерв'ю буде тривати приблизно 40 хвилин. Ви можете не погоджуватися на участь в інтерв'ю або у будь-якій час його перервати. Якщо вам буде цікаво, ви можете отримати результати дослідження.

### Соціально-демографічний блок

Вік (років)	
Освіта	
Місце роботи	
Посада	
Стаж роботи	

### ЗАПИТАННЯ

1. Яка на вашу думку різниця між соціальними послугами і адміністративними послугами соціального характеру?
2. Хто є надавачами соціальних послуг в Бучанській ОТГ (перелічіть всі установи та організації які вам відомі)?
3. Виберіть із списку соціальні послуги, які надаються вашою установою чи організацією?



Назва послуги		
Догляд вдома		
Догляд стаціонарний		
Денний догляд		
Підтримане проживання		
Паліативний/хоспісний догляд		
Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування		

Послуга соціальної адаптації		
Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції		
Послуга соціальної реабілітації		
Послуга соціально-психологічної реабілітації		
Надання притулку		
Кризове та екстрене втручання		
Консультування		
Соціальний супровід		
Соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці		
Представництво інтересів		
Посередництво (медіація)		
Соціальна профілактика		
Послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору		
Послуга перекладу жестовою мовою		
Натуральна допомога		
Догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних		
Супровід під час інклюзивного навчання		
Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю		