

ЗВІТ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЕКТУ
**«ПОСИЛЕННЯ РОЛІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД У ПРИЙНЯТТІ
РІШЕНЬ ЩОДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»:**
ДОСВІД ЗМІН НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ



НАУКОВО-ПОПУЛЯРНЕ ВИДАННЯ



Публікація здійснена за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проекту ХІСД «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг». Зміст цього документу є одноособовою відповідальністю ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» і за жодних обставин не може вважатись як такий, що відображає позицію Європейського Союзу.

Звіт за результатами впровадження проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг»: досвід змін на місцевому рівні / Андрій Черноусов, Світлана Щербань — Х. : ХІСД, 2018. — 44 с.

Цей звіт підготовлено за результатами впровадження проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» (далі — Проекту), який реалізовувався протягом червня 2015 — квітня 2018 на території міста Чугуїв (Харківська область) громадською організацією «Харківський інститут соціальних досліджень» у партнерстві з Асоціацією УМДПЛ (Українські монітори дотримання прав людини) спільно з Харківською обласною державною адміністрацією та Чугуївською міською радою за фінансової підтримки Європейської Союзу.

ЗМІСТ

Перелік використаних скорочень	2
Для кого призначений цей звіт.....	3
Подяки	3
Філософія Проекту та його мета	4
Цільові групи Проекту	5
Методологія Проекту	6
Основні цілі Проекту, заходи щодо їхнього досягнення та отримані результати	7
Основні показники виконання Проекту та стійкість його ефекту в майбутньому	22
Висновки та рекомендації	27

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ СКОРОЧЕНЬ

КРГ – Координаційна робоча група

ООП – особливі освітні потреби

Проект – проект «Посилення ролі місцевих громад у при-

йнятті рішень щодо надання соціальних послуг»

ПМПК – психолого-медико-педагогічна комісія

Стратегія і План дій — Стратегія і План дій щодо розвитку

місцевої системи соціальних послуг у місті Чугуїв на 2017–2020 рр.

ХІСД – Харківський інститут соціальних досліджень

ДЛЯ КОГО
ПРИЗНАЧЕНИЙ
ЦЕЙ ЗВІТ

рисний також адміністраціям та персоналу установ соціального захисту для підвищення якості обслуговування клієнтів. Крім того, пропонується матеріал може зацікавити широке коло фахівців, котрі займаються політикою та практикою соціального обслуговування населення, учених, соціальних працівників і всіх, кого цікавить зазначена проблематика.

Ця публікація призначена для тих, хто займається реалізацією соціальної політики в контексті планування, надання, моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг. Це можуть бути як державні, так і громадські організації, які залучені до означених питань на будь-якому етапі діяльності. Звіт ко-

ПОДЯКА

Цей звіт є результатом впровадження Проекту, який став можливим завдяки тісній співпраці з представниками різних державних і громадських установ. Особливу

ні, начальникові Управління праці та соціального захисту населення міста Чугуїв *Куриленко Олені Миколаївні*, членам Координаційної робочої групи, а також усім, хто брав участь у численних тренінгах,

семінарах, конференціях та інших заходах, які проводилися під час реалізації Проекту, забезпечував організаційну підтримку й надавав допомогу в узагальненні отриманих результатів.



подяку виконавці Проекту висловлюють заступникові директора Департаменту праці та соціального захисту населення Харківської ОДА *Бабенко Тетяні Борисівні*, міському голові міста Чугуїв *Мінаєвій Галині Миколаїв-*



ФІЛОСОФІЯ ПРОЕКТУ ТА ЙОГО МЕТА

Сучасний розвиток системи надання соціальних послуг як будь-який складний процес характеризується нелінійністю та певними ускладненнями. З одного боку, існує прогрес розвитку законодавчої бази, наприклад, прийняття й удосконалення законів України «Про соціальні послуги», «Про основи соціального захисту бездомних осіб та безпритульних дітей», «Про соціальну адаптацію осіб, які відбувають чи відбули покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк». Постановою Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 року № 556-р було затверджено Концепцію реформування системи соціальних послуг, а Постановою від 31 серпня 2011 року № 1057 затверджена Державна цільова соціальна програма подолання та запобігання бідності на період до 2015 року. Зміни в законодавстві стимулюють процес визначення потреб усередині громади. Планування й надання соціальних послуг за видами та кількістю базується сьогодні на потребах людини. Впровадження державних стандартів надання соціальних послуг дозволяє залучати до надання послуг недержавний сектор та приватні компанії.

Існує розгалужена мережа установ комунальної власності, які надають соціальні послуги особам, котрі опинилися в складних життєвих обставинах і потребують допомоги. Соціальні послуги також надаються громадськими, благодійними та релігійними організаціями. НДО впровадили низку інноваційних проектів, включно з проектами, спрямованими на надання соціальних послуг для попередження складних сімейних обставин, підвищення рівня професіоналізму соціальних працівників, які надають соціальні послуги тощо. Окремі місцеві органи влади, місцеві ради на-

дають фінансову підтримку цим організаціям і таким чином підтримують розвиток системи соціальних послуг, включно з недержавними акторами.

З іншого боку, існуюча система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. На рівні місцевих органів влади відсутні механізми ранньої ідентифікації осіб, які потребують допомоги, так само відсутні й системи планування та надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначених потребах. Наразі надання соціальних послуг залежить від існуючої мережі ресурсів громади, а також установ, які надають соціальні послуги, отже, люди, які потребують цих послуг, підлаштовуються під існуючі соціальні послуги, що призводить до нездатності повністю задовольнити індивідуальні потреби. На додаток із тими, хто надає соціальні послуги та підтримку, включно з фінансовими органами, громадськими, благодійними та релігійними організаціями, відсутня будь-яка систематична робота щодо з'ясування способів покращення поточної ситуації. Надання соціальних послуг передбачає обмін інформацією про надання інших соціальних пільг, що дозволяє подолати різноманітні складні життєві ситуації людини. Та й загалом повноваження центральних і місцевих органів влади в забезпеченні розвитку системи соціальних послуг не визначені законом.

Соціальні послуги намагаються задовольнити лише невідкладні потреби вразливих груп населення та не фокусуються ані на попередженні складних життєвих обставин, ані на поточних інтервенціях, які б спонукали людей до отримання навичок реінтеграції у суспільство. Як результат — значно збільшується

кількість осіб, які знаходяться під опікою держави в інтернатних закладах. Право людини жити в громаді майже не забезпечується.

Усвідомлення означених розбіжностей і бажання створити умови, які нададуть можливість подолати негативні ефекти в системі надання соціальних послуг в Україні, дозволили сформулювати філософію Проекту та бачення його **основної мети: удосконалення політики й практики надання соціальних послуг шляхом зміц-**

нення підходів, заснованих на врахуванні потреб користувачів послуг і місцевих громад із залученням різних типів установ та організацій (державних, неурядових, приватних). Реалізація цієї мети призведе до підвищення рівня життя та якості української системи соціального захисту шляхом побудови конструктивного діалогу між державними органами, місцевими громадами та іншими суб'єктами, котрі є дотичними до процесу планування й надання соціальних послуг.

ЦІЛЬОВІ ГРУПИ ПРОЕКТУ

Визначаючи мету Проекту як досить широке поле для реалізації цілого спектру ініціатив та інноваційних рішень, важливо брати до уваги тих, хто відчує на собі наслідки всіх цих дій, причому ефект від таких наслідків має бути позитивним. Під час планування проектних заходів зиск від впровадження Проекту мали отримати наступні групи:

- різні категорії користувачів соціальних послуг — шляхом поважання та врахування їхніх індивідуальних потреб і підвищення якості соціальних послуг;
- соціальні працівники, фахівці — за рахунок підвищення їхньої кваліфікації у наданні соціальних послуг завдяки кращому розумінню потреб та прав клієнтів;
- місцева влада — шляхом розуміння того, як досягти вдосконалення соціального обслуговування, підвищити якість соціальних послуг, розподіляючи ресурси на найнеобхідніші послуги;
- місцева громада — за рахунок отримання системи сучасних соціальних послуг, яка може працювати ефективніше та знижувати бідність, покращуючи умови життя;
- центральні органи влади — завдяки демонстрації прикладів гарної практики децентралізації у сфері соціальної політики, моделей для покращення якості соціальних послуг, здійсненню діалогу між державними та недержавними провайдерами соціальних послуг, підвищенню спроможності місцевих громад.

МЕТОДОЛОГІЯ ПРОЕКТУ

Реалізація комплексу завдань, які ставив собі за мету Проект, вимагала формування чіткої і послідовної методології. На підготовчому етапі командою Проекту методологія була сформована в контексті структурно-функціональної та системної доктрин. Такий інтегрований підхід дав змогу всебічно оцінити існуючу систему надання соціальних послуг з ура-

хуванням можливостей і ресурсів, необхідних для виявлення та пояснення системних прогалин у наданні соціальних послуг. У якості окремого сегмента була розроблена Стратегія побудови взаємодовіри, яка передбачає залучення місцевих громад та органів влади всіх рівнів до конструктивного діалогу на базі спільних інтересів і проблем.

Для досягнення цілей Проекту були використані спеціальні методи, а саме:

- *формально-логічний та порівняльний метод* — для оцінювання національного законодавства, а також відомчої нормативної бази Міністерства соціальної політики України з питань надання соціальних послуг;
- *метод статистичного аналізу, методи соціологічних досліджень* — для вивчення поточного стану системи соціального обслуговування в місті Чугуїв, проведення опитування, інтерв'ю, кейс-стаді, обробки та аналізу інформації, формування фокус-груп;
- *навчальні методи* (дискусії, семінари, тренінги);
- *PR-технології* у межах синергетичного підходу, коли представники громадянського суспільства та органів влади здійснювали спільні заходи в межах Проекту.

Використання такого комплексу методів відбувалося протягом 4-х етапів виконання Проекту:

- 1) усеохоплюючого вивчення поточної ситуації;
- 2) поширення рекомендацій експертів для управлінців щодо поліпшення ситуації;
- 3) підтримки та розвитку місцевих ініціатив для покращення ситуації;
- 4) моніторингу та оцінювання стану виконання Проекту з рекомендаціями для коригування, які базуються на вивчених результатах Проекту.

Усі проектні компоненти впроваджувалися в синергії один з одним, що підсилювало їхню ефективність.

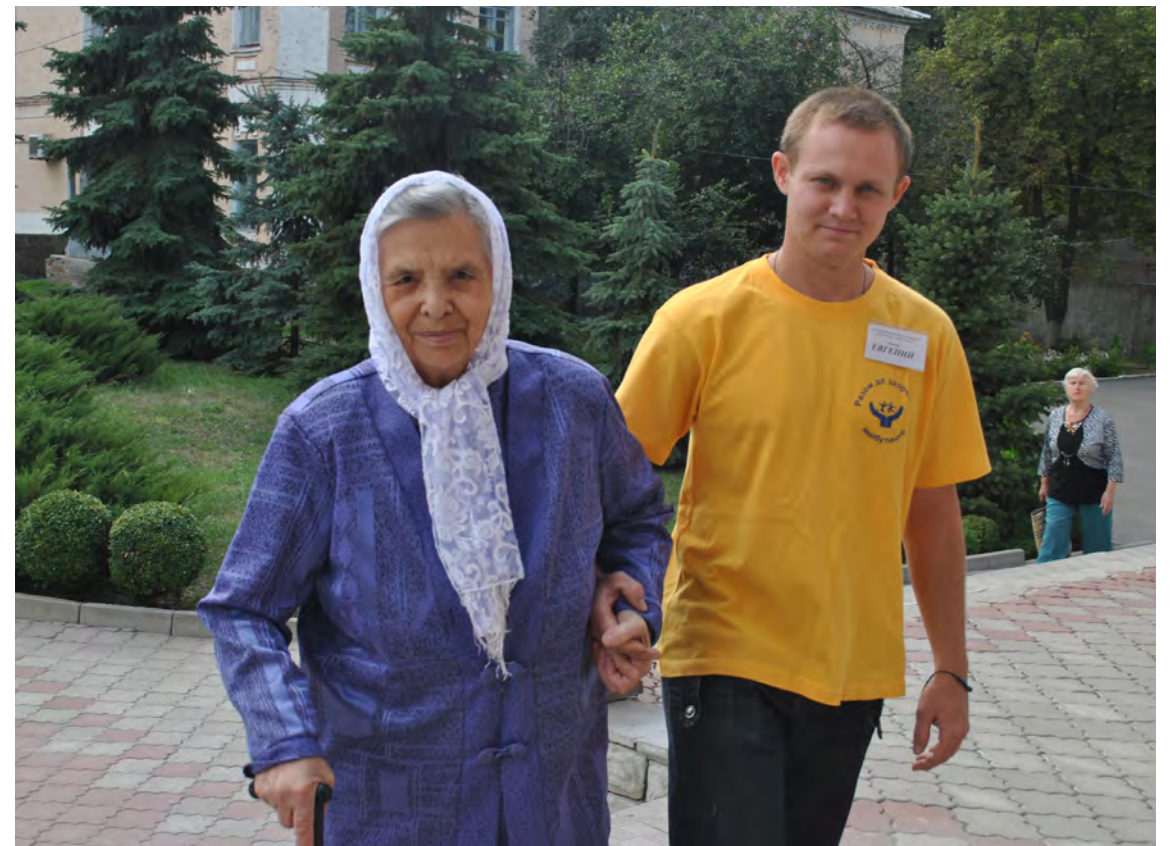
ОСНОВНІ ЦІЛІ ПРОЕКТУ, ЗАХОДИ ЩОДО ЇХНЬОГО ДОСЯГНЕННЯ ТА ОТРИМАНІ РЕЗУЛЬТАТИ

ПЕРША СПЕЦІАЛЬНА ЦІЛЬ — посилення спроможності громади міста Чугуїв у плануванні, наданні, моніторингу та оцінюванні соціальних послуг.

За логікою реалізації Проекту будь-яке планування та надання соціальних послуг повинні базуватися на чіткій і доступній інформації щодо поточного стану системи соціального обслуговування, наявних ресурсів та проблемних аспектів. Саме тому в якості однієї зі стартових точок було обрано проведення соціологічного дослідження, яке б допомогло чітко зрозуміти актуальні проблеми

та існуючий потенціал системи надання соціальних послуг у місті Чугуїв. Отримані дані стали корисними для всіх зацікавлених сторін на різних рівнях, які залучені до процесу розробки соціальної політики щодо надання соціальних послуг і розвитку практик, а також забезпечили аналіз поточної ситуації, існуючих викликів та прогалин.

На основі проведеного дослідження було започатковано розробку місцевої Стратегії і Плану дій щодо розвитку послуг у громаді, які базуються на державних та місцевих пріоритетах у межах державної соціальної політики.



**ГОЛОВНИМИ
ДОСЯГНЕННЯМИ РОЗРОБЛЕНОЇ
СТРАТЕГІЇ ТА ПЛАНУ ДІЙ СТАЛИ:**

- можливість скоординувати спільні зусилля для максимального використання наявної інформації, ресурсів та ситуації, яка змінюється у відповідь на зміни різного характеру (економічні, соціальні, культурні тощо);
- розробка перспективного бачення розвитку системи соціального обслуговування в місті Чугуїв;
- ідентифікація узгоджених локальних пріоритетів і напрямків розвитку;
- розвиток реалістичного та послідовного Плану дій для досягнення встановлених цілей;
- консолідація спроб усіх, хто залучений до надання соціальних послуг;
- розповсюдження (просування) спільних поглядів на перспективу розвитку системи надання соціальних послуг у громаді.

Із метою реалізації алгоритму Стратегії і її впровадження, а також налагодження співпраці між місцевою владою та представниками третього сектору суспільства Проект започаткував окремий орган — Координаційну робочу групу (КРГ), яка складається з представників обласної та міської влади, органів соціального забезпечення, НДО, експертів від місцевої громади, фахівців, які працюють у сфері надання соціальних послуг. У складі КРГ було створено дві підгрупи відповідно до загальної демографічної специфіки: 1) група із надання послуг дітям та 2) група із надання послуг дорослим (див. Додаток № 1).

**ЗАХОДИ, ЯКІ БУЛО
ЗРОБЛЕНО:**

1. Проведено картування соціальних послуг у громаді. Протягом серпня–грудня 2015 року було здійснено польове дослідження стану надання соціальних послуг у місті Чугуїв (600 анкет, 3 фокус-групи за участі 32 представників провайдерів і надавачів послуг міста Чугуїв, 25 інтерв'ю, 5 кейс-стаді). Також у листопаді 2015 року проведено аналіз нормативних документів і статистичних показників місцевого та національного рівня стосовно питань надання соціальних послуг. Результати цієї роботи було узагальнено та опубліковано у виданні «Соціальний захист міста Чугуїв. Результати соціологічного дослідження»¹.

2. Розпорядженнями міського голови від 13 липня 2015 року № 213 та від 5 травня 2016 року № 188 було створено й регламентовано роботу КРГ із метою координації впровадження Проекту, розробки стратегічного Плану та його впровадження, а також співпраці між місцевою владою та представниками третього сектору (див. Додаток № 1). За час впровадження Проекту було проведено 7 засідань КРГ.

3. Проведено 8 додаткових спеціальних робочих зустрічей із членами КРГ задля розробки місцевої Стратегії і Плану дій щодо розвитку надання соціальних послуг на рівні громади. 28 квітня 2017 року на засіданні Чугуївської міської ради було затверджено Стратегію та План дій щодо розвитку надання соціальних послуг у місті Чугуїв на 2017–2020 рр.² Стратегічний План

базується на наявних фінансових ресурсах та визначених потребах місцевого населення, а також містить інноваційні підходи щодо надання соціальних послуг.

4. Завдяки розробці й оприлюдненню Стратегії³, відкритості та підзвітності роботи КРГ, а

- Головною метою дослідження було виявлення поточного стану системи надання соціальних послуг, в тому числі і проблемних питань, визначення кола основних потреб клієнтів соціальних установ, а також потенціалу та пріоритетних напрямків діяльності місцевих органів влади та громадських організацій щодо поліпшення якості та розширення спектру соціальних послуг, що надаються соціально вразливим групам населення у м. Чугуїв.

також розробці й оприлюдненню «Посібника з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні»⁴ було посилено спроможність місцевої адміністрації і провайдерів надавати актуальну інформацію населенню стосовно наявних соціальних послуг.



¹ <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1486373662.pdf>

² <http://chuguev-rada.gov.ua/rdocs/file/2834/1/>
<http://chuguev-rada.gov.ua/rdocs/file/2834/2/>
<http://chuguev-rada.gov.ua/rdocs/file/2834/3/>

³ <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1523009451.pdf>

⁴ <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1517322445.pdf>

5. Завдяки проведенню конкурсу міні-грантів було відпрацьовано модель і підходи до стимулювання розвитку надаваних організаціями послуг, які є більш гнучкими та відповідають індивідуальним потребам людей, за рахунок чого було стимульовано розвиток ринку надання соціальних послуг на



вість ознайомитися з практикою планування, організації і надання соціальних послуг населенню комунальними, державними органами та організаціями, соціальних послуг неурядовими організаціями та громадськими, волонтерськими об'єднаннями, освітніх послуг, зокрема інклюзивного навчання, соціальних послуг Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, новітніх медичних послуг (перший та другий рівні).

Під час другого ознайомчого візиту 16–19 травня 2017 року делегація з 12 представників Чугуївської міської ради,

Харківського інституту соціальних досліджень (ХІСД) та Департаменту соціального захисту населення Харківської ОДА відвідала графство

конкурентних засадах. Це також дало змогу підвищити ефективність і результативність використання місцевого бюджету для надання соціальних послуг шляхом активізації місцевих провайдерів.

6. Завдяки 2 ознайомчим візитам підвищено обізнаність представників громади міста щодо новітніх механізмів розвитку системи соціальних послуг. У межах першого ознайомчого візиту до міста Хмельницький 2–3 лютого 2016 року 8 представників міста Чугуїв мали можли-

-Місто Хмельницький було вибрано для отримання національного досвіду не випадково, адже соціально-економічний розвиток є пріоритетним питанням для місцевої влади. Близько третини бюджету виділяється саме на вирішення різнобічних питань життєзабезпечення вразливих категорій населення, задоволення їхніх потреб, створення ефективних умов для життя, праці та відпочинку. Прийняті програми допомоги сім'ям, піклування про людей похилого віку, зайнятості населення; вібдувається постійне збільшення різних видів грошової та натуральної допомоги, створення громадських приймалень у мікрорайонах міста. Доброю практикою є ефективна взаємодія управління з громадою. На даний час налагоджена співпраця з 67 громадськими організаціями соціального спрямування. При чому з міського бюджету на цей рік виділено близько 300 тисяч гривень на фінансову підтримку громадських ініціатив.

Кент (Англія). Члени делегації відзначили для себе низку корисних складових британської моделі надання соціальних послуг, які можуть бути впроваджені в нашій країні. По-перше, це розвиток ринку незалежних провайдерів надання соціальних послуг, за рахунок чого підвищується якість їхньої роботи і знижується ціна. По-друге, це система планування надання соціальних послуг — розподіл коштів, залежно від потреб кожного клієнта. По-третє, надання більшості послуг одноразово (протягом певного періоду часу) та максимальна інтеграція клієнта в громаду, абілітація, найефективніше пристосування для комфортного самостійного проживання з мінімальною підтримкою. По-четверте, застосування зовнішніх і внутрішніх оцінок якості надання соціальних послуг, створення рейтингу провайдерів, що допомагає клієнтам у виборі, а провайдерів стимулює покращувати свої послуги. По-п'яте, високий рівень участі громади в підтримці тих, хто цього потребує¹.

7. За результатами оцінювання потреб населення в соціальних послугах командою Проекту спільно з керівництвом міста було виявлено потребу в отриманні послуг реабілітації дітей з інвалідністю. Пропозиція команди Проекту полягала в необхідності організації надання соціальних послуг родинам, в яких є діти з інвалідністю (140 родин). Під час реалізації Проекту було запропоновано підтримати (методично, організаційно, фінансово) роботу громадської організації, яка є об'єднанням батьків дітей з інвалідністю. На той момент ГО «Клуб відповідального батьківства «Шанс» була об'єднанням однодумців — батьків дітей з інвалідністю, які намагалися вирішити проблеми отримання реабілітаційних послуг у різний спосіб: від організації спільних заходів до пошуку провайдерів у інших містах. За допомогою команди Проекту ця ініціатива остаточно інституціоналізувалася, і рішенням XIX сесії Чугуївської міської ради VII скликання 28 квітня 2017 року № 617-VII було створено кому-

нальну установу «Центр соціальної реабілітації дітей та людей з інвалідністю «Шанс». Важливо також відзначити, що, окрім бюджетного фінансування, Центр продовжує отримувати фінансову підтримку з інших джерел. Так, наприклад, Німецьке товариство міжнародного співробітництва «Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH» придбало меблів та реабілітаційного обладнання на 1,2 млн грн, а обласний конкурс проектів «Разом у майбутнє» профінансував облаштування вуличного ігрового майданчика².

8. За результатами аналізу діяльності місцевих комунальних провайдерів (Територіальний центр із надання соціальних послуг, Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Центр соціально-психологічної реабілітації дітей), спільно з керівництвом міста та управлінням соціального захисту населення в межах Проекту було узгоджено бачення модернізації системи надання соціальних послуг. Відправною точкою стане створення Єдиного центру надання соціальних послуг, який об'єднає всіх комунальних провайдерів. Така оптимізація дозволить збільшити кількість клієнтів, які будуть обслуговуватися, та зменшити витрати місцевого бюджету. Для цього міський голова міста Чугуїв Галина Мінаєва розпорядженням № 421 «Про створення робочої групи з розробки проекту оптимізації системи надання соціальних послуг населенню м. Чугуєва» ініціювала напрацювання необхідних змін у структурі провайдерів соціальних послуг. До складу робочої групи ввійшли фахівці Проекту, відповідальні за напрацювання моделей надання соціальних послуг³. Варто визнати, що рух на створення єдиного провайдера загалом підтриманий на рівні Міністерства соціальної політики України та новостворених об'єднаних територіальних громад. Рекомендації, розроблені командою ХІСД, були схвалені Міністерством соціальної політики України, про що свідчить лист від 21 травня 2018 року № 11/0/221-18/571.

¹ <http://khshr.kharkov.ua/files/docs/1523012481.pdf>

² <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/3661>

³ <http://chuguev-rada.gov.ua/rdocs/rozp/2017/d1512079200/>

ОТРИМАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

1. Місцеві громади та органи влади отримали ширше розуміння процесу надання соціальних послуг відповідно до норм і стандартів належного поводження та дотримання прав людини.

2. Збільшено потенціал подальшого розвитку політики та практики надання соціальних послуг, який базується на аналізі потреб, а також на Стратегії і Плані дій, котрі відображають моделі участі представників громади.

3. Місцева громада, НДО та інші органи були залучені до розробки й надання місцевих, гнучких до змін послуг, які базуються на визначених потребах.

4. Почуто користувачів послуг, що допомогло врахувати їхні потреби на етапах планування та надання послуг.

5. Розроблено спільне бачення системи моніторингу та оцінювання майбутньої системи надання послуг, забезпечуючи коригування послуг відповідно до клієнторієнтованого підходу.

6. Проаналізовано та враховано можливості залучення альтернативних постачальників послуг, включно з волонтерами, приватними спонсорами, НДО.

7. Створено КРГ, до якої увійшли органи влади, НДО та представники місцевої громади, і члени якої пройшли навчання та здатні здійснювати моніторинг виконання стратегічного Плану.

ДРУГА СПЕЦІАЛЬНА ЦІЛЬ — забезпечити якісні послуги завдяки підсиленню практичної та управлінської діяльності фахівців сфери надання соціальних послуг.

Істотним чинником, який суттєво впливає на якість соціальних послуг в Україні, є недостатня кваліфікація та мотивація персоналу. Наразі в Україні відсутні ліцензовані програми для підвищення кваліфікації персоналу із соціальної роботи з вразливими групами населення (які мають захворювання на ДЦП, важкі розлади психіки, важкі проблеми в адаптації, діти з синдромом Дауна та інші). Особливо це стосується



молодшого медичного персоналу, соціальних працівників, робітників, інструкторів із працетерапії.

Як результат, відсутні знання про нові методи й підходи до роботи з вразливими групами, які базуються на принципі визнання рівності та поваги осіб з особливими потребами, натомість соціальні працівники використовують традиційні застарілі схеми, успадковані з радянських часів. Це призводить до соціальної ізоляції. Сутність

цієї проблеми полягає в тому, що з людьми з інвалідністю, наприклад, які знаходяться у інтернатних закладах, поводяться як із безнадійними отримувачами послуг замість того, щоб визнати їх право на консультацію, вибір, навчання та проходження реабілітаційного курсу, націленого на повернення до суспільства. Розчаровує те, що

психологічної підготовки, спрямованої на розвиток толерантного ставлення, емпатії та попередження «професійного вигорання».

Шляхом отримання персоналом необхідних знань і навичок надання високоякісних послуг Проект зробив свій внесок до форму-



таке ставлення розповсюджене не тільки серед персоналу, але й серед директорів і посадовців різних рівнів. Ставлення цих керівників здебільшого й блокує будь-які запропоновані зміни, тому життєво важливим є формування в них якісно іншого бачення надання послуг як відповідей на потреби клієнтів. Численні дослідження демонструють величезний запит на навчання персоналу соціальних служб, зокрема базовим навичкам опіки. Окрім цього, вони потребують

вання більш гуманного та толерантного ставлення до людей, які потребують піклування. Знання та навички, отримані в результаті серії тренінгів, допомогли фахівцям підвищити кваліфікацію та надавати клієнтам більш якісні послуги. Крім того, завдяки започаткуванню нових підходів за час реалізації Проекту вдалося сформувати місцеву експертну команду фахівців, які працюють із цільовими групами клієнтів.

ЗАХОДИ, ЯКІ БУЛО ЗРОБЛЕНО:

1. Визначено ключові нагальні потреби в підвищенні знань і навчанні. Проведено оцінювання потреб професійного середовища в контексті надання соціальних послуг, які надаються в місті Чугуїв. Опитано за стандартизованим інструментарієм 36 фахівців і представників провайдерів соціальних послуг із подальшим обговоренням результатів та затвердженням тематики тренінгового компоненту Проекту на засіданні КРГ.
2. Організовано та проведено серію тематичних семінарів, круглих столів та тренінгів для практиків із соціальної роботи та представників управлінської ланки провайдерів соціальних послуг і муніципальних органів міста Чугуїв. Тематику тренінгів були:

- фандрайзинг — пошук фінансування;
- встановлення партнерства для забезпечення цілісного підходу до надання послуг та ефективного використання ресурсів;
- моніторинг прав людини в системі надання соціальних послуг;
- стратегічне планування;
- соціальні послуги на рівні громади;
- клієнторієнтована система надання соціальних послуг;
- стандарти якості послуг;
- моніторинг і контроль надання соціальних послуг у місті Чугуїв;
- оцінювання якості соціальних послуг на рівні громади;
- основи прав людей з інвалідністю та система надання послуг на місцевому рівні;
- запобігання емоційному вигоранню для працівників соціальної сфери;
- підготовка грантових пропозицій та проектний менеджмент.



ОТРИМАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

1. Підвищення рівня знань і навичок дозволило покращити практику надання та управління соціальними послугами в державному секторі та НДО. Створено професійний осередок фахівців, які можуть використовувати нову філософію надання соціальних послуг, котра базується на клієнторієнтованому та правозахисному підході до вразливих груп.

2. Покращено взаємодію та обмін досвідом між представниками різних провайдерів соціальних послуг, включно з персоналом державних установ і недержавних організацій, волонтерами.

3. Розширено можливості для створення нових послуг, зокрема реабілітаційних і соціальної опіки, які гарантують соціальну реабілітацію та інклюзію людей з особливими потребами в соціальне життя.

послуг відповідно до місцевої Стратегії у місті Чугуїв. Інструментом реалізації було обрано програму міні-грантів, головним завданням якої стало тестування найнеобхідніших видів соціальних послуг у громаді в контексті розробленої Стратегії. Вона мала продемонструвати успішну практику планування та надання клієнторієнтованих послуг, які базуються на потребах громади. Приклади успішних проектів мали стати можливими моделями для застосування в інших регіонах країни.

Основні напрямки реалізації ініціатив у межах програми міні-грантів були визначені КРГ на основі розробленої і затвердженої місцевої Стратегії надання соціальних послуг. Критеріями відбору переможців конкурсу були наступні аспекти: фокус на потребах клієнтів, інтеграція вразливих груп у суспільство, наближення послуг до клієнта, деінституціоналізація (перехід від надання соціальних послуг в установах у контекст громади).

ЗАХОДИ, ЯКІ БУЛО ЗРОБЛЕНО:

1. Визначено ключові проблемні сфери та стратегічні напрямки надання соціальних послуг у межах розробленої місцевої Стратегії через співпрацю з державними, недержавними та іншими місцевими представниками.

2. Обговорено й визначено критерії та процедури відбору провайдерів соціальних послуг для грантової підтримки. Для цього було окремо розроблено «Довідник для заявників», «Форма апікаційної заявки на отримання міні-гранту» і «Довідник з впровадження проектів міні-грантів» як технічні посібники для потенційних заявників та переможців конкурсу.

3. Проведено конкурсний відбір, після якого на окремому засіданні КРГ було затверджено й оголошено остаточний перелік провайдерів соціальних послуг за грантової підтримки.

ТРЕТЯ СПЕЦІАЛЬНА ЦІЛЬ — розвиток системи соціальних послуг шляхом підтримки місцевих ініціатив, які ґрунтуються на підтримці з боку громади міста та економічно ефективних підходах.

Реалізація цього напрямку роботи Проекту мала на меті підсилення спроможності провайдерів соціальних послуг (муніципальних, НДО чи коаліцій) для розробки та впровадження заснованих на потребах громади високоякісних і ефективних моделей соціальних

4. Затверджені провайдери отримали грантову підтримку та забезпечили організацію послуг.

5. Проведено проміжний моніторинг та оцінювання ефективності впроваджених проєктів.

ОТРИМАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

1. Підвищено обізнаність громади міста стосовно потреб соціально вразливих груп населення.

2. Пропіотовано нові моделі соціальних послуг, які надаються за принципом «кращий сервіс за ці кошти» і які місто може закуповувати чи замовляти в місцевих або зовнішніх провайдерів.

3. Цільові групи клієнтів отримали послуги найвищої якості, що дозволило їм зберігати право на гідне життя.

4. Збільшено здатність, можливості розуміння та навички місцевих провайдерів соціальних послуг.

5. Здійснено стимулювання місцевого ринку надання соціальних послуг, а також соціального партнерства між місцевими органами влади та НДО задля майбутнього розвитку та впровадження Плану дій для громади, включно з розвитком аутсорсингових схем у наданні соціальних послуг, які базуються на оцінці місцевих потреб.



У підсумку конкурсу було обрано 5 організацій, які отримали фінансування. Переможцями стали:

1 БО **«БФ «ПАРУС»** із проєктом «Бюро соціальних послуг підліткам та молоді з потенційно ризикованими практиками поведінки». Проєкт спрямований на профілактичну роботу з підлітками та молоддю груп ризику в контексті філософії «зменшення шкоди» шляхом налагодження співпраці між установами, організаціями державного і недержавного секторів міста Чугуїв, які працюють із молоддю з девіантною поведінкою віком від 14 до 23 років.

Досягнуті результати:

- залучення підлітків та молодих людей, які мають потенційні й реальні ризики в контексті власного здоров'я, життя та соціального благополуччя, до заходів вторинної соціальної профілактики дозволило створити фундамент для подальших змін в їхньому особистісному ставленні та сприйнятті способу життя, зменшити існуючі ризики;

- проведення інтерактивних тренінгів для фахівців служби пробації, відділу поліції, соціальних працівників, соціальних педагогів, викладачів ПТНЗ, фахівців із молодіжної політики дозволило сформулювати базове розуміння методів і завдань вторинної і третинної соціальної профілактики з підлітками та молоддю груп ризику, проаналізувати й опрацювати на прикладах механізм взаємодії представників різних установ при соціальному супроводі індивідуальних випадків, мотивувати до недискримінаційного, толерантного ставлення до людей, котрі знаходяться в хімічній залежності, мають ВІЛ-інфекцію;

- серед учасників тренінгів виділено 5 неформальних лідерів, які стали волонтерами проєкту й у подальшому будуть пропагувати безпечніші практики поведінки серед свого оточення молодих людей, та будуть брати участь у заходах на базі молодіжного хабу;

- проведено конструктивний діалог із представниками місцевої влади, громадських організацій щодо продовження регулярної превентивної роботи, започаткованої проєктом, із підлітками та молоддю груп ризику.

2 **ГО «РАДІОХВИЛЯ»** із проєктом «Служба «Соціальна няня»». Проєкт спрямований на запровадження нової соціальної послуги — безкоштовної допомоги догляду за дітьми сім'ям, які цього потребують. Послуга соціальної няні надається сім'ям, в яких виховуються діти з інвалідністю, батькам, які виховують дітей одноосібно, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. У межах проєкту за конкурсом відібрано та навчено трьох соціальних нянь.

Досягнуті результати:

- 40 сімей на постійній основі протягом чотирьох місяців отримували допомогу у вигляді короткотривалого догляду за дітьми, супроводження до різних закладів та організацій, надання вільного часу батькам для вирішення нагальних проблем сім'ї;

- бенефіціарам надано 519 соціальних послуг протягом реалізації проєкту;

- встановлено плідну взаємодію громадської організації та державних закладів із сім'ями відповідних категорій;

- активізовано ресурси сімей;

- підвищено виховний потенціал батьків та їхню відповідальність;

- забезпечено безпеку дітям (за період реалізації проєкту не сталося жодного випадку травматизму дітей).

3. Чугуївська громадська організація багатодітних матерів **«БЕРЕГІНЯ»** із проєктом «Клуб відповідального батьківства «Всією родиною в майбутнє»». Мета проєкту — надати підтримку сім'ям у кризових ситуаціях і навчити самостійно вирішувати сімейні труднощі без втручання працівників соціальних служб.

Досягнуті результати:

- за час реалізації проєкту учасники отримали досвід, який допоможе подолати складні життєві обставини, а в майбутньому — не потрапляти в подібні ситуації, налагоджувати клімат у родині на принципах довіри, партнерства та відповідального батьківства, а також оволоділи навиками виховання дітей, рефлексії, саморелаксації;

- усі учасники були мотивовані налагодити стосунки з дітьми та вирішити побутові проблеми;

- серед учасників двоє влаштувалися на роботу, ще одна учасниця по завершенню участі в Клубі вирішила пройти курс реабілітації у Центрі для наркозалежних;

- за час роботи Клубу не було випадків повторного влаштування до Центру дітей із сімей учасників Клубу, у закладі підвищився рівень відвідування дітей, не було випадків позбавлення батьківських прав учасників Клубу.

4. Рада Чугуївської міської організації ветеранів України з проєктом **«ТЕАТР ДЛЯ ВСІХ»**. Проєкт спрямований на підтримку самотніх малозабезпечених людей похилого віку, створення умов для спілкування самотніх людей, їх виходу із самоізоляції.

Досягнуті результати:

- за час упровадження проєкту було створено ветеранський творчий колектив «Театр для всіх», до складу якого ввійшли 14 осіб, придбано 2 мікрофони та стереосистему для виступів і репетицій, а також 20 концертних костюмів;

- колектив тричі виступав на майданчиках міста, у Територіальному центрі соціального обслуговування Печенізької РДА в

селищі Мартове та в Територіальному центрі соціального обслуговування міста Ізюм;

- також колектив регулярно впродовж року до святкових подій виступає перед підопічними Територіального центру соціального обслуговування Чугуївської міської ради, підопічні Терцентру (145 осіб) відвідали 4 концерти творчого колективу;

- ветеранський колектив привітав своїм виступом із нагоди Дня працівника соціальної сфери України 70 працівників Територіального центру Чугуївської міської ради;

- завдяки появі послуги дозвілля в Територіальному центрі, особам, які долучились до неї — членам колективу «Театр для всіх» та їхнім глядачам, не загрожує депресія, самотність, люди отримують позитивні емоції, розслабляються, позбуваються негативних емоцій і думок.

5. Шкільна громадська організація **«БАТЬКІВСЬКА ТУРБОТА»** із проектом «Простір, який міняє життя дитини з особливими потребами». Проект передбачав створення ресурсного інклюзивного класу в Чугуївській школі № 6 імені тричі Героя Радянського Союзу І. М. Кожедуба.

Досягнуті результати:

- у межах реалізації проекту було проведено ремонтні роботи в приміщенні кабінету класу, закуплено спеціалізоване обладнання та меблі;

- було проведено навчання персоналу та низку практичних заходів;

- проведено 10 індивідуальних та 4 групові консультативні заняття логопеда та психолога ПМПК для 44 дітей із ООП і їхніх батьків;

- організовано батьківські збори 56 батьків майбутніх першокласників, де батькам було презентовано інклюзивний ресурсний клас та об'єм послуг, які надаються фахівцями;

- відбулося засідання шкільного психолого-педагогічного консилиуму з питань розроблення та коригування індивідуальної програми розвитку учнів з особливими освітніми потребами, питань моніторингу освітніх досягнень учнів;

- для 38 учителів школи проведено заняття постійно діючого психолого-педагогічного семінару «Інклюзія — крок за кроком»;

- у ресурсній кімнаті організовано щотижневі консультації психологів і консультантів ПМПК для батьків дітей із особливими потребами та для педагогів, асистентів учителів.

Практичний ефект від здійснення проекту — це запровадження стандартів доступності до отримання загальної освіти, які забезпечать включення й участь дітей з інвалідністю в усі сфери життєдіяльності суспільства, подолання існуючих бар'єрів, котрі заважають або обмежують рівний доступ до освітніх послуг та перешкоджають дитині стати активним членом суспільства. Довготривалий ефект проекту буде забезпечено шляхом підтримки місцевим відділом освіти завдяки інтеграції послуги в систему розподілу державного бюджетного фінансування. Також передбачається залучення позабюджетних коштів, інвесторів для підвищення рівня знань педагогічних працівників щодо інклюзивної освіти та навчання дітей з особливими освітніми потребами.

ЧЕТВЕРТА СПЕЦІАЛЬНА ЦІЛЬ — адвокаційні та пабліситі заходи на регіональному й національному рівнях для підвищення підтримки та посилення участі місцевих громад у плануванні й наданні соціальних послуг.

Для просування та розповсюдження досвіду, набутого в межах Проекту, було здійснено низку заходів і розроблено кілька продуктів із метою поширити, інформувати та обговорити результати на регіональному й

національному рівнях. Метою було залучити якомога більше сторін до дискусії щодо участі громади в плануванні та наданні соціальних послуг, а також поширити головні позитивні результати та отриманий досвід Проекту в структурах, які ухвалюють рішення. Були проведені прес-конференція, національна конференція, форум, круглі столи за участі представників профільних департаментів, Міністерства соціальної політики України, НДО, мас-медіа, фахівців у сфері надання соціальних послуг, представників інтернатних закладів, громадських рад та інших зацікавлених сторін. Був розроблений веб-портал «Чугуїв Соціальний» для більш суттєвого й широкого регулярного розповсюдження інформації про результати Проекту, а також для започаткування комунікативної платформи для обговорення актуальних проблем та поширення досвіду у сфері Проекту серед зацікавлених акторів.

Такі результати дозволили обговорити й висвітлити низку питань у сфері розробки політики та практики соціальних послуг в Україні, серед яких найважливішими можна вважати розробку ефективніших комунікативних каналів між державними та недержавними акторами в наданні соціальних послуг, підвищення обізнаності про потреби клієнтів, доступність та зручність послуг, додаткова можливість планувати й розробляти соціальні послуги, які будуть доступними, ефективними та сформованими на основі потреб клієнтів. Це буде стимулювати намагання різних акторів (державних, недержавних, бізнесових, наукових) надавати послуги, орієнтовані на користувача, шляхом підвищення кваліфікації і визначення рівня державних органів, персоналу інтернатних закладів та громади. Кінцевим результатом буде покращення політики надання соціальних послуг через ефективне та зростаюче використання підходів за участі громади в наданні соціальних послуг.



ЗАХОДИ, ЯКІ БУЛО
ЗРОБЛЕНО:

1. Із метою обговорення проблем і розповсюдження позитивного досвіду на інші регіони України було проведено національну конференцію «Система соціальних послуг України в сучасних умовах: виклики та перспективи» за участі 76 представників із 10 областей України, форум «Інноваційні соціальні послуги: досвід впровадження, партнерства та сталого розвитку», який зібрав понад 50 представників сфери соціального обслуговування з 5 областей країни, круглий стіл національного рівня у м. Київ та одна прес-конференція.

- 25 вересня відбулось урочисте нагородження переможців конкурсу: I премія — Марія Малевська (програма «Вікна-новини», телеканал «СТБ»), II премія — Ірина Антонюк (програма «Сьогодні», ТРК «Україна»), III премія — Юлія Семененко (медіагрупа «Lens», ТРК «Simon»).

2. Протягом липня–вересня 2017 року проведено конкурс серед мас-медіа на кращий інформаційний матеріал щодо соціальних послуг у місті Чугуїв. Метою конкурсу було сприяти критичній оцінці змін, які відбуваються у сфері соціальних послуг, та інформувати про основні соціальні проблеми, котрі турбують громаду міста. Завдяки конкурсу містяни отримали можливість ознайомитися з проблемами та перспективами розвитку системи соціальних послуг і залучитися до створення нової якості соціальних послуг у своїй громаді.

3. Задля координації зусиль для покращення якості соціального захисту 13 червня 2017 року ХІСД провів семінар у місті Чугуїв, під час якого було обговорено необхідність реформ у системі соціальних послуг. Семі-



нар зібрав керівників міст обласного підпорядкування Харківської області, представників Харківської обласної ради, фахівців із питань соціального захисту. Роботу семінару відкрили голова Харківської обласної ради Сергій Чернов і міський голова міста Чугуїв Галина Мінаєва. Також у форматі дискусійних семінарів протягом 2017 року було обговорено необхідність моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг на рівні громади, а також можливості й перспективи реалізації клієнторієнтованого підходу до організації надання послуг.

4. Було розроблено та запущено окремий інтернет-портал «Чугуїв Соціальний» із контентом щодо організації і надання соціальних послуг у місті Чугуїв, зокрема з результатами впровадження Проекту. Сайт є простим для сприйняття та інтуїтивно зрозумілим,

5. Було підготовлено та видано наступні публікації:

- звіт за результатами громадського картування надання соціальних послуг та потреб «Соціальний захист міста Чугуїв. Результати соціологічного дослідження»¹;
- «Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні»²;
- «Надання соціальних послуг в Англії»³;
- «Клієнторієнтовані послуги та належний догляд. Практичний посібник»⁴;
- інформаційні буклети (4 макети) з інформацією щодо різних видів соціальних послуг, які надаються в місті Чугуїв;
- «Система соціальних послуг в Україні в сучасних умовах: збірник статей за матеріалами національної конференції»⁵;
- фінальний звіт за результатами виконання Пекту⁶.



доступним для широкого кола осіб, серед яких користувачі початкового рівня та з особливими потребами, має чітку та зрозумілу структуру, сучасний із погляду можливості використання новітніх медіа-технологій, зручний для адміністрування навіть невідготовленими фахівцями. Сайт передбачає можливості подальшого розвитку, внесення змін у структуру, розширення функціоналу тощо.

1 <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1486373662.pdf>

2 <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1517322445.pdf>

3 <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1523012481.pdf>

4 <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1523009451.pdf>

5 <http://khisr.kharkov.ua/files/docs/1531820574.pdf>

6 <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1531833679>

ОТРИМАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

1. Підвищено обізнаність щодо результатів Проекту та поінформовано про ключові питання розвитку та впровадження нових витратно-ефективних, ґрунтованих на потребах громади підходів до надання соціальних послуг, а також можливість покращення соціальної політики та практики в ширших масштабах.

2. Посилено роль консультативного підходу до оцінювання потреб, планування, моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг.

ОСНОВНІ ПОКАЗНИКИ
ВИКОНАННЯ ПРОЕКТУ ТА СТІЙКОСТІ
ЙОГО ЕФЕКТУ В МАЙБУТНЬОМУ

Протягом усього періоду впровадження Проекту здійснювалися моніторинг та оцінювання його ефективності. Фахівцем із моніторингу та оцінювання регулярно проводилась аналітична робота й фіксувався прогрес Проекту за низкою визначених показників. Нижче наведені результати такого оцінювання.

ПОКАЗНИКИ ЕФЕКТИВНОСТІ	РЕЗУЛЬТАТИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЕКТУ
Здатність до продовження та мультиплікаційний ефект Проекту	<ul style="list-style-type: none">Створено та забезпечено роботу КРГ.Реалізовано програму міні-грантів, які мають довгостроковий ефект.Створено та затверджено Стратегію та План дій щодо розвитку соціальних послуг у місті Чугуїв.
Можливість застосовувати розроблені матеріали та продукти Проекту	<ul style="list-style-type: none">Усі матеріали Проекту пройшли обговорення з фахівцями-практиками на семінарах і конференціях.Стратегія та План дій щодо розвитку соціальних послуг у місті Чугуїв базується зокрема на розроблених у межах Проекту інноваціях і пропозиціях.
Розроблені програма та методологія спеціалізованих тренінгів	<ul style="list-style-type: none">Розроблено два методичні посібники на основі проведених тренінгів і семінарів: «Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні» і «Клієнторієнтовані послуги та належний догляд».
Продукти тренінгів (підсилення спроможності, збільшення обізнаності тощо)	<ul style="list-style-type: none">260 представників професійного середовища отримали можливість дізнатися про сучасні тенденції планування, надання, моніторингу та оцінювання соціальних послуг, а також особливості професійної підготовки фахівців за окремими напрямками соціального захисту населення.
Підписані угоди про співробітництво	<ul style="list-style-type: none">Меморандум про співробітництво між Чугуївською міською радою та ГО «Харківський інститут соціальних досліджень».

Розроблені матеріали заходів Проекту	<ul style="list-style-type: none">Кожний захід Проекту має документальне підтвердження як у вигляді внутрішньої звітності, так і публічних інформаційних повідомлень.
Ефект і медіа-покриття заходів Проекту	<ul style="list-style-type: none">Див. Додаток № 2
Зворотній зв'язок із партнерами Проекту	<ul style="list-style-type: none">Під час кожної зустрічі КРГ обговорювалися прогрес Проекту та поточні питання (усього було проведено 7 регулярних та 8 спеціальних засідань). Кожна зустріч має затверджений протокол. На початку кожного наступного року Проекту на засіданні КРГ представники команди ХІСД звітували щодо прогресу та презентували План наступних дій, що відповідним чином відображалось в протоколах зустрічей.Кожне півріччя, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 4 липня 2012 року № 623, до Департаменту соціального захисту населення Харківської ОДА надавалася Картка піврічного моніторингу Проекту, на основі якої готувався звіт щодо результатів поточного моніторингу Проекту до Міністерства соціальної політики України.За результатами впровадження Проекту міською радою міста Чугуїв та Департаментом соціального захисту населення Харківської ОДА на адресу ХІСД було надіслано листи з відгуками щодо результатів його реалізації.
Кількість проведених заходів із залученням громадськості та представників професійного середовища	<ul style="list-style-type: none">Офіційне оголошення Проекту на зборах представників громади міста Чугуїв — 1.Навчальні візити — 2.Соціологічне дослідження — 1.Прес-конференція — 1.Національна конференція — 1.Круглі столи — 2.Форум — 1.Засідань КРГ — 15.Тренінгів — 13.Семінар — 1.Профінансовано та реалізовано міні-грантових проектів — 5.Конкурс журналістських матеріалів — 1, фіналістів — 3.

Кількість учасників, які відвідали заходи із залученням громадськості та представників професійного середовища	<ul style="list-style-type: none">Навчальні візити — 20 учасників.Соціологічне дослідження — 712 учасників.Прес-конференція — 4 учасники.Національна конференція — 76 учасників.Круглі столи — 128 учасників.Форум — 55 учасників.Засідання КРГ — 23 учасники.Тренінги — 260 учасників.Семінар — 32 учасники.Переглядів сайту «Чугуїв Соціальний» — за день у середньому 56 користувачів і 223 перегляди, за місяць — 1671 користувач і 6690 переглядів, за весь період існування сайту — 20052 користувачі та 80280 переглядів.У межах програми міні-грантів — 1193 прямі бенефіціари, із них:<ul style="list-style-type: none">проект «Бюро соціальних послуг підліткам та молоді з потенційно ризикованими практиками поведінки» — 691 бенефіціар;проект «Служба “Соціальна няня”» — 120 бенефіціарів;проект «Клуб відповідального батьківства “Всією родиною в майбутнє”» — 15 бенефіціарів;проект «Театр для всіх» — 229 бенефіціарів;проект «Простір, який міняє життя дитини з особливими потребами» — 138 бенефіціарів.
Кількість інформаційних матеріалів на сайті ХІСД	39 (див. Додаток № 2).
Кількість розроблених і розповсюджених матеріалів	<p>Публікацій — 7, серед них:</p> <ul style="list-style-type: none">звіт за результатами громадського картування надання соціальних послуг та потреб «Соціальний захист міста Чугуїв. Результати соціологічного дослідження» — 100 примірників;«Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні» — 600 примірників;«Надання соціальних послуг в Англії» — 100 примірників;«Клієнторієнтовані послуги та належний догляд. Практичний посібник» — 100 примірників;інформаційні буклети (4 макети) з інформацією щодо різних видів соціальних послуг, які надаються в місті Чугуїв — 16000 примірників;матеріали національної конференції — 100 примірників;фінальний звіт за результатами виконання Проекту — 200 примірників.
Розповсюджені прес-релізи	3 (презентація Проекту, національна конференція, прес-конференція в Харкові).

СТІЙКІСТЬ ПРОЕКТУ
МОЖЕ БУТИ ПРОДЕМОНСТРОВАНА НАСТУПНИМИ
ПОКАЗНИКАМИ ТА РЕЗУЛЬТАТАМИ:

- Звіт за результатами Проекту та методичні рекомендації щодо впровадження клієнторієнтованого підходу та моніторингу й оцінювання надання соціальних послуг в Україні обговорені на місцевому рівні та національній конференції, а також надані Міністерству соціальної політики України.
- Міністерство соціальної політики України отримало приклади успішних практик щодо збільшення потенціалу по всій країні для підвищення ефективності системи надання соціальних послуг. За результатами впровадження однієї з проектних ініціатив «Соціальна няня», Міністерством соціальної політики України було підготовлено проект внесення змін до Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, а саме — до Переліку додано п. 20 наступного змісту: «Тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю, — забезпечення тимчасового догляду та виховання дитини з інвалідністю за місцем її проживання або перебування в закладі на період відсутності батьків або осіб, що їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю».
- Збільшено кількість людей, які отримують ефективні соціальні послуги

- на рівні громад. Також за допомогою спеціального веб-порталу та сайту ХІСД потенційні та реальні клієнти отримали об'єктивну й доступну інформацію про порядок і умови надання соціальних послуг.
- Фахівці та менеджери в місті Чугуїв отримали інформаційну, технічну, аналітичну підтримку й збільшили можливість розвитку свого потенціалу у сфері надання соціальних послуг. Це створило підвалини для скорочення випадків неналежного надання соціальних послуг і порушення прав людини.
 - Посилено залучення вразливих груп населення (жінок, людей з інвалідністю, літніх людей, дітей, багатодітних сімей) до процесу планування, прийняття рішень та оцінювання якості надання соціальних послуг.
 - Налагоджено більш тісні партнерські відносини між різними гілками влади та неурядовими організаціями з метою забезпечення безконфліктного й гнучкого підходу до забезпечення та ефективного використання ресурсів.
 - Посилено здатність надавачів соціальних послуг (муніципальних, НДО, бізнесу або коаліцій) розробляти та впроваджувати ефективні економічно доцільні соціальні послуги на рівні громад.

РЕЗУЛЬТАТИ ПРОЕКТУ ТАКОЖ ДЕМОНСТРУЮТЬ свою ЖИТТЄЗДАТНІСТЬ у:

а. Фінансовій стійкості

Відповідно до підготовленої та затвердженої Стратегії та середньострокового Плану дій щодо розвитку місцевої системи надання соціальних послуг у місті Чугуїв, ідентифіковано бюджетні витрати на окремі заходи, до яких зокрема входить низка ініціатив, започаткованих Проектом. У такий спосіб створено фінансову платформу для подальшого посилення розвитку політики та практики надання соціальних послуг відповідно до європейських стандартів і потреб містян.

б. Інституційній стійкості

Учасники програми міні-грантів, більшість з яких представлені місцевими провайдером соціальних послуг, продовжують надавати апробовані послуги за підтримки місцевої влади. Так, продовжують роботу проекти «Соціальна няня», «Клуб відповідального батьківства»,

«Театр для всіх» і «Простір, який міняє життя дитини з особливими потребами» (ресурсний інклюзивний клас). Місцеві фахівці пройшли серію тренінгів і взяли участь у низці тематичних дискусій і семінарів, що дозволило їм значно розширити свої знання та збільшити професійну кваліфікацію.

с. Стійкості на управлінському рівні

КРГ має всі можливості продовжувати працювати й після закінчення Проекту. Її функціонування не вимагає додаткового фінансового забезпечення та вона може бути легко формалізована у вигляді координаційно-дорадчого органу з конкретними завданнями та повноваженнями. Для цього в межах Проекту створено всі необхідні умови: наявна методологічна база, тренінгова підготовка, консультативна та інформаційна підтримка з боку ХІСД.



ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Впровадження Проекту відбувалося в період активізації процесів децентралізації в Україні, які виводять на авансцену нових публічних суб'єктів владних повноважень — об'єднані територіальні громади. Загалом можна вважати це позитивним і необхідним кроком для розбудови місцевих територій, невеличких міст та сіл в Україні, одним з яких є місто Чугуїв. Водночас сучасні процеси об'єднання громад супроводжуються вкрай повільним нормативним регулюванням із боку законодавця, що має як позитивний, так і негативний вплив, зокрема й у контексті надання соціальних послуг місцевим жителям, які їх потребують.

- можливість контролювати витрати власних коштів на фінансування соціальних послуг у громаді;

- можливість миттєво реагувати на зміни потреб населення в соціальних послугах.

До негативних ефектів ми зараховуємо:

- відсутність дієвих механізмів контролю за якістю надання соціальних послуг;

- відсутність можливостей притягнення до відповідальності відповідних посадових осіб місцевих громад за ненадання соціальних послуг;



Серед позитивних ефектів впливу процесу децентралізації на систему надання соціальних послуг можна виділити:

- можливість створення нових моделей надання соціальних послуг місцевими громадами, не очікуючи команди з міністерства та адміністрації;

- депріоритетизація соціальних послуг у порядку денному розбудови місцевих громад.

Досягнення визначених цілей у процесі реалізації Проекту дозволило сформулювати бачення основних найактуальніших точок докладання зусиль та потенційних напрямків розвитку у сфері соціального обслуговування як на місцевому, так і національному рівнях.

■ Визначення потреб клієнтів у соціальних послугах та визначення права на соціальні послуги

Саме визначення потреб громади в соціальних послугах має стати першим кроком на шляху розбудови чи трансформації системи надання соціальних послуг. Повноцінна все-



охоплююча робота з вивченням потреб кожної вразливої групи, яка виконується системно (щорічно), дозволить створити дієву систему надання соціальних послуг. Наразі багато новостворених місцевих громад, не маючи досвіду та достатніх знань, намагаються підтримувати в дієздатному стані стару систему соціальних послуг, не враховуючи зміни, які відбулися протягом останніх років, а головне — що з 2013 року фінансування 100 % соціальних послуг відбувається за кошти місцевих бюджетів.

Громади мають усі можливості надавати соціальні послуги не лише тим категоріям, які зафіксовані в нормативно-правових актах, а за власним рішенням і тим, кому вважають за необхідне. Для розвитку системи соціальних послуг, забезпечення її сучасним обладнанням і засобами необхідним є впровадження

платних послуг. Терміново необхідно запровадити систему компенсації — відшкодування вартості соціальних послуг, які не можуть бути надані на рівні місцевої громади. Саме такий підхід здатний підтримати принцип соціальної справедливості та рівності всіх громадян. Треба створити перелік соціальних послуг, які є наявними в громаді постійно. Цей перелік соціальних послуг у громаді має чітко відповідати потребам, які постійно змінюються. Від-

повідно, і перелік послуг має оновлюватися щорічно за результатами вивчення потреб.

■ Фінансування соціальних послуг

Україні необхідно позбавитися старого підходу в розумінні «безкоштовності» соціальних послуг. Так, соціальні послуги можуть бути «безкоштовними» для незахищених і потребуючих груп, але в підсумку за ці послуги заплатить громада. Новий підхід дозволить краще розподіляти ресурси та згодом привчить клієнтів до відповідального споживання соціальних послуг.

Наразі важко оцінити якість та ефективність надання соціальних послуг, тому що використовується так званий «витратний підхід», коли кошти виділяються установі чи провай-

дерові, а вони самостійно розподіляють їх на власний розсуд. Натомість на підставі детального вивчення потреб у соціальних послугах необхідно чітко прорахувати вартість однієї соціальної послуги, яку варто купити для клієнта.

На сучасному етапі розвитку системи соціальних послуг 95 % із них надаються комунальними та державними провайдерами. Приватними та благодійними провайдерами надаються вкрай непопулярні послуги для клієнтів із рідкісними потребами. Це створює нерівні умови для комунальних та інших провайдерів у доступі до фінансування. Створення відкритого ринку соціальних послуг дозволить значно покращити якість надання соціальних послуг і урізноманітнити їх спектр.

Розвиток ринку соціальних послуг можливий лише в умовах конкуренції провайдерів. Монополія державних та комунальних провайдерів навпаки консервує його, оскільки їх і так профінансують місцеві громади. Приватні провайдери є рушіями інновацій у соціальних послугах, під їхнім впливом система соціальних послуг здатна швидко модернізуватися.

Соціальні послуги не можуть приносити прибуток комунальним провайдерам, але вони можуть бути щонайменше беззбитковими. Зменшення тягаря у вигляді оплати соціальних послуг можливе лише за рахунок введення оплати (повної або часткової) соціальних послуг клієнтами. Це не означає позбавлення незахищених груп населення доступу до соціальних послуг, бо їх потреба захищена законом. Це означає розширення клієнтської бази та розширення спектру соціальних послуг, які можуть, наприклад, надаватися понад встановлену безкоштовну норму.

■ Моніторинг та оцінювання

Сучасні управління соціального захисту разом із провайдерами (терцентрами) є єди-

ною системою. Це було повністю виправдано з погляду планової радянської економіки, але в умовах конкуренції і відкритого ринку послуг має вигляд архаїзму. Функції менеджменту соціальних послуг (управління соцзахисту) мають бути відокремлені від процесу надання соціальних послуг (терцентрів). Вони не мають бути пов'язані зв'язками субординації чи — ще гірше — бути частинами однієї структури.

Процес надання соціальних послуг, який передбачає оцінювання потреб, бюджетування, вибір провайдера, оцінювання якості соціальних послуг тощо, має бути в зоні відповідальності менеджера із соціальної роботи чи менеджера з управління соціальними послугами. Наразі цю функцію виконують відразу декілька відповідальних осіб у структурі управління соцзахисту, що заважає ефективному розвитку системи надання соціальних послуг. Для адекватного процесу управління соціальними послугами варто залучати зовнішніх фахівців для оцінювання якості наданих послуг. Управління соцзахисту як зацікавлена сторона не завжди здатне на належному об'єктивному рівні оцінити якість наданих послуг.

Головним критерієм ефективності є рівень задоволення клієнтів у співвідношенні з вартістю. Соціальна послуга не може зробити людину остаточно щасливою, але вона зобов'язана компенсувати ту неспроможність людини, яка була викликана інвалідністю та/або складними життєвими обставинами. Саме для цього повинні систематично проводитися моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг. В апаратах місцевих рад і виконкомів має бути запроваджена посада відповідального за контроль якості соціальних послуг, які надаються за кошти місцевої громади.

Кожна громада чи місто має отримати свою унікальну й ефективну систему соціальних послуг відповідно до потреб і власних можливостей!

Додаток № 1



ЧУГУЇВСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
МІСЬКОГО ГОЛОВИ

«05» 05 2016

Чугуїв

№ 188

Про створення робочої групи по роботі в проекті «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» та проекті «Партисипативна демократія та обґрунтовані рішення на місцевому рівні в Україні»

Керуючись п.20 ч. 4 ст.42 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою підвищення ефективності системи надання громадянам соціальних послуг

1. Створити робочу групу (додається) по роботі:
 - 1.1 в проекті "Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг", що фінансується Європейською комісією;
 - 1.2 в проекті «Партисипативна демократія та обґрунтовані рішення на місцевому рівні в Україні", фінансового МЗС Норвегії.
2. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження міського голови від 13.07.2015 № 213 «Про створення робочої групи по роботі в Проекті «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» по м. Чугуєву».
3. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на секретаря міської ради НЕЖИД Н.С.

Міський голова

(оригінал підписано)

Г.М. МІНАЄВА

Додаток

до розпорядження міського голови

«05» 05 2016 № 188

Склад

робочої групи по роботі в проекті «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» та проекті «Партисипативна демократія та обґрунтовані рішення на місцевому рівні в Україні»

Мінаєва
Галина Миколаївна
Нежид
Наталія Степанівна

Куриленко
Олена Миколаївна

ЧЛЕНИ РОБОЧОЇ ГРУПИ:

Бессараб
Тетяна Василівна

Булгакова
Олена Володимирівна
Бутова
Олена Олександрівна
Гноєвий
Роман Анатолійович
Єгорова
Валентина Володимирівна
Злотнікова
Наталія Григорівна

Козубенко
Анатолій Олександрович

Ідт
Євген Едуардович
Корощупова
Вікторія Олександрівна

Красільнікова
Тетяна Валеріївна
Кукса
Олена Юріївна
Маршала

міський голова,
голова робочої групи;
секретар міської ради,
заступник голови робочої групи;

начальник управління соціального захисту
населення Чугуївської міської ради,
секретар робочої групи.

голова правління Чугуївської міської
громадської організації багатодітних
матерів «Берегиня» (за згодою);
директор Чугуївського міського центру
соціально-психологічної реабілітації дітей;
начальник фінансового управління;

директор Чугуївської радіокомпанії;

член Чугуївської міської організації
ветеранів України (за згодою);
перший заступник начальника управління
соціального захисту населення Чугуївської
міської ради;
голова Чугуївської міської організації
ветеранів України (за згодою);

член громадської організації «Чугуївське
міське товариство інвалідів» (за згодою);
директор Чугуївського міського центру
соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

начальник відділу економічного розвитку
та залучення інвестицій;
начальник служби у справах дітей;

начальник відділу культури і туризму

Альона Юріївна
Пасечнікова
Ольга Миколаївна

Чугуївської міської ради;
заступник начальника управління
соціального захисту населення Чугуївської
міської ради;

Полянський
Іван Петрович

голова місцевої громадської організації
інвалідів «Чугуївський об'єднаний союз
інвалідів Афганістану» (за згодою);
начальник відділу освіти Чугуївської
міської ради;
начальник служби з молодіжної політики
та оздоровлення дітей;
голова громадської організації «Чугуївське
міське товариство інвалідів» (за згодою);
директор Чугуївського міського
територіального центру соціального
обслуговування (надання соціальних
послуг) Чугуївської міської ради;
головний лікар КЗОЗ «Чугуївський
районний центр ПМСД» Чугуївської
районної ради Харківської області (за
згодою);
член громадської організації «Чугуївське
міське товариство інвалідів» (за згодою).

Проценко
Марина Володимирівна
Резанова
Вікторія Вікторівна
Руденко
Андрій Михайлович
Семілетова
Тетяна Віталіївна

Черевань
Тетяна Вікторівна

Чугай
Алла Миколаївна

Секретар міської ради

(підписано)

Н.С.НЕЖИД

Розробник: Куриленко О.М.

Секретар міської ради		Н.С.Нежид
Заступник міського голови – керуючий справами виконавчого комітету		Л.П.Макаренко
Начальник загального відділу апарату виконавчого комітету		Н.Г.Свінченко
Начальник служби юридичного супроводу		Л.М.Шевченко
Начальник управління соціального захисту населення		О.М.Куриленко

Додаток № 2

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ
НА ЗАХОДИ ПРОЕКТУ НА САЙТІ ХІСД

1. Продовжуємо навчати як оцінювати якість наданих соціальних послуг <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1524810111&w=%F1%EE%F6>
2. Відбулася національна конференція, присвячена системі соціальних послуг в Україні <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1523025581&w=%F1%EE%F6>
3. Надання соціальних послуг в Англії: за матеріалами ХІСД <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1523011874&w=%F1%EE%F6>
4. Клієнторієнтовані послуги та належний догляд. Практичний посібник <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1523009251&w=%F1%EE%F6>
5. Реалізація Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки в системі соціального захисту населення <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1522658726&w=%F1%EE%F6>
6. Основи прав людей з інвалідністю та система надання їм послуг на місцевому рівні <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1522058585&w=%F1%EE%F6>
7. В Чугуєве родители могут воспользоваться услугой «социальной няни» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1521630409&w=%F1%EE%F6>
8. Реформування системи надання соціальних послуг в умовах децентралізації <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1521200581&w=%F1%EE%F6>
9. Тренінги «Запобігання емоційного вигорання для працівників соціальної сфери» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1517833167&w=%F1%EE%F6>
10. Запрошуємо до участі у Національній конференції «Система соціальних послуг України в сучасних умовах: виклики та перспективи» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1517813288&w=%F1%EE%F6>
11. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1517322054&w=%F1%EE%F6>
12. Форум показав різноманіття підходів до надання соціальних послуг в Україні <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1514381617&w=%F1%EE%F6>
13. Спеціалісти в сфері надання соціальних послуг отримали навички з підготовки та отримання грантів <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1514381073&w=%F1%EE%F6>
14. Форум «Інноваційні соціальні послуги: досвід реалізації, партнерства та забезпечення сталості» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1510672244&w=%F1%EE%F6>
15. Клієнт-орієнтований підхід як дороговказ у наданні соціальних послуг: семінар із представниками соціальних служб міста Чугуїв <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1509023536&w=%F1%EE%F6>

16. Відбулося нагородження переможців конкурсу статей про соціальні послуги Чугуєва <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1506341220&w=%F1%EE%F6>
17. Результати конкурсу інформаційно-аналітичних матеріалів «Соціальні послуги Чугуєва – зміни на користь громади» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1505127550&w=%F1%EE%F6>
18. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг - шлях до створення ефективної системи надання соціальних послуг <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1504090851&w=%F1%EE%F6>
19. Чому важливо оцінювати якість соціальних послуг: тренінг для начальників УСЗН та директорів терцентрів і інтернатів <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1502723529&w=%F1%EE%F6>
20. Обговорення результатів проекту «Бюро соціальних послуг для підлітків та молоді» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1500638458&w=%F1%EE%F6>
21. Конкурс інформаційно-аналітичних матеріалів «Соціальні послуги Чугуєва – зміни на користь громади» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1500037718&w=%F1%EE%F6>
22. Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1499939188&w=%F1%EE%F6>
23. Система надання соціальних послуг потребує докорінних змін <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1497433712&w=%F1%EE%F6>
24. Клуб відповідального батьківства – нова ініціатива чугуївської громади <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1496932005&w=%F1%EE%F6>
25. Надання соціальних послуг в Англії. Корисний досвід для України <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1495698280&w=%F1%EE%F6>
26. Громада Чугуєва за розвиток сприятливого середовища для дітей з особливими потребами <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1494507207&w=%F1%EE%F6>
27. 13 лютого ХІСД проведе консультативний семінар щодо оголошеного конкурсу міні-грантів <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1486839826&w=%F1%EE%F6>
28. Звіт «Соціальний захист міста Чугуїв. Результати соціологічного дослідження» <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1486375146&w=%F1%EE%F6>
29. Оголошено конкурс за програмою міні-грантів у м. Чугуїв, Харківська область <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1486338885&w=%F1%EE%F6>
30. Навчання для учасників системи надання соціальних послуг: права людини і налагодження партнерства <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1475503851&w=%F1%EE%F6>
31. Відбувся тренінг з пошуку фінансування та співпраці з фондами у м. Чугуїв <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1468510665&w=%F1%EE%F6>
32. Потрібен консультант із розробки Стратегії розвитку системи соціальних послуг та плану дій щодо її реалізації <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1465990465&w=%F1%EE%F6>

33. Проведена робоча зустріч у Чугуєві з питань організації соціальних послуг для дітей з особливими потребами <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1459021124&w=%F1%EE%F6>
34. Чугуївці ознайомилися із досвідом надання соціальних послуг у м. Хмельницький <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1454948879&w=%F1%EE%F6>
35. Тендер на проведення аналізу потреб громади у соціальних послугах міста Чугуїв (Харківська область) <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1452086751&w=%F1%EE%F6>
36. Робоча група з удосконалення системи соціальних послуг м. Чугуєва в дії <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1441273783&w=%F1%EE%F6>
37. Розпочато роботу консультативної робочої групи з запровадження нових підходів до надання соціальних послуг у м. Чугуєві <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1436883079&w=%F1%EE%F6>
38. Напрацьовані рекомендації щодо реформування системи соціального обслуговування людей з інвалідністю <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1436365327&w=%F1%EE%F6>
39. Чугуєв для всех: здесь реализуют пилотный проект оказания социальных услуг <http://khisr.kharkov.ua/index.php?id=1434445706&w=%F1%EE%F6>

ІНШІ РЕСУРСИ

1. В Чугуєве почався проект, призваний ефективно надавати допомогу незахищеним громадянам <http://day.kyiv.ua/ru/news/160615-v-chugueve-nachalsya-proekt-prizvannyu-effektivno-predostavlyat-pomoshch>
2. Соціальну інфраструктуру буде розвивати територіальна громада міста <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/1815-2015-06-19-09-46-12>
3. Чугуєв для всех: здесь реализуют пилотный проект оказания социальных услуг <https://www.078.com.ua/posts/10086-chuguev-dlja-vseh-zdes-realizuyut-pilotnyi-proekt-okazaniya-socialnyh-uslug.html>
4. В Чугуєве реалізують пилотний проект надання соціальних послуг для інвалідів <http://archive.objectiv.tv/160615/115042.html>
5. В Чугуєве почався проект, призваний ефективно надавати допомогу незахищеним громадянам <http://day.kyiv.ua/ru/news/160615-v-chugueve-nachalsya-proekt-prizvannyu-effektivno-predostavlyat-pomoshch>
6. Какими должны быть социальные услуги? <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/1860-2015-07-17-07-25-34>
7. Чугуєв для всех <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/1939-2015-09-04-06-00-41>
8. Чугуївці ознайомилися із досвідом надання соціальних послуг у м. Хмельницький <http://www.soczahist.km.ua/index.php?ID=253>

9. Сесія з розробки «Стратегії розвитку системи соціальних послуг у м. Чугуєві» <http://www.chuguev-osvita.org.ua/2016/10/21/%D1%81%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F-%D0%B7-%D1%80%D0%BE%D0%B7%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%BA%D0%B8-%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%96%D1%97-%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%BA%D1%83/>
10. Конкурс міні-грантів для покращення соціальних послуг у громаді (Чугуїв) <http://www.gurt.org.ua/news/grants/36658/>
11. Конкурс інформаційно-аналітичних матеріалів <http://www.gurt.org.ua/news/competitions/39612/>
12. Конкурс інформаційно-аналітичних матеріалів «Соціальні послуги Чугуєва – зміни на користь громади» <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2320>
13. Конкурс інформаційно-аналітичних матеріалів «Соціальні послуги Чугуєва – зміни на користь громади» <http://molod.sumy.ua/anonsy/item/1320-konkurs-informatsiino-analitychnykh-materialiv-sotsialni-posluhy-chuhuieva-zminy-na-koryst-hromady.html>
14. Конкурс інформаційно-аналітичних матеріалів «Соціальні послуги Чугуєва – зміни на користь громади» <https://www.prostir.ua/?grants=konkurs-informatsijno-analitychnyh-materialiv-sotsialni-posluhy-chuhuieva-zminy-na-koryst-hromady>
15. Журналісти отримали нагороди <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/3278-2017-09-29-06-52-44>
16. Участь відділу освіти у навчальному тренінгу «Соціальні послуги, зорієнтовані на потреби клієнтів» <http://www.chuguev-osvita.org.ua/2016/12/15/%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%B4%D1%96%D0%BB%D1%83-%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%B8-%D1%83-%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%83-%D1%82/>
17. Какими быть социальным услугам – решать громаде <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/2615-2016-10-07-06-42-26>
18. Служба «Соціальна няня» <http://ngonetwork.org.ua/sluzhba-sotsialna-nyanya/>
19. Продовжується навчальний тренінг «Соціальні послуги, зорієнтовані на потреби клієнтів» <http://www.chuguev-osvita.org.ua/2017/03/02/%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B6%D1%83%D1%94%D1%82%D1%8C%D1%81%D1%8F-%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B3-%D1%81%D0%BE/>
20. Громада Чугуєва за розвиток сприятливого середовища для дітей з особливими потребами <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/1795>
21. «Театр для всіх» <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2128>
22. Попередження професійного вигорання <http://www.chuguev-osvita.org.ua/2018/02/05/%D0%BF%D0%BE%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F/>

23. У територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради продовжують репетиції ветерани в рамках реалізації проекту «Театр для всіх» <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2214>
24. У Чугуєві обговорюють перспективи створення ринку соціальних послуг <http://oblrada.kharkov.ua/ua/press-center/news/17514-u-chuguevi-obgovoryat-perspektivi-stvorenniya-rinku-sotsialnikh-poslug>
25. Навчальний тренінг з дотримання прав людини в системі надання соціальних послуг <http://www.chuguev-osvita.org.ua/2016/10/03/%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9-%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%96%D0%BD%D0%B3-%D0%B7-%D0%B4%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2/>
26. Форум «Інноваційні соціальні послуги: досвід реалізації, партнерства та забезпечення сталості» <https://www.prostir.ua/event/forum-innovatsijni-sotsialni-posluhy-dosvid-realizatsiji-partnerstva-ta-zabezpechennya-stalosti/>
27. «Реформирование системы предоставления социальных услуг в условиях децентрализации» — пресс-конференция <https://2day.kh.ua/reformirovanie-sistemy-predostavleniya-sotsialnyh-uslug-v-usloviyah-detsentralizatsii-press-konferentsiya/>
28. Лозівський мер взяв участь у семінарі з реформування системи надання соціальних послуг <http://lozovarada.gov.ua/novini/lozivskij-mer-vzyav-uchast-u-seminari-z-reformuvannya-sistemi-nadannya-sotsialnikh-poslug.html>
29. Начальник відділу освіти приєднується до вітань міського голови з Днем знань <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2378>
30. Ресурсний інклюзивний клас у НБК № 6 ефективно діє! <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2447>
31. В Чугуєве родители могут воспользоваться услугой «социальной няни» <https://2day.kh.ua/v-chugueve-roditeli-mogut-vospolzovatsya-uslugoj-sotsialnoj-nyani/>
32. Молодіжна інформаційно-просвітницька акція «Молодість + відповідальність + здоров'я = здійснення мрій» <http://parus.kharkiv.ua/?p=540>
33. Завершено реалізацію проекту «Театр для всіх» Чугуївської організації ветеранів в партнерстві з Територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/2291>
34. Освітяни вивчають реалізацію прав дітей з інвалідністю в умовах інклюзії <http://chuguev-rada.gov.ua/news/id/3513>
35. Соціальний захист міста Чугуїв <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2017/july/issue-7/article-28924.html>
36. Соціальні послуги повинні задовольняти потреби конкретного споживача <http://chuguevnews.info/index.php/2012-12-16-21-39-26/3104-2017-06-16-06-43-01>

37. Проїшов Всеукраїнський форум «Інноваційні соціальні послуги: досвід реалізації, партнерства та забезпечення сталості» <http://chuguevrda.gov.ua/novosti/5035-projshov-vseukrajinskij-forum-innovajtsijni-sotsialni-poslugi-dosvid-realizatsiji-partnerstva-ta-zabezpechennya-stalosti>
38. Всеукраїнський форум «Інноваційні соціальні послуги: досвід реалізації, партнерства та забезпечення сталості» <http://merefyanska.gromada.org.ua/news/09-42-08-20-12-2017/>
39. Обмін позитивним досвідом інновацій та формування бачення сталого розвитку сфери соціальних послуг у Харківській області <http://krasnyikut-rda.kh.gov.ua/news/278/4354/54096>
40. В Харькове обсудят развитие социальных услуг для населения <https://2day.kh.ua/v-harkove-obsudyat-razvitie-sotsialnyh-uslug-dlya-naseleniya/>
41. Національна конференція «Система соціальних послуг України в сучасних умовах: виклики та перспективи» <https://www.prostir.ua/event/natsionalna-konferentsiya-systema-sotsialnyh-posluh-ukrajiny-v-suchasnyh-umovah-vyklyky-ta-perspektyvy/>
42. В Харькове задумались над улучшением качества социальных услуг <https://2day.kh.ua/v-harkove-zadumalis-nad-uluchsheniem-predostavleniya-sotsialnyh-uslug/>
43. Запорізька область поділилася досвідом реформування інтернатних установ <http://www.zoda.gov.ua/news/40207/zaporizka-oblast-podililasya-dosvidom-reformuvannya-internatnih-ustanov.html>
44. Децентрализация в действии. Чугуев первым в Харьковской области вводит новую систему решения социальных проблем http://www.guberniya.net/newsdetail.php?news_id=19450
45. «Впровадження першого етапу Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки в системі соціального захисту населення» <http://snip.net.ua/20180405/vprovadzhennya-pershogo-etapu-natsionalnoyi-strategiyi-reformuvannya-systemy-instytutsijnogo-doglyadu-ta-vyhovannya-ditej-na-2017-2026-roky-v-systemi-sotsialnogo-zahystu-naselennya/>

НАУКОВО-ПОПУЛЯРНЕ ВИДАННЯ

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОЕКТУ
**«ПОСИЛЕННЯ РОЛІ МІСЦЕВИХ ГРОМАД У ПРИЙНЯТТІ
РІШЕНЬ ЩОДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ»:**
ДОСВІД ЗМІН НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ

Автор — Андрій Черноусов, Світлана Щербань
Комп'ютерна верстка та
дизайн обкладинки - Назар Палихата

Більше інформації щодо діяльності ХІСД на
khisr.kharkov.ua
www.facebook.com/NGO.KHISR

