



СИСТЕМА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ



ЗБІРНИК СТАТЕЙ ЗА МАТЕРІАЛАМИ
НАЦІОНАЛЬНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

2018

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.

Система соціальних послуг в Україні в сучасних умовах: збірник статей за матеріалами національної конференції / Кол.авторів — Х. : ХІСД, 2018. — с. 52

Публікація містить статті, представлені в рамках національної конференції «Система соціальних послуг України в сучасних умовах», яка була організована 5 квітня 2018 року у м. Харків.

Видання буде цікаве провайдером соціальних послуг, представникам управлінь соціальної сфери, працівникам соціальних служб, громадським діячам та всім, кого цікавить тема соціального захисту населення.

© Харківський інститут соціальних досліджень, 2018

ЗМІСТ

Вступ	4
Перспективи розвитку системи соціальних послуг в Україні (Ганна Левкіна)	6
Клієнторієнтовані послуги та належний догляд (Роберт Мілн).....	10
Модель адміністрування надання послуг із соціальної підтримки населення (Іван Леонов)	14
Впровадження досвіду супервізій заради змін у процесі соціального супроводження прийомних родин і дитячих будинків сімейного типу (Інна Рябініна)	16
Качество социальных услуг и стандарты их предоставления: важность использования и особенности разработки (Роман Шейко)	18
Розбудова системи соціальних послуг на рівні громади (Андрій Черноусов)	21
Комплексный подход и социальная реабилитация людей с инвалидностью в условиях Центра комплексной реабилитации для людей с инвалидностью Мелитопольского городского совета Запорожской области (Татьяна Черная)	25
Діяльність центрів соціальних послуг на прикладі Комиш-Зорянської та Смирновської об'єднаних територіальних громад (Наталія Білик, Вікторія Левада)	30
Співробітництво місцевого самоврядування з громадськими організаціями для поліпшення якості соціальних послуг на прикладі діяльності Широківської об'єднаної територіальної громади (Ольга Ставицька)	32
Організація надання соціальних послуг у Запорізькій області в умовах децентралізації (Галина Шевченко)	35
Оцінювання потреб і організація надання соціальних послуг жителям об'єднаних територіальних громад у Херсонській області (Оксана Тропіна, Валерій Грець)	40
Досвід надання послуг громадськими організаціями на прикладі Avante Care & Support (Світлана Щербань)	44
Досвід впровадження соціальних проектів у Донецькій області (Лариса Беззубко, Анна Виходцева)	46

ВСТУП

5 квітня 2018 року Харківський інститут соціальних досліджень провів національну конференцію «Система соціальних послуг України в сучасних умовах».

У місті Харкові зібралися представники Міністерства соціальної політики України, керівники органів державної влади та місцевого самоврядування, закладів та установ соціального обслуговування, фахівці у сфері надання соціальних послуг, журналісти, представники громадських організацій, які займаються темою соціального захисту.

Головною метою конференції стало обговорення сучасного стану розвитку системи соціального обслуговування населення, зокрема особливостей законодавчого регулювання, планування, надання та оцінювання соціальних послуг, а також обмін досвідом запровадження інновацій та формування бачення сталого розвитку сфери соціальних послуг в Україні.

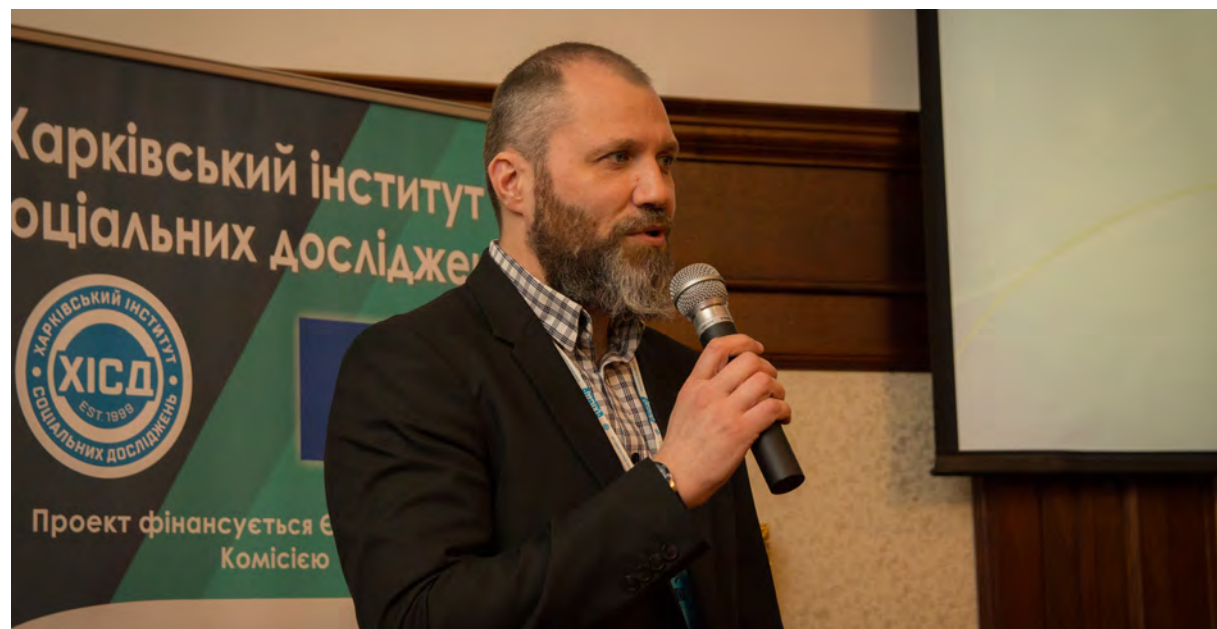
Розпочався захід із виступу Дениса Кобзіна, директора Харківського інституту соціальних досліджень, який привітав всіх учасників конференції і подя-

кував за різноманіття заявлених доповідей від обговорення основних принципів функціонування сучасної системи соціального обслуговування до впровадження конкретних послуг у громадах.

Юрій Шпарага, директор Департаменту соціального захисту населення Харківської облдержадміністрації,



відмітив необхідність постійного підвищення якості надання соціальних послуг, особливо в умовах створення об'єднаних територіальних громад та



загального процесу реформування системи соціального захисту в Україні. За словами пана Шпараги, ефективним у цьому напрямку є постійна взаємодія з недержавними організаціями, волонтерським рухом, які активно розвинулися останніми роками під час подій на сході країни.

Світлана Горбунова-Рубан, заступник міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту насе-

рехід на фінансування соціальних послуг, а не закладів; запровадження системи моніторингу та оцінювання якості; створення єдиних центрів надання послуг тощо. «Важливо усвідомлювати, щоби якість та доступність послуг, що надаються в об'єднаній територіальній громаді, не були нижчими, ніж до об'єднання», - відмітила пані Галайдюк.

На заході були присутні головні партнери ХІСД у проекті «Посилення



лення Харківської міської ради, додала, що місто сприяє цьому завдяки налагодженому механізму соціального замовлення. На її думку, залучення громадських організацій у процес надання соціальних послуг має ряд суттєвих переваг: інноваційність, індивідуальний підхід до клієнта, використання передового досвіду європейських країн, розвиток нових форм і видів послуг тощо.

Конференцію також відвідала Вікторія Галайдюк, начальниця відділу нормативного забезпечення Управління профілактики соціального сирітства Міністерства соціальної політики України. Свій виступ чиновниця присвятила концептуальним підходам та орієнтирам у розвитку соціальних послуг у громадах. Серед головних із них були названі наступні: пе-

ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг» за фінансової підтримки Європейського Союзу, - представники Чугуївської міської ради та провайдери соціальних послуг м. Чугуїв. Людмила Макаренко, заступниця міського голови - керуюча справами виконавчого комітету, відмітила ефективність детальної розробки стратегічного плану розвитку системи соціальних послуг та впровадження інноваційних сервісів для громадян, які були зроблені в рамках зазначеного проекту.

Висловлюємо щирі подяку всім учасникам за цікавість до заходу, бажання поділитися власним досвідом та надання доповідей, які представлені в даному збірнику.



ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

ГАННА ЛЕВКІНА,

експертка із соціальних питань

Варто виділити декілька напрямків розвитку сфери соціальних послуг в Україні.

По-перше, це відповідальність місцевої влади за надання соціальних послуг особам, які опинилися в складних життєвих обставинах і потребують підтримки та допомоги.

Останні три-чотири роки, в активний період реформи децентралізації, поширюється багато інформації про зростання можливостей місцевих органів влади в процесі поліпшення умов життєдіяльності громади, зокрема про відповідальність місцевих органів влади за організацію соціального обслуговування, фінансування соціальних послуг.

Який стимул є в органів влади до організації гідного соціального обслуговування громадян, які потребують

допомоги? Тільки визнання та оцінка громади. Але чи завжди громада виявляється настільки зрілою та активною, щоб відстояти свої інтереси, або навіть не свої, а інтереси представників громади, які опинилися у складних життєвих обставинах?

В умовах децентралізації продовжує існувати проблема, коли людина має права на отримання соціальних послуг, але фактично позбавлена можливості їх отримувати. Іноді це пов'язано з обмеженими можливостями комунального провайдера соціальних послуг, а іноді — із відсутністю такого провайдера взагалі.

Для невеликих громад ця проблема особливо актуальна, але й великим містам та об'єднаним територіальним громадам вона знайома також.

Як захистити право людини на соціальне обслуговування? Як забезпечи-

ти рівний доступ до соціальних послуг для всіх категорій населення? Що робити, коли людину фактично позбавляють права на соціальне обслуговування?

Було б цілком доречно започаткувати фінансову відповідальність місцевих органів влади за організацію соціального обслуговування у вигляді виплати грошової компенсації витрачених на соціальне обслуговування коштів у тому випадку, коли місцеві органи влади не можуть задовольнити потреби людини в соціальному обслуговуванні (за умови, що така особа має право на отримання соціальних послуг за бюджетні кошти).

Переваги впровадження грошової компенсації за соціальні послуги:

- підвищення рівня задоволеності населення соціальними послугами;
- спільна відповідальність за організацію допомоги — як органів влади, так і самого клієнта (одержувача послуг);
- розвиток ринку соціальних послуг;
- справедливий розподіл бюджетного фінансування на соціальне обслуговування — усі провайдері соціальних послуг мають саме перед кінцевим споживачем, а не перед численними комісіями конкурувати за клієнта та фінансування.

Але є і складнощі. Для впровадження принципу компенсації за соціальні послуги необхідні певні умови, а саме:

- створення баз даних одержувачів і провайдерів соціальних послуг;
- відпрацювання механізму визначення індивідуальних потреб потенційних отримувачів соціальних послуг — можливо, доведеться переглянути умови визначення права на соціальну послугу;
- розробка альтернативних способів фінансування соціальних послуг (ваучеризація або укладання трьохсторонньої угоди між органами влади місцевого рівня, провайдером та отримувачем соціальних послуг);
- контроль за діяльністю провайдерів соціальних послуг будь-якої форми власності (за безпекою, якістю, дотри-

манням ним державних стандартів соціальних послуг).

Здавалося б, ініціатором впровадження компенсації за соціальні послуги має бути держава, але сьогодні поширеною є практика, коли норматив затверджується, відповідаючи на потреби часу, уже після певної апробації у «польових» умовах. Як основний результат реформ ми отримали активне суспільство, готове взяти у свої руки питання управління та захисту своїх прав на соціальне обслуговування.

ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» була залучена до розробки принципу компенсації вартості соціальних послуг.

Ми підтримуємо активістів громади міста Київ, які просувають проект рішення міської ради щодо впровадження принципу компенсації вартості соціальних послуг для людей, які мають важкі форми інвалідності. Щиро бажаємо успіху, терпіння та наполегливості!

По-друге, єдиний комунальний провайдер соціальних послуг — установа майбутнього чи виклики сьогодення?

Створення в громадах єдиного комунального провайдера соціальних послуг на користь усіх категорій осіб, котрі потребують соціальної підтримки та допомоги, є необхідністю для маленьких громад, які не мають змоги створювати окремих провайдерів для кожної категорії осіб, а також додатковою можливістю для великих міст чи громад, які прагнуть раціонально використовувати бюджетні кошти.

Переваги єдиного провайдера — Центру соціальних послуг:

- об'єднання ресурсів громади, ефективного використання фінансового, кадрового потенціалу та матеріально-технічної бази соціального обслуговування;
- спрощення доступу до соціальних послуг, розширення категорій одержувачів соціальної підтримки;

- оперативне реагування на зміну соціальної ситуації у громаді, появу нових категорій населення, які потребують захисту та підтримки;

- оптимізація структури комунальних провайдерів, спрощення процедури впровадження інноваційних форм обслуговування.

Але існують сьогодні і складнощі, які стримують розвиток і поширення нової установи соціального обслуговування:

- необхідна законодавча й нормативна база щодо діяльності Центру соціальних послуг;

- звітність, яка б спиралася на види послуг, а не на структуру або особливості функціонування установи;

- необхідність перепідготовки персоналу;

- подолання опору зазначеним змінам працівників діючих провайдерів.

Створення Центру соціальних послуг — це не просте злиття територіальних центрів і центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Змінюються завдання і функції установи соціального обслуговування, з'являються нові категорії отримувачів соціальних послуг, нові підрозділи: вивчення потреб, моніторингу та оцінювання якості тощо. Фахівці комплексних центрів працюють не тільки зі звичними для них категоріями осіб, їх функції розширюються, що вимагає нових знань, перепідготовки та потребує від працівників зусиль для досягнення нового. Отже, складнощі є неминучими, і ми повинні бути готовими їх подолати. А наразі чекаємо на прийняття нового Закону України «Про соціальні послуги», де, крім традиційних провайдерів, визначені й комплексні центри надання соціальних послуг.

По-третє, нові підходи до фінансування закладів і установ соціального обслуговування та розрахунку вартості соціальних послуг.

Разом із децентралізацією органів державної влади відбувається децентралі-

зація розподілу фінансових ресурсів. Поступово важливою частиною реформ стає ефективне використання коштів місцевих бюджетів.

Як одночасно забезпечити високу якість соціальних послуг і раціональне використання бюджетних коштів?

Висока якість і дешеві послуги — поняття майже несумісні. Як зробити так, щоб визначальним став ринковий принцип пошуку кращого співвідношення якості і ціни на соціальні послуги?

При фактично монопольному ринку соціальних послуг, фінансування соціальних послуг = утримання комунальних установ. Фінансування установ сьогодні не залежить від вартості соціальних послуг, їх кількості та якості. Отже, обсяги фінансування соціальних установ не залежать від результатів їхньої роботи.

Наявні методи формування бюджету установ не стимулюють їх до розвитку, впровадження інноваційних послуг або нових форм роботи, підвищення якості обслуговування, не створюють передумови для розвитку ринку соціальних послуг.

Сьогодні потрібен такий механізм, який дав би можливість порівняти вартість соціальної послуги, яка надається в різних умовах: у комунальному закладі, у альтернативного (приватного) провайдера або громадської організації. Такий принцип був розроблений фахівцями ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» у межах проекту «Підтримка реформи децентралізації в Україні» за фінансової підтримки Посольства Великої Британії в Україні та активної позиції Чугуївської міської ради, керівників і працівників установ соціального обслуговування міста Чугуїв.

Запропонований механізм формування бюджету установ соціального обслуговування базується на вартості соціальних послуг. У межах згаданого проекту була також розроблена універсальна формула розрахунку вартості соціальної послуги, яка може використовуватися для:

- розрахунку бюджету соціальних установ будь-якої форми власності;

- формування фінансових обсягів соціального замовлення соціальних послуг за бюджетні кошти;

- розрахунку вартості платної соціальної послуги.

Водночас вартість надання соціальної послуги комунальним провайдером легко можна буде порівняти з витратами на закупівлю аналогічної послуги в недержавного провайдера.

Впровадження нового механізму фінансування соціальних послуг дозволить:

- ефективно використовувати бюджетні кошти — забезпечити простий і прозорий механізм контролю за витратами місцевого бюджету на соціальне обслуговування;

- фінансувати соціальні установи відповідно до результатів їхньої роботи;

- розвивати ринок соціальних послуг, оптимізувати структуру діючих комунальних установ.

Такі розрахунки стануть переконливим аргументом місцевим органам влади для пошуку альтернативних провайдерів дешевших і якісних послуг.

По-четверте, право громадян на якісні й безпечні соціальні послуги, ефективний і об'єктивний контроль якості соціальних послуг.

Основний напрямок сучасних реформ спрямований на розвиток ринку соціальних послуг, а це неминуче призведе до збільшення кількості провайдерів різної форми власності.

Стимулюючи клієнта до самостійного усвідомленого вибору соціальних послуг та їх провайдерів, основне завдання — забезпечити безпеку отримувача соціальних послуг, незалежно від відомчого підпорядкування або форми власності провайдера.

Сьогодні в отримувача послуг є тільки один вибір: або отримувати послугу від комунального провайдера хорошої, задо-

вільної або мінімальної якості, або отримувати послугу в недержавного провайдера, який обіцятиме захмарний сервіс, який може бути небезпечним для життя.

Яким чином здійснюється контроль за якістю соціальних послуг сьогодні? Як знайти провайдерів соціальних послуг, вартіх нашої довіри?

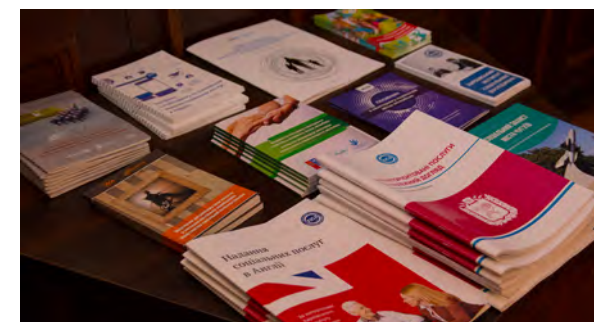
Дуже очікуємо, якщо не на ліцензування, то хоча б на державний реєстр провайдерів, який відповідатиме критеріям для надавачів соціальних послуг.

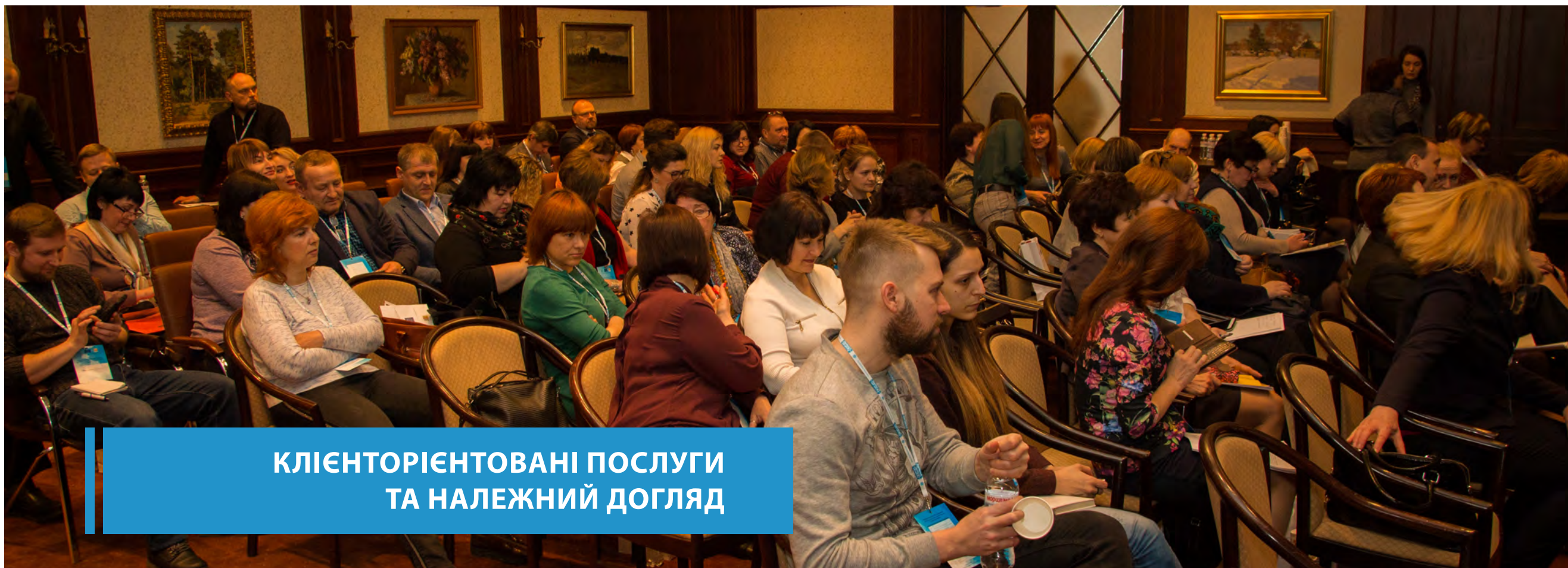
Важливим є визначення шляху провайдерів до такого реєстру, тому очікуємо на розробку регламенту або порядку формування та ведення реєстру надавачів соціальних послуг.

І, звичайно, усі установи (організації), які потрапили до реєстру, не можуть бути одного рівня і надавати послуги однакової якості. Бажано, щоб одним із принципів ведення такого реєстру провайдерів соціальних послуг став оціночний механізм рейтингування закладів соціальної підтримки.

Необхідно забезпечити і принцип об'єктивності при оцінюванні якості соціальних послуг. Сьогодні його досить важко забезпечити при здійсненні оцінювання та контролю місцевими органами влади «власних» комунальних провайдерів та інших «чужих» провайдерів — недержавних і приватних, які отримали бюджетні кошти. Навіть у разі формування спеціальних комісій, органи влади мають право вибору членів таких комісій і формування керівного органу.

Сподіваємося, що в майбутньому для незалежного зовнішнього оцінювання та контролю якості соціальних послуг буде створено дійсно незалежний орган.





КЛІЄНТОРІЄНТОВАНІ ПОСЛУГИ ТА НАЛЕЖНИЙ ДОГЛЯД

РОБЕРТ МІЛН (ROBERT MILNE),

експерт проекту Європейського Союзу (EU)
«Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень
щодо надання соціальних послуг»

Поняття клієнторієнтовності, яке останнім часом усе частіше використовується в різних галузях, походить з економічного сектору, зокрема продажів. Ось, наприклад, одне з багатьох визначень клієнтоорієнтовності — «це ключова компетенція компанії, що виражається в прагненні до встановлення і розвитку партнерських відносин з клієнтами, а також з будь-якими контрагентами як у бізнес-екосистемі, так і всередині організації, що базується на розумінні та задоволенні їхніх як активних, так і латентних потреб та максимізації прибутку на цій основі».¹

У сфері соціальної політики останні десять років цей термін досить активно використовується в контексті реформування підходів до надання соціальних послуг, але з урахуванням специфіки діяльності агентів. Тут в основі клієнторієнтованого підходу є фокусування на клієнті з погляду розробки планів відповідно до оцінених потреб і побажань людей, а не до послуг, які наразі доступні. Це серйозно впливає як на осіб, які потребують послуг та окремого догляду, так і на осіб, відповідальних за узгодження та організацію цих послуг. Клієнторієнтований підхід починається з нужденної людини, із намагання побачити світ її очима.

¹ Доступно на <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4522>

Основою такого підходу є низка ключових принципів:

- забезпечення та підтримання незалежності, дозволяючи людям жити в громаді, коли це можливо;
- робота щодо запобігання або мінімізації наслідків інвалідності та хвороб у людей будь-якого віку;
- поводження з людьми, які мають потребу в послугах, із повагою, забезпечення рівних можливостей для всіх;
- сприяння індивідуальному вибору й самовизначенню на основі наявних сильних сторін;
- заохочення партнерських відносин між клієнтами, особами, які надають послуги догляду, та нинішніми й майбутніми провайдерами.

Клієнторієнтований підхід, представлений у його простій формі, охоплює три різні процеси:

- 1. Процес оцінки**, який передбачає:
 - необхідність реагувати на гнучкість і чуйність;
 - врахування широкого спектру можливостей;
 - втручання не більше, ніж це необхідно;
 - запобігання погіршенню ситуації.
- 2. Розробка плану дій**, необхідних для задоволення виявлених потреб за наявних ресурсів, для кожної окремої особи, яка потребує підтримки, за погодженням із цією особою, її сім'єю або близькими родичами та відповідними установами.
- 3. Впровадження та моніторинг узгодженого індивідуального плану дій**, включно з регулярними оглядами та переглядом надання послуг, коли це необхідно.

Щоб започаткувати й розвивати клієнторієнтований підхід, послуги повинні бути відомими та легко доступними. Повна, легко читабельна інформація сучасною літературною мовою повинна бути доступною для клієнтів, їхніх сімей або опікунів, щоб вони знали:

- як отримати доступ до послуги;
- які послуги наявні та чи мають вони на них право;
- які залучені процеси (оцінювання, планування дотримання узгоджених вимог щодо догляду, надання узгоджених послуг, моніторинг та перевірка цих узгоджених послуг);
- що робити, якщо вони не задоволені наданими послугами;
- про інформацію щодо офіційної процедури подання скарг.

Центральним аспектом клієнторієнтованого підходу є передача рішень на рівень *фахівця із соціальної роботи*, який тісно співпрацює з клієнтом, котрий шукає допомоги та підтримки. Наразі це досить важко зробити через те, що ці фахівці працюють у штаті провайдерів самих послуг. Натомість фахівець із соціальної роботи має бути відокремленим від провайдера (бути незалежним) і чітко сприйматися як такий, який відповідає за отримання, узгодження та контроль послуг, обговорених з окремим клієнтом. Після того, як індивідуальний клієнт досягне згоди з фахівцем із соціальної роботи щодо узгоджених потреб і належної реакції служби на відповідність цим потребам, саме фахівець повинен нести відповідальність за організацію та координацію цих послуг, а не тільки безпосередньо їх надавати.

Існують три основні причини для відокремлення цих процесів:

- Щоб клієнти отримували дійсно неупереджений погляд на те, що підходить саме для їхньої конкретної ситуації, особа, яка їх консулює, не повинна мати жодного стосунку до результату. Фахівець із соціальної роботи повинен надавати дійсно незалежні консультації клієнтам.

- Такий підхід повинен призвести до набагато більшого різноманіття умов надання послуг, включно з послугами, укладеними зі сторони неурядових організацій, неприбуткових організацій та приватного сектора, заохочуючи конкретизувати потреби як вони є, а не в плані пристосу-



вання клієнтів до існуючих послуг. Оскільки люди починають формулювати потреби в послугах, яких наразі немає, це стимулює розвиток нових реакцій.

- Аби у фахівця із соціальної роботи було достатньо часу для проведення належної детальної оцінки, а потім для планування, контролю та перевірки кожного індивідуального випадку, слід забезпечити, аби дійсно були представлені інтереси кожного клієнта. Необґрунтовано очікува-

ти, що одна особа зможе об'єднати всі ці навички кількох фахівців, а також забезпечити необхідний спектр послуг.

Клієнторієнтований підхід ґрунтується на твердженні, що клієнтів необхідно слухати й поважати. Це починається з того моменту, коли вони вперше звертаються до управління соціального захисту, та продовжується, поки вони залишаються на зв'язку. Це означає знати не тільки те, що вони хочуть, але й прислухатися до їхніх коментарів про отриману послугу.

Отже, клієнторієнтований підхід є частиною еволюційного процесу, який залучає соціальних працівників, клієнтів, доглядальників, інших фахівців та широку громадськість до визначення форми майбутніх послуг у межах міста.

Впровадження клієнторієнтованого підходу — це не просто інша організація управління. Це спроба змінити спосіб надання послуг клієнту з урахуванням його визначеної потреби. І це частина набагато ширшої зміни ролі управлінь соціального захисту населення, котрі визначаються тепер більше як структури, які роблять послугу можливою, замість того, щоб тільки її надавати.



МОДЕЛЬ АДМІНІСТРУВАННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ІЗ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ НАСЕЛЕННЯ

ІВАН ЛЕОНОВ,

начальник Управління соціального захисту населення Петропавлівської райдержадміністрації Дніпропетровської області

В Управлінні соціального захисту населення Петропавлівської райдержадміністрації Дніпропетровської області запроваджено використання програмно-технічного комплексу «Реєстр справ». Такий комплекс дозволяє спростити процедури передачі документів між територіальними громадами та органами соціального захисту. До того ж скорочуються терміни надання соціальних послуг населенню.

Основними завданнями програмно-технічного комплексу можна назвати наступні:

- Створення електронних справ уповноваженими особами;
- Фіксування та переміщення електронних справ між ОТГ та органами соціального захисту;
- Переміщення електронних особових справ між відділами управління соціального захисту;
- Формування та друк журналів, реєстрів передачі та оперативної статистичної звітності;
- Вивантаження первинних даних з ПТК «АСОПД», ПТК «Наш Дім», ПТК «ЄДАРП».

Прийняття та обробка електронних документів в управлінні соціального захисту відбувається у наступних структурних підрозділах:

Відділ прийому та обробки інформації:

- ✓ перевірка електронного пакету документів на право призначення соціальної допомоги;
- ✓ направлення, за необхідністю, запитів до організацій надавачів послуг, ПФУ та ДФС;
- ✓ підготовка пакету документів для розгляду на комісії з питання надання соціальної допомоги;
- ✓ розподіл особових справ між відділами, відповідно до виду допомоги;
- ✓ формування запиту для видачі з архіву паперових особових справ;
- ✓ звірка електронного пакету документів з паперовим.

Відділ призначення соціальної допомоги, Відділ обслуговування інвалідів, Відділ персоніфікації та пільгових категорій населення:

- ✓ прийняття попереднього рішення про призначення допомоги.

Відділ контролю за призначенням та формування виплати:

- ✓ перевірка особових справ на правильність призначення та їхня обробка до виплати;
- ✓ передача до ОТГ повідомлень про призначення соціальної допомоги;
- ✓ остаточне формування паперових та електронних особових справ і передача їх до архіву.

Архів:

- ✓ ведення електронного архіву особових справ по видам соціальної допомоги;
- ✓ видача паперових особових справ відповідно до запиту;
- ✓ присвоєння штрих – коду особової справи та особового рахунку паперового пакету документів.

Головною перевагою реєстру є швидкий доступ до необхідної інформації для будь-якого фахівця управління. Програма дозволяє оперативно переглянути історію руху та стан обробки особової справи кожного клієнта. Усі зміни фіксуються у базі даних із вказівкою дати, часу і ПІБ фахівця, що зробив зміни, та блокуються на кожному рівні. Доступ до ПТК «Реєстр справ» здійснюється через захищений канал (VPN). Окрім того, можна сформувати статистичну звітність по кожному виду соціальної допомоги за будь-який період часу.

Отже, використання електронного реєстру справ дозволяє не тільки своєчасно обмінюватися інформацією між різними відділами управління, але й постійно оновлювати дані для об'єднаної територіальної громади, яка займається визначенням пріоритетів щодо соціального захисту населення. До того ж, ведення електронної системи даних значно скорочує надання соціальних послуг і дає можливість більш раціонально використовувати робочий час персоналу.



ВПРОВАДЖЕННЯ ДОСВІДУ СУПЕРВІЗІЙ ЗАРАДИ ЗМІН У ПРОЦЕСІ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДЖЕННЯ ПРИЙОМНИХ РОДИН І ДИТЯЧИХ БУДИНКІВ СІМЕЙНОГО ТИПУ

ІННА РЯБІНІНА,

директорка Чугуївського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Вартим уваги є досвід проведення групових супервізій для прийомних батьків і батьків-вихователів дитячих будинків сімейного типу в Чугуївському районі. Ідея проведення такої роботи виникла не випадково. Фахівці Чугуївського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді мають майже 10 років досвіду здійснення соціального супроводження прийомних родин і дитячих будинків сімейного типу, направлено на соціальну та психологічну адаптацію дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування. Робота ж із батьками обмежується тіль-

ки наданням інформаційно-консультаційної допомоги.

За нашими спостереженнями, за останні роки кількість сімей, які б виявили намір прийняти у свої родини дітей-сиріт, суттєво зменшилася, а в останні три роки в нас узагалі відсутні кандидати в прийомні батьки та батьки-вихователі. І це з урахуванням того факту, що кількість дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, суттєво збільшилася.

Із метою вивчення ситуації, яка склалася, ми здійснили невелике дослід-

дження. Головне питання, яке ми поставили прийомним батькам, стосувалося причин небажання поповнювати свої родини прийомними дітьми. Проаналізувавши відповіді, ми зробили низку висновків. Більшість прийомних батьків вважає, що однією з основних причин, яка ускладнює ефективне функціонування родин, є велика кількість конфліктних ситуацій між прийомними — батьками і дітьми. На жаль, досвід вирішувати проблеми, які виникають у процесі виховання прийомних дітей, майже відсутній. Можливості звернутися за допомогою до кваліфікованих психологів чи психотерапевтів також немає. Ситуація ускладнюється тим, що прийомні батьки не мають можливості повноцінно відпочивати, і це також призводить до емоційного та професійного вигорання. Саме тому постало питання щодо необхідності змін у системі функціонування прийомних сімей, які б сприяли підтримці та впровадженню інноваційних методів роботи.

Саме так і виникла ідея проведення групової супервізії, учасниками якої стали б прийомні батьки та батьки-вихователі і яка була б спрямована на обмін досвідом, знаннями та інформацією. Асоціації національних супервізійних організацій Європи (ANSE) визначає термін «супервізія» як форму консультування, направлену на розвиток комунікації і співпраці в професійних сферах. Як виявиться в підсумку, ця форма діяльності є найбільш ефективною в роботі з прийомними батьками в порівнянні з іншими, які застосовувалися раніше.

Проведення групових супервізій у Чугуївському районі стало можливим завдяки участі в тренінгу супервізорів, який реалізується в межах міжнародної співпраці України й Німеччини та направлений на розвиток компетенцій із метою надання соціально-психологічної підтримки. Німецьке товариство міжнародного співробітництва «Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ GmbH» за дорученням Федерального уря-

ду Німеччини з 1993 року підтримує Україну на шляху демократичних перетворень. Сам же тренінг проводиться у місті Дніпро та складається з 8 модулів теоретичного навчання, 6 додаткових модулів, метасупервізій і практичної частини для відпрацювання здобутих знань у вигляді практики в організаціях. У межах проведення тренінгу супервізорів протягом листопада 2017 року — жовтня 2018 року відбуваються та будуть відбуватися модулі. Учасниками тренінгу супервізорів є представники різних сфер соціальної сфери: освіти, охорони здоров'я, представники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з Харківської, Дніпропетровської та Запорізької областей. Тренінг проводять тренери-супервізори з Прибалтики, які пройшли міжнародну сертифікацію в Асоціації національних супервізійних організацій Європи та мають понад 10 років досвіду роботи супервізором.

Наразі в Чугуївському районі створені та працюють дві супервізійні групи. Перша, як зазначалося вище, створена для прийомних батьків, учасниками ж другої групи є представники Харківського обласного гуртожитку для дітей-сиріт, Харківського обласного та Чугуївського районного центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, представники громад, які надають соціальні послуги населенню.

Отже, отриманий досвід свідчить, що супервізія може бути частиною піклування про себе, яке є таким необхідним для осіб, котрі обрали для себе фах, пов'язаний із допомогою іншим людям, є частиною професійного життя і запорукою професійного розвитку. Супервізії допомагають розвиватися фахівцям і організаціям, забезпечують підтримку в процесі ухвалення рішень, які стосуються професійних питань.

Чугуївський районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді відкритий до співпраці та взаємодії. Ми готові ділитися своїм досвідом заради змін.



КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И СТАНДАРТЫ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ: ВАЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ОСОБЕННОСТИ РАЗРАБОТКИ

РОМАН ШЕЙКО,
| к. соц. н., доцент

Сегодня в сфере социальной политики всё больше внимания уделяется качеству предоставления услуг. Почему это важно и на что это может влиять? Улучшение качества услуг должно базироваться как минимум

на двух исходных факторах: *необходимости* обеспечения государством основных конституционных прав граждан и *стремлении* провайдеров предоставлять клиентам лучшие из всех возможных услуги, демонстрируя высокие стандарты. При этом оценка и улучшение качества предоставления услуг поможет организации:

- обеспечить удовлетворение индивидуальных потребностей клиента;
- улучшить планирование и стать более клиентоориентированными;
- улучшить системы и процедуры предоставления услуг;
- объединить команду и увеличить доверие;
- удовлетворить внутренние требования;
- обеспечить повышенное доверие со стороны широкого круга заинтересованных лиц.

Это также актуально в контексте растущего внешнего давления на всех провайдеров с целью продемонстрировать, что они эффективно управляют ресурсами организации, предоставляют качественные услуги и что они делают жизнь клиентов лучше. Например, доноры могут попросить организацию-провайдера описать свои подходы к управлению качеством и тем самым оправдать получаемое финансирование, или попросить предоставлять доказательства качества услуг посредством регулярных мониторинговых отчётов.

Перед тем, как планировать улучшение качества услуг, нужно предусмотреть ряд ключевых моментов:

- *Понимание качества.* Важно прояснить: цели и задачи принятия новых стандартов качества, какие стандарты качества уже существуют, как качество соотносится с другими управленческими инструментами и системами, а также имеющиеся в наличии ресурсы.

- *Этапы планирования.* Необходимо продумать: понимают ли соответствующие лица, какая работа им предстоит, какое обучение необходимо для персонала, руководителей, местных властей, какие могут быть или какие уже имеются ресурсы для запланированных работ, нужна ли организации поддер-

жка, например, внешний консультант, какая информация о различных подходах будет необходима.

- *Получение необходимых ресурсов для обеспечения качества.* На такой ранней стадии необходимо подумать о ресурсах, которые понадобятся: расходах на разработку стандартов, руководство и внешнее признание, расходах на тренинги или внешнюю консультационную поддержку, инвестициях времени в самооценку, внешнюю оценку и улучшение качества.

Прежде всего, нужно определиться с пониманием стандарта качества. Одним из определений этого понятия быть следующее: это осознанный набор приоритезированных утверждений, разработанных для направления измеряемых улучшений качества в конкретной сфере. Стандарты указывают на то, что должно быть улучшено и как предстоит измерить прогресс — это могут и должны использовать:

- руководители — для мониторинга провайдеров услуг и их прогресса;
- провайдеры услуг — для мониторинга предоставления услуги;
- практики и специалисты — для обеспечения высокого качества услуг, как предписано стандартом, или для профессионального развития.

После согласования подхода к пониманию качества, необходимо принять решение о внедрении его в организацию. Общий план либо формат будет включать в себя следующее: кто возглавит и будет управлять мероприятиями по внедрению стандартов, кто из штатного персонала будет вовлечён и каков будет вклад каждого, как собранная в процессе оценки информация повлияет на рабочий процесс и принятие решений, как планирование качества будет связано с другими видами организационного планирования и каким образом улучшения будут продемонстрированы и распространены для всех.

Сегодня, учитывая процессы децентрализации, можно использовать несколько различных подходов и моделей к улучшению качества:

- модели, позаимствованные извне (зарубежный опыт);
- самостоятельно разработанные модели;

- национальные стандарты.

Для определения наиболее подходящей системы стандартов для конкретной организации существует ряд показателей, которые нужно учитывать, а именно:

- насколько глубоко система направлена на целевые вопросы организации;
- насколько легко система может быть интегрирована в существующие рабочие практики;
- насколько система чувствительна к культуре организации;
- насколько проста или сложна система и насколько это подходит организации;
- насколько ресурсно-интенсивным (затратным) будет внедрение этой системы.

Общий цикл формирования качественного подхода к оказанию услуг включает в себя следующие этапы:

- планирование;
- соглашение о стандартах;
- проведение самооценки;
- расстановка приоритетов;
- разработка планов действий;
- осуществление согласованных действий;
- обзор действий.

После завершения заключительного этапа в этом процессе цикл начинается снова.

И, наконец, немаловажным является демонстрация приверженности качественному подходу к оказанию социальных услуг и соблюдению стандартов. Важно иметь доказательства, необходимые для оценки качества. Некоторые организации заводят отдельную папку обеспечения качества для всех своих ключевых политик и процедур. Записи и копии любой мониторинговой информации также должны быть в общем доступе в случае необходимости. Демонстрируя уровень услуги, изложенный в стандарте качества, вы можете предоставить гарантии его соблюдения местным властям, руководителям, донорам и пользователям услуг. Подготовка годового отчёта также является способом продемонстрировать, насколько услуги соответствуют стандартам качества, а также показать прогресс в улучшении качества в соответствии с этими стандартами.



РОЗБУДОВА СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ГРОМАДИ

АНДРІЙ ЧЕРНОУСОВ,

*провідний експерт ГО
«Харківський інститут
соціальних досліджень»*

Сучасні процеси децентралізації в Україні виводять на авансцену нових публічних суб'єктів владних повноважень — об'єднані територіальні громади (далі — ОТГ). Загалом вважаємо це позитивним і необхідним кроком для розбудови місцевих територій, невеличких міст та сіл в Україні. Сучасні процеси об'єднання громад супроводжуються вкрай повільним нормативним регулюванням із боку законодавця, що, на нашу думку, має як позитивний вплив, так і негативний. Децентралізація стосується і сфери надання соціальних послуг місцевим жителям, які цього потребують.

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

- можливість ОТГ створювати нові моделі надання соціальних послуг, не очікуючи команди з міністерства та адміністрації;

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

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

До негативних впливів ми зараховуємо:

- відсутність дієвих механізмів контролю за якістю надання соціальних послуг;
- відсутність можливостей притягнення до відповідальності відповідних посадових осіб ОТГ за ненадання соціальних послуг;
- депріоритетизація соціальних послуг у порядку денному розбудови ОТГ.

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 всеохоплююча робота з вивченням потреб кожної вразливої групи, яка виконується системно (щорічно), дозволить створити дієву систему надання соціальних послуг замість «машини для прокачування» грошей через застарілого провайдера в особі терцентру та/або центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Наразі багато новостворених ОТГ, 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.

Оцінка потреб: запитання та короткі відповіді

- *Кому ми маємо надавати соціальні послуги?*

Громади мають усі можливості надавати соціальні послуги не лише тим категоріям осіб, які зафіксовані в норматив-

но-правових актах, а за власним рішенням і тим, кому вважають за потрібне.

- *Чи повинні ми надавати лише безкоштовні послуги?*

Для розвитку системи соціальних послуг, забезпечення її сучасним обладнанням і засобами, необхідно, на нашу думку, впроваджувати платні послуги.

- *Що робити, якщо ми не в змозі надати послугу клієнту відповідно до його потреби?*

Терміново необхідно запровадити систему компенсації — відшкодування вартості соціальних послуг, які не можуть бути надані на рівні місцевої громади. Саме такий підхід здатний підтрима-



ти принцип соціальної справедливості та рівності всіх громадян.

- *Чи повинен перелік соціальних послуг у громаді бути вичерпним?*

Перелік соціальних послуг у громаді має чітко відповідати потребам, які постійно змінюються. Відповідно, і перелік послуг повинен оновлюватися щорічно за результатами вивчення потреб.

Фінансування соціальних послуг

- *Запровадження філософії платності соціальних послуг*

Україні необхідно позбавитися старого підходу в розумінні «безкоштовності» соціальних послуг. Так, соціальні по-

слуги можуть бути «безкоштовними» для незахищених і потребуючих груп, але в підсумку за ці послуги все одно заплатить громада. Новий же підхід дозволить краще розподіляти ресурси та згодом привчить клієнтів до раціонального споживання соціальних послуг.

- *Перехід від «витратного підходу» до розрахунку вартості кожної окремої послуги*

Наразі важко оцінити якість та ефективність надання соціальних послуг, тому що використовується так званий «витратний підхід», коли кошти виділяються установі, провайдерів, які вже самостійно їх розподіляють на власний розсуд. Натомість на підставі детального вивчення потреб у соціальних послугах необхідно чітко прорахувати вартість однієї соціальної послуги, яку варто купити для клієнта.

- *Створення відкритого ринку соціальних послуг*

На сучасному етапі розвитку системи соціальних послуг 95 % усіх соціальних послуг 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 та урізноманітнити їх спектр.

- *Допуск на ринок соціальних послуг приватних провайдерів, неприбуткових організацій*

Розвиток ринку соціальних послуг можливий лише в умовах конкуренції провайдерів, а монополія державних, комунальних провайдерів навпаки консервує його, оскільки їх і так профінансують місцеві громади. Приватні провай-

дери є рушіями інновацій у соціальних послугах, під їхнім впливом система соціальних послуг здатна швидко модернізуватися.

- *Активне впровадження платних і частково платних послуг*

Соціальні послуги не можуть приносити прибуток комунальним провайдерам, але вони можуть бути хоча б беззбитковими. Зменшення тягаря у вигляді оплати соціальних послуг можливе лише за рахунок введення повної або часткової оплати соціальних послуг клієнтами. Це не означає позбавлення незахищених груп населення доступу до соціальних послуг — 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. Створення органу контролю. Аудит провайдерів

- *Розділення функцій управління та надання послуг*

Сучасні управління соціального захисту разом із провайдерами (терцентрами) є єдиною системою. Це було повністю виправдано з погляду планової радянської економіки, але в умовах конкуренції і відкритого ринку послуг це 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.

- *Створення посад менеджерів з управління соціальними послугами*

Процес надання соціальних послуг, який передбачає оцінювання потреб, бюджетування, вибір провайдера, оцінку 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 стоїть на заваді ефективному розвитку системи надання соціальних послуг.

- *Використання професійних моніторів та аудиторів*

Для адекватного процесу управління соціальними послугами варто залучати зовнішніх фахівців для оцінювання якості наданих соціальних послуг. Управління соцзахисту як зацікавлена сторона не здатне на належному об'єктивному рівні оцінити якість наданих послуг.

- *Моніторинг та оцінювання, спрямовані на підвищення ефективності використання коштів громади («best value for money»)*

Головним критерієм ефективності є рівень задоволення клієнтів у співвідношенні з вартістю. Ми розуміємо, що, можливо, соціальна послуга не може зробити людину остаточно щасливою, але вона зобов'язана компенсувати ту неспроможність людини відчувати себе незалежною, яка була спричинена інвалідністю та/або складаними життєвими обставинами. Саме для цього повинні систематично проводитися моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг.

- *Орган контролю: хто платить — той і контролює*

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 систему соціальних послуг відповідно до потреб та власних можливостей!



КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД И СОЦИАЛЬНАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ В УСЛОВИЯХ ЦЕНТРА КОМПЛЕКСНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ МЕЛИТОПОЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО СОВЕТА ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ТАТЬЯНА ЧЕРНАЯ,

директор Центра комплексной реабилитации для людей с инвалидностью Мелитопольского городского совета Запорожской области

Социальная защита людей с инвалидностью является важной составной цивилизованного общества, а её уровень говорит о его культуре. Перед специалистами, которые работают в этой сфере, стоят непростые задачи — обеспечить связь между человеком и окружающим миром.

На выполнение Закона Украины «Про реабилитацию инвалидов в Украине» в 2003 году был создан Центр комплексной реабилитации для людей с инвалидностью Мелитопольского городского совета Запорожской области.

Главное задание Центра — предоставление реабилитационных услуг людям с инвалидностью через комплекс мероприятий социальной, психолого-педагогической и физической реабилитации.

С 2007 года Центр реализует Программу предоставления реабилитационных услуг для жителей трёх близлежащих районов — Мелитопольского, Приазовского и Акимовского.

В ноябре 2011 года Мелитопольский городской совет принял решение

создать в городе Центр реабилитации смешанного типа для взрослых и для детей с инвалидностью, что дало возможность не только детям с инвалидностью в возрасте от 2-х до 18 лет, но и людям с инвалидностью старше 18 лет получать услуги социальной, психолого-педагогической, физической реабилитации и профориентации с целью адаптации и интеграции их в социум. Так в структуре Центра сформировалось два отделения.

Отделение реабилитации детей с инвалидностью реализует программы социальной реабилитации детей в возрасте от 2-х до 18 лет. Цель работы отделения — обеспечение интеграции детей с инвалидностью в социум путём предоставления комплексной социальной, психолого-педагогической и физической помощи с учётом ежегодной коррекции.

Социальная реабилитация предполагает формирование опыта общения в социуме, обучение основным социальным навыкам, адаптацию в социальной среде.

Педагогическая реабилитация включает такие аспекты деятельности: формирование личностных качеств ребёнка, которые являются важными для его жизнедеятельности, активной жизненной позиции, интеграции в общество, создание оптимальных условий для общения и досуга, развитие творческих и умственных способностей.

Психологическая реабилитация направлена на предоставление психотерапевтической помощи ребёнку и родителям.

В сентябре 2012 года в отделении была открыта разновозрастная группа дневного пребывания детей дошкольного возраста с учётом индивидуальных особенностей развития и диагноза. Во время пребывания в группе дети одно-

временно проходят курс комплексной реабилитации.

В работе детского отделения наблюдается позитивная динамика в развитии каждого ребёнка. Главным является и то, что дети учатся жить в коллективе, усваивая нормы и правила поведения в нём.

В мае 2012 года в Центре открыто отделение реабилитации для людей с инвалидностью в возрасте от 18 лет. С целью создания и обеспечения условий для активной жизни, восстановления основных функций организма, активной жизненной и профессиональной деятельности предоставляются услуги социальной, психологической, физической и профессиональной ориентации, трудовой адаптации.

Социальная реабилитация в этом отделении направлена на социализацию и возвращение в социум, подготовку к продуктивной жизни и трудовой деятельности, приобретение умений организации своего отдыха и свободного времени.

Психологическая реабилитация направлена на преодоление страха перед действительностью, искоренение социально-психологического комплекса «ненадобности», а также на восстановление активной жизненной позиции.

Профессиональная ориентация и трудовая адаптация направлены на обеспечение молодёжи информацией о мире профессий, возможности профессиональной карьеры, формирование трудолюбия, трудоспособности, приобретение и усовершенствование трудовых и профессиональных качеств.

Физическая реабилитация направлена на восстановление физического состояния методами массажа, лечебной физкультуры и спорта.

Одной из форм комплексной реабилитации является проведение мас-

совых мероприятий — это новогодние и рождественские праздники, Масленица, Пасха, День матери, Международный день защиты детей, праздник «Золотая осень», коллективные поездки, экскурсии, посещение театров, цирковых представлений и, конечно же, традиционный фестиваль «Поверь в себя!», который проводится ежегодно в канун Международного дня инвалидов.

В 2017 году, в связи с изменениями в законодательной базе Министерства социальной политики Украины, учреждение было перепрофилировано в Центр комплексной реабилитации для людей с инвалидностью.

В 2018 году Центру исполнилось 15 лет, и за этот период работы более 2000 детей и 300 взрослых людей с инвалидностью получили реабилитационные услуги. Финансируется Центр за счёт городского бюджета.

В штате Центра работают 36 человек, из них 9 педагогов: методист, социальный воспитатель по работе с детьми с инвалидностью, социальный педагог, 2 практических психолога, учитель-дефектолог, учитель информатики и вычислительной техники, 2 инструктора по труду. Среди медицинского персонала: врач-физиотерапевт, медсестра по физиотерапии, 6 специалистов по физреабилитации.

Коллектив Центра постоянно работает над повышением своего профессионального уровня. Каждый последний рабочий день месяца — это методический день. Проходит день занятий в школе профессионального мастерства: изучение передового опыта, знакомство с новыми методиками, организовываются практические занятия.

На протяжении многих лет Центр сотрудничает с учебными заведениями города: Мелитопольским государственным педагогическим университетом им.

Б. Хмельницкого, Запорожским национальным университетом, Мелитопольским институтом экологии и социальных технологий высшего учебного заведения открытого международного университета развития человека «Украина», медицинским колледжем, общеобразовательными школами города. Студенты вышеупомянутых вузов получают отличную практику по своим специальностям, благодаря чему становятся подготовленными профессиональными кадрами для работы в Центре.

Коллектив Центра сотрудничает с общественными организациями города, благотворительными фондами. Большую поддержку работе Центра оказывают предприниматели и меценаты нашего города, среди которых есть и депутаты городского, областного советов. Это улучшение материальной базы, благоустройство территории Центра, подарки для детей к праздникам, организация экскурсий и многое другое.

Также коллектив центра принимает участие в международных грантах. Совместно с Немецким обществом международного сотрудничества «Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH» реализован проект по созданию инклюзивной спортивной площадки, которая рассчитана не только для посетителей Центра, но и для жителей общины.

Наш Центр комплексной реабилитации для людей с инвалидностью — маленькая страна людей с большим сердцем! Энтузиазм коллектива рождает новые программы, проекты. Мы с оптимизмом смотрим в завтрашний день и уверены, что не нужно останавливаться на достигнутом и довольствоваться малым. Всегда необходимо двигаться вперёд, и тогда результат обязательно будет. Знаем, что наши замыслы осуществятся, надежды не угаснут, мечты сбываются!



ДІЯЛЬНІСТЬ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ КОМИШ-ЗОРЯНСЬКОЇ ТА СМІРНОВСЬКОЇ ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД

ВІКТОРІЯ ЛЕВАДА,

директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Комиш-Зорянської сільської ради Запорізької області

Комунальна установа «Центр соціальних послуг» Комиш-Зорянської сільської ради була заснована в 2016 році. Установа обслуговує сім'ї та осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах, мало-забезпечені родини, багатодітні родини, сім'ї, в яких виховуються діти з інвалідністю, родини учасників АТО, внутрішньо переміщених осіб.

Структуру Центру складають відділення соціальної допомоги вдома та відділ соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Кількість працівників комунальної установи складає 17 осіб.

НАТАЛІЯ БІЛИК,

директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Смирновської сільської ради Запорізької області

Основними видами послуг, які надає установа, наразі є:

1. Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання для осіб похилого віку та людей з інвалідністю (це в компетенції відділення догляду вдома).

Виявлення вразливих осіб і сімей із дітьми, облік сімей у складних життєвих обставинах, здійснення оцінки потреб дітей та їхніх сімей і потреб окремих осіб, контроль за цільовим використанням коштів при народженні дитини та допомоги самотнім матерям, здійснення соціального супроводу сімей, надання соціаль-

ВІКТОРІЯ ЛЕВАДА, директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Комиш-Зорянської сільської ради Запорізької області
НАТАЛІЯ БІЛИК, директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Смирновської сільської ради Запорізької області

них послуг і соціальний супровід сімей чи осіб, постраждалих від насильства в сім'ї, соціальний супровід сімей, де мали місце випадки торгівлі людьми, соціальний супровід звільнених осіб, комплексна соціальна допомога жінкам, які мали намір відмовитися від новонародженої дитини, соціальні послуги та соціально-психологічна підтримка ВІЛ-інфікованих та хворих на СНІД (це в компетенції відділу соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, який може здійснювати соціальний супровід будь-якої родини з дітьми в складних життєвих обставинах, категорійність таких сімей прописана в законах та постановах, якими керується відділ у своїй роботі).

У відділенні соціальної допомоги вдома станом на 30 грудня 2017 року обслуговано 140 осіб похилого віку та людей з інвалідністю, із них 15 обслуговуються на платній основі.

Загальна кількість наданих соціальних послуг за 2017 рік становить 46 172 послуги. У середньому один соціальний робітник обслуговує 10 осіб похилого віку, людей з інвалідністю.

У поточному році, як і в минулому, комісією було здійснено перевірки та складено акти щодо якості надання соціальних послуг соціальними робітниками. Під час перевірок якості надання послуг було опитано 87 отримувачів соціальних послуг, складено відповідні акти.

Адміністрація закладу вбачає в проведенні опитувань декілька суттєвих переваг:

1. Об'єктивність: є клієнти, які навмисно зводять наклеп на соціального працівника, оскільки їм «усе недобре». Але також є інша проблема менталітету — у нас не прийнято лаяти того, від кого залежить твоє життя. Тому більшість отримувачів навпаки «покриває працівників», бо боїться залишитися взагалі без допомоги. У такій ситуації необхідні інструменти для виявлення фактичного стану справ

при оцінюванні якості соціального обслуговування (опитувальники, методики проведення співбесід).

2. Оцінювання якості соціальних послуг показує необхідність мотиваційної складової соціальної роботи, адже людина завжди бажає отримувати більше допомоги, ніж їй це потрібно (наприклад, коли клієнт має незначні обмеження життєдіяльності, але все одно має бажання, щоб за нього все робив соціальний робітник).

Центр активно співпрацює з громадськими організаціями. Завдяки співпраці комунальної установи з БФ «Ветерани Чорнобилю» була отримана гуманітарна допомога (ходунки, крісла, стільчики, милиці та інші речі). Завдяки співпраці з Товариством Червоного Хреста було отримано два нові візки для людей з інвалідністю І групи — жителя с. Благовіщенка та особи похилого віку із смт. Комиш-Зоря, яка нездатна до самостійного пересування. На постійній основі ведеться співпраця з Національною поліцією Більмацького району.

Також ведеться тісна співпраця з Фондом соціально-гуманітарної і психосоціальної підтримки населенню. 27 жовтня працівники відділу соціальних служб спільно з фахівцями фонду провели тренінги для учнів 9–11 класів у Комиш-Зорянській та Благовіщенській школах.

За останні роки з'явилися нові категорії отримувачів соціальних послуг. 58 осіб із 127 учасників АТО, які проживають на території ОТГ, звернулися до Центру за соціальними послугами, їм були надані консультаційні та інформаційні послуги. Більшість звернень були з приводу отримання земельної ділянки. 49 внутрішньо переміщених осіб отримали психологічні та юридичні послуги.

Багато уваги приділяється інтеграції внутрішньо переміщених осіб у місцеву громаду. 19 вересня за підтримки Україн-

ського фонду соціальних інвестицій був проведений захід «Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у громади», в якому взяли участь 50 осіб. Також для внутрішньо переміщених осіб і місцевих жителів проводилися тренінги на тему «Гідна праця». Пройшли навчання та отримали сертифікати 30 осіб, 8 з яких — це мешканці Комиш-Зорянської ОТГ, вони проходять безкоштовне навчання за напрямками, які обрали самостійно (це підвищення кваліфікації водіїв — отримання категорій D, E, проходження курсу соціального

робітника, проходження курсів з індустрії краси).

Сьогодні Центр забезпечений комп'ютерною технікою та меблями в повному обсязі.

Створення комплексного Центру — це не просте злиття закладів, це нові функції та завдання. Тому багато уваги приділяється підвищенню кваліфікації працівників Центру, які постійно поглиблюють свої знання шляхом участі в семінарах та нарадах.



На території Смирновської ОТГ також функціонує комунальна установа «Центр надання соціальних послуг» Смирновської сільської ради. Установа обслуговує всі ка-

тегорії жителів громади, які опинилися в складних життєвих обставинах. Працівники Центру можуть забезпечити на ранньому етапі виявлення сімей та осіб, які опи-

ВІКТОРІЯ ЛЕВАДА, директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Комиш-Зорянської сільської ради Запорізької області
НАТАЛІЯ БІЛИК, директорка КУ «Центр надання соціальних послуг» Смирновської сільської ради Запорізької області

нилися в складних життєвих обставинах, запобігти появі нових проблем і сприяти збереженню сім'ї незалежно від її складу — це може бути і сім'я з дітьми або сім'я з літніми батьками. Саме фахівець Центру є зв'язуючою ланкою між з громадянами та всією соціальною мережею, оскільки він безпосередньо контактує та співпрацює з органами влади, школою, закладами охорони здоров'я на селі, органами місцевого самоврядування, дільничним інспектором, сільською громадою.

На сьогоднішній день налагоджена система методичного супроводу соціальної роботи в громаді та підвищення кваліфікації фахівців. У минулому році для працівників Центру було проведено 13 нарад, зокрема супервізійна нарада на тему «Удосконалення та підвищення ефективності здійснення соціальної роботи». Кожен працівник Центру протягом 2017 року взяв участь у 4–5 навчальних або методичних заходах за ключовими напрямками соціальної роботи. Також важливою складовою підвищення кваліфікації працівників є семінари, які організовуються на базі **Департаменту соціального захисту населення Запорізької ОДА, обласного та Більмацького районного** Центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

У процесі роботи із сім'ями фахівцем визначено **основні причини, з якими найчастіше пов'язані проблеми, котрі виникають у отримувачів соціальних послуг**: зловживання спиртними напоями, безробіття, низький рівень виховного потенціалу батьків, труднощі підліткового віку, інвалідність дітей, конфлікти між членами родини, малозабезпеченість (незадовільні умови проживання), скоєння злочинів і правопорушень членами сім'ї.

Протягом минулого року соціальною роботою охоплено 81 сім'ю, у яких виховуються 164 дитини, із них 26 родин *перебувають у складних життєвих обставинах*. Особлива увага приділяється *профілактичній роботі* — протягом року було

проведено близько 10 профілактичних заходів, зокрема в навчальних закладах Смирновської ОТГ.

Важливими критеріями якості соціального супроводу є частка сімей, знятих із соціального супроводу з мінімізацією складних життєвих обставин та кількість досягнутих конкретних результатів у роботі із цими сім'ями — так, майже всі сім'ї зняті із соціального супроводу з позитивними результатами та мінімізацією впливу складних життєвих обставин.

Із метою надання соціальних послуг **неповнолітнім і молоді, які засуджені до покарань, не пов'язаних із позбавленням волі**, проводяться заходи, спрямовані на формування та закріплення здорового способу життя, профілактики наркоманії, соціально-небезпечних хвороб, надаються індивідуальні консультації. Індивідуальною соціальною роботою Центру охоплено **3-х** осіб, умовно засуджених до покарань без позбавлення волі. Аналіз роботи із цієї категорією осіб показав, що молодь відбуває покарання переважно за незначні злочини.

Також фахівець Центру *відвідує сім'ї, яким призначена матеріальна допомога при народженні дитини*, за 12 місяців 2017 року обстежено 54 родини, із яких **17 родин — у складних життєвих обставинах**.

Фахівцями обстежено, зроблено оцінювання потреб і складено соціальний паспорт **18 сімей учасників АТО та сімей із числа внутрішньо переміщених осіб**. Сім'ям надаються соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні послуги, їм сприяють в отриманні допомоги, усі сім'ї отримали пам'ятку про «Права та пільги для учасників АТО» із переліком пільг.

Також відділ соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді проводить загальну інформаційну роботу серед населення громади.



СПІВРОБІТНИЦТВО МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ ДЛЯ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ДІЯЛЬНОСТІ ШИРОКІВСЬКОЇ ОБ'ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

ОЛЬГА СТАВИЦЬКА,

заступниця голови Широківської
об'єднаної територіальної громади

На жаль, існує практика, коли структури — надавачі соціальних послуг — повністю копіюють механізми роботи й організацію районних територіальних центрів і центрів для сімей та молоді. Але шляхом простого копіювання, без моніторингу потреб населення громади не можна побудувати дійсно якісну соціальну роботу. У межах реформи децентралізації громади мають діяти по-новому.

Широківській сільській громаді немає й року. Соціальну сферу громада забрала для утримання із січня 2018 року,

створила комунальну установу «Центр соціальних послуг Широківської громади», до якої перевела всіх фахівців району. Зараз громада складається з 28 сіл і 6 сільських рад. Громада не має визначеного центру — усі села майже рівноправні, томі всі заходи проводяться не в якомусь одному, а в усіх сільських будинках культури або в сільських радах.

Працюючи над розробкою стратегії громади (проект здійснюється за підтримки Німецького товариства міжнародного співробітництва «Deutsche Gesellschaft für Internationale

Zusammenarbeit (GIZ) GmbH») і проводячи консультації із жителями, виявилось, що населення взагалі не знає про те, чи є в них на території фахівці з надання соціальних послуг, і якщо є, то чим такі фахівці займаються. Здебільшого знання жителів обмежувалися уявленням, що фахівці «прибирають за старенькими людьми». Натомість тепер створено робочу групу з розробки стратегії надання соціальних послуг, завдяки співпраці з ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» проводиться моніторинг соціальної сфери громади.

Також однією з основних проблем стає брак людських і матеріальних ре-

сурсів. Саме тому пошук ресурсів шляхом співпраці з громадськими організаціями та благодійними фондами є дуже актуальним для громад.

У місті й області працюють багато організацій, які допомагають соціально незахищеним верствам населення. Мета нашої громади — налагодити співпрацю з ними заради підвищення соціальної активності населення, зокрема залучити до активності людей, які потрапили в складні життєві обставини.

Так, завдяки БФ «Міський центр допомоги» і ГО «Спілка волонтерів» внутрішньо переміщені особи, діти учас-



ників АТО, діти з інвалідністю та діти із сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, на всі свята отримують подарунки. Міський центр допомоги працює з німецькими благодійними організаціями, і на території громади було роздано більше 20 візочків для осіб з інвалідністю. Регулярно надається гуманітарна допомога у вигляді побутових речей та одягу.

БФ «Карітас» допомагає працювати з людьми з інвалідністю та батьками дітей з інвалідністю. Організовано консультаційні групи й групи підтримки для батьків дітей з інвалідністю. У громаді відсутні кваліфіковані психологи, навіть у школах ці вакансії є вакантними, брак фахівців ми виправляємо завдяки професіоналам із БФ «Карітас». Створено групу підтримки, яка збирається щомісяця. Нам дуже вдячні особливо матері дітей: так, одна мама поділилась, що до цього вона протягом декількох років узагалі не виходила та не спілкувалася зі знайомими. БФ «Карітас» допомагає створити громадську організацію саме на нашій території і по-особливому це відсвяткувати — за допомоги благодійного фонду готується святковий захід. Також наші фахівці візьмуть участь у супервізії у БФ «Карітас». Наразі юристи шукають можливість підписати договір із цим благодійним фондом щодо надання консультаційних послуг та навчання для людей, які доглядають за своїми хворими родичами. Крім цього, БФ «Карітас» допомагає нам із харчуванням для відвідувачів на великих заходах.

БФ «Сподівання» реалізує в нашій громаді «Програму 15» — це програма профілактики та запобігання насильства в родині, встановлення порозуміння між батьками та дітьми, запобігання шкідливим звичкам. Щосуботи протягом чотирьох місяців проводяться заняття та ведеться діалог окремо з групами підлітків, батьків.

У Широківській громаді створено ГО ветеранів АТО «З Україною в серці», учасники якої не тільки відстоюють свої права на отримання землі чи матеріальної допомоги, а й хочуть брати активну участь у житті громади. Зараз деякі з них відвідують тренінг із соціального підприємництва, хочуть створити добровільну дружину. Співпраця з ГО «Коло побратимів» надає нам можливість збирати родини учасників АТО для бесіди про спільні проблеми.

Проаналізувавши статистику та створивши соціальний паспорт громади, ми виявили, що майже 30 % населення складають люди пенсійного та поважного віку. На розробці стратегії розвитку громади ця аудиторія поділилась, що їм недостатньо приділяється уваги в дозвіллі, догляді. У громади виникла ідея створити відділення з роботи з людьми поважного віку та організувати Інститут третього віку. Таке відділення створено при комунальній установі «Соціальні послуги Широківської громади», розробляється положення про інститут. Але громада не чекає на юридичне оформлення інституту, а вже працює. МГО «Інститут громадського розвитку «Ортега-і-Гасет» допомагає громаді проводити тренінгові заняття з фінансової грамотності для жінок поважного віку. Такі заходи проводяться в кожній сільській раді.

Співпраця з БФ «Щаслива дитина» надала можливість планувати відправити дітей із родин, які перебувають у складних життєвих обставинах, на відпочинок у наметові табори. Також заплановано зустрічі щодо роботи з представниками БФ «Щаслива дитина» в якості консультантів і тренерів для створення опікунських сімей — фонд має великий досвід у сприянні створенню таких сімей.

Співробітництво з громадськими організаціями — це потужний потенціал суспільства, і Широківська громада хоче використовувати його у своїй роботі.



ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

ГАЛИНА ШЕВЧЕНКО,

представниця Департаменту
соціального захисту населення
Запорізької облдержадміністрації

До початку здійснення процесу децентралізації основними надавачами соціальних послуг у Запорізькій області в системі соціального захисту області були і зараз є територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, будинки-інтернати, реабілітаційні установи.

Нині в системі соціального захисту Запорізької області функціонують 11 будинків-інтернатів обласного підпорядку-

вання, 23 територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), 22 центри **соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді**, 3 центри соціальної реабілітації дітей з інвалідністю, із них 1 обласний.

У структурі 10 терцентрів діють відділення соціальної реабілітації дітей з інвалідністю: 1 обласний центр професійної реабілітації осіб з інвалідністю та 1 центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю.

Із метою оптимізації і комплексно-го підходу до надання соціальних послуг комунальні установи, створені органами місцевого самоврядування, мають розгалужену структуру, впроваджують інноваційні соціальні послуги.

Однією з таких установ є комунальна установа «Запорізький міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)».

У структурі Центру функціонують:

- 8 відділень соціальної допомоги вдома;
- 6 відділень денного перебування;
- 7 відділень соціальної реабілітації дітей з інвалідністю;
- 1 відділення визначення потреб громадян у соціальних послугах;
- центр обліку бездомних осіб;
- дільниця з надання автотранспортних послуг;
- геріатричний пансіонат, утворений для безоплатного надання соціальних послуг в умовах тимчасового перебування для 36 громадян похилого віку та осіб з інвалідністю (які досягли 18-річного віку), хворих (із числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не мають рідних, котрі могли б забезпечити їм догляд і допомогу.

За путівкою територіального центру до пансіонату зараховуються громадяни на 24 дні перебування. Громадяни, які обслуговуються відділеннями соціальної допомоги вдома, мають пріоритетне право на надання соціальних послуг у геріатричному стаціонарі. За результатами моніторингового візиту представників Уповноваженого ВРУ з прав людини не виявлено жодних порушень у геріатричному пансіонаті, було відзначено створені в Центрі належні умови для перебування осіб похилого віку.

У місті Мелітополь функціонує комунальна установа «Центр комплексної

реабілітації для осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради», де надають послуги соціальної реабілітації та адаптації як дітям з інвалідністю, так і дорослим особам з інвалідністю.

У 2015 році розпочався процес децентралізації та утворення об'єднаних територіальних громад (далі — ОТГ). Зараз у Запорізькій області створено 38 ОТГ. Ці ОТГ різні за територіальним розташуванням і за кількістю жителів на їхній території.

Ще в у 2015 році Департаментом соціального захисту населення Запорізької облдержадміністрації була розпочата роз'яснювальна робота та надання методичної допомоги новоствореним ОТГ із питань виконання повноважень у сфері соціального захисту, зокрема організації надання соціальних послуг. При виборі моделей і шляхів організації надання соціальних послуг скористалися методичними рекомендаціями, затвердженими наказом Міністерства соціальної політики України від 19 січня 2016 року № 26.

Практика роботи з ОТГ свідчить про те, що дуже важливим є розуміння керівниками ОТГ та депутатами місцевих рад необхідності цієї роботи, її значимості для тих людей і сімей — жителів ОТГ, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Важливим фактором для новостворених ОТГ є підбір кваліфікованого персоналу для роботи у сфері надання соціальних послуг. Траплялися випадки призначення на роботу осіб, які мали велике бажання працювати, але не завжди знали як, не мали досвіду роботи і відповідної фахової освіти.

Зустрічі з керівниками ОТГ на семінарах, виїзди на території ОТГ, проведення семінарів на базі діючих установ, які мають досвід роботи, впроваджують інноваційні соціальні послуги — цю роботу проводить Департамент соціального захисту населення систематично. Зокрема Департаментом були проведені семінари для ОТГ на базі комунальних установ «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Бердянської міської ради», «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Запорізької міської ради», які працюють над впровадженням державних стандартів різних соціальних послуг, серед них: послуга паліативного догляду, догляду вдома, соціальної адаптації, денного догляду, соціальної реабілітації, консультування та інші.

У співпраці з представництвом Німецького товариства міжнародного співробітництва «Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH» у 2017 році проведено низку семінарів-тренінгів для представників ОТГ, управлінь соціального захисту, терцентрів, запрошувались і представники Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Серед висвітлених питань були: «Особливості організації визначення потреб населення у соціальних послугах в умовах сучасного реформування», «Організація діяльності об'єднаних територіальних громад щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню», «Практичні аспекти та моделі організації соціального обслуговування на рівні громади». Тренерами кількох семінарів були представники ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» Анна Станіславівна Левкіна та Андрій Миколайович Черноусов. Учасники семінарів відзначали високий рівень підготовки тренерів і змістовність проведених тренінгів.

Співпраця здійснюється також і з Центром розвитку місцевого самоврядування (організація семінарів, круглих столів із виїздом в ОТГ).



При виборі моделі організації соціальних послуг керівників ОТГ завжди цікавлять питання: який бюджет установи, штат і кількість отримувачів.

Із метою оптимізації і комплексного підходу до надання соціальних послуг Веселівська селищна рада однією з перших у 2016 році ухвалила рішення про створення комунальної установи «Центр соціальних послуг». У Центрі об'єднані функції територіального центру і Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. У 2017–2018 рр. ще 6 ОТГ створили подібні центри, наразі ще кілька ОТГ готуються ухвалити подібні рішення.

При розробці положень про Центр соціальних послуг як комплексний центр використовувалися матеріали пілотного проекту, який впроваджувався в Баштанському районі Миколаївської області (координатор проекту — Людмила Скоропадна).

Сьогодні дві ОТГ, утворені на території Білмачького району нашої області, будуть презентувати роботу комплексних центрів.

На часі прийняття нового Закону України «Про соціальні послуги», який поки що пройшов перше читання у Верховній Раді. У проекті нового закону зазначено: «З метою оптимізації та комплексного підходу до надання соціальних послуг можуть утворюватися комплексні центри надання соціальних послуг, структурні або відокремлені підрозділи яких надаватимуть послуги, що надаються закладами соціальної підтримки (догляду)». Типові положення про зазначені заклади та установи затверджуються Кабінетом Міністрів України.

Для ОТГ, особливо сільських, під кожну категорію осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах, створювати окремі установи при невеликих громадах досить складно та витратно.

Потрібне типове або примірне положення про комплексний центр соці-

альних послуг, в якому були б визначені загальні функції роботи із сім'єю, рекомендована структура, загальна звітність, адаптована для всіх центрів незалежно від того, де вони знаходяться тощо. Можливо, до прийняття нового закону можна внести певні зміни в чинні нормативні документи, які регулюють надання соціальних послуг. Але існує інший досвід.

На території Оріхівського району територіальний центр залишився у власності районної ради до кінця 2018 року, і 5 ОТГ уклали договори з районною адміністрацією про надання субвенції із загального фонду бюджету ОТГ районному бюджету на утримання комунальної установи «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Оріхівської районної ради». Можливо, це залишиться елементом тільки перехідного періоду, а можливо, така модель співпраці матиме місце й у майбутньому.

У 4 ОТГ територіальні центри соціального обслуговування стали комунальними установами міських, сільських, селищних рад. У 5 ОТГ створено відділи надання соціальних послуг, у 2 ОТГ — відділення догляду вдома. 13 ОТГ уклали договори й закуповують соціальні послуги для своїх жителів у терцентрах.

На території області надавачами соціальних послуг є і недержавні суб'єкти, і фізичні особи. Так, компенсаційні виплати, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2004 року № 558, за надані соціальні послуги за рахунок коштів місцевих бюджетів, отримують 4,3 тисячі фізичних осіб.

Департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації проведено конкурс на залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг для громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах, бездомних громадян та осіб, звільнених із місць позбавлення волі, відповідно до Постанови

Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2013 року № 324.

Також проводився конкурс соціальних проектів. Реалізовано проект створення центру реабілітації для жінок після мастектомії. ОТГ та іншим органам місцевого самоврядування рекомендовано залучати на конкурсній основі до надання соціальних послуг недержавних суб'єктів.

Практика співпраці з інститутами громадянського суспільства в області з кожним роком усе більше активізується. Можна згадати співпрацю з низкою організацій.

Запорізька обласна ГО «Центр підтримки сім'ї і просвіти в громаді «Флоренс», яка співпрацює з територіальними центрами та центрами надання соціальних послуг, реалізувала цікавий проект для слухачів Університету третього віку «Я — красива», організувала тренінги для керівників відділень денного перебування, надає соціальні послуги сім'ям, які виховують дітей із синдромом Дауна та з аутизмом.

БО «БФ «Все можливо» надає соціальні послуги (паліативного догляду, соціальної інтеграції і реінтеграції, консультування, представництва інтересів, соціального супроводу та інші) особам із психічними захворюваннями, які потребують паліативної допомоги, бездомним особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, особам, які перебувають у місцях позбавлення волі й готуються до виходу через один рік, постраждалим від насильницьких і протиправних дій та іншим. Ця організація була виконавцем соціального замовлення за рахунок коштів обласного бюджету.

На базі **БО «Мережа 100 % життя. Запоріжжя»** відкрито Центр денного перебування для дітей із ВІЛ та членів їхніх сімей. Організація здійснює співпрацю із Запорізьким міським центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, надає соціальні послуги дітям та їх батькам.

На базі **Запорізького обласного відділення жінок з інвалідністю «Донна»** відкрито Центр реабілітації жінок після мастектомії.

ГО «Людятам потрібні люди», член обласної Координаційної ради громадських об'єднань і організацій із роботи з громадянами, які потребують соціальної підтримки, що діє при Департаменті соціального захисту населення ОДА, надає послуги для дітей і дорослих з обмеженими можливостями здоров'я та їхніх родин у межах різних європейських і міжнародних проектів.

Створюються нові організації, молоді енергійні керівники готові до співпраці у сфері надання соціальних послуг. Наприклад, із метою залучення до надання соціальних послуг недержавних суб'єктів в управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради створили відділ із координації суб'єктів надання соціальних послуг.

На жаль, ГО працюють переважно на території міст. Сільські території ще не стали об'єктами належної уваги ГО, а самоорганізація населення сільських територій недостатньо активна.

У 2018 році в Широківській ОТГ при підтримці представництва Німецького товариства міжнародного співробітництва «Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH» ГО «Харківським інститутом соціальних досліджень» буде проведено аналіз визначення потреб населення громади в соціальних послугах і запропоновано модель організації соціальних послуг на рівні громади, можливо — навіть розроблено положення про Центр надання соціальних послуг.

Сподіваємося, що ця співпраця матиме позитивні результати для отримувачів соціальних послуг Запорізької області й усі жителі громади, які їх потребують, зможуть такі послуги отримати.



ОЦІНЮВАННЯ ПОТРЕБ І ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД У ХЕРСОНСЬКІЙ ОБЛАСТІ

ВАЛЕРІЙ ГРЕЦЬ,

керівник БО
«Вектор толерантності»

30 березня 1944 року на карті України (тоді УРСР) з'явилася нова адміністративна одиниця — Херсонська область. Наш край у всі часи мав важливе стратегічне значення. Ще до формування сучасного адміністративно-територіального поділу тут перетиналися важливі торговельні шляхи: «шовковий» — зі сходу на захід, «із варягів у греки» — із півночі на південь по водних артеріях та «чумацький шлях», яким возили сіль у Північну Україну. Колись пристань славних козаків, колиска Чорноморського флоту, сьогодні Херсонщина є потужною областю з розвинутою

ОКСАНА ТРОПІНА,

регіональна координаторка взаємодії із громадськістю Уповноваженого ВРУ з прав людини в Херсонській області

промисловістю та сільським господарством, багатогалузевою транспортною системою, високою культурою й численними історично-туристичними об'єктами.

Але життя не стоїть на місці. У зв'язку з децентралізацією, станом на 23 березня 2018 року на території Херсонської області функціонують 26 об'єднаних територіальних громад (далі – ОТГ).

У 4 ОТГ, які складають 15,38 % від загальної кількості, створено установи та заклади, які надають соціальні послуги вразливим категоріям населення, зокре-

ВАЛЕРІЙ ГРЕЦЬ, керівник БО «Вектор толерантності»

ОКСАНА ТРОПІНА, регіональна координаторка взаємодії із громадськістю Уповноваженого ВРУ з прав людини в Херсонській області

ма тим, хто опинився у складних життєвих обставинах:

- у Гладківській ОТГ — комунальна установа «Гладківський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»;

- у Горностаївській ОТГ — комунальний заклад «Горностаївський селищний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді»;

- у Мирненській ОТГ — Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;

- у Чаплинській ОТГ — комунальна установа «Центр соціальних послуг» Чаплинської селищної ради.

У 6 ОТГ, які складають 23 %, створено відділи та сектори, до повноважень яких належить надання відповідних послуг, і визначено фахівців, які їх надають:

- у Асканія-Новій ОТГ — структурний підрозділ соціальної допомоги і соціального обслуговування (надання соціальних послуг): 1 особа, керівник;

- у Білозерській ОТГ — відділ із питань соціальної роботи та надання соціальних послуг: 2 особи — керівник відділу та головний фахівець із питань соціальної роботи та надання соціальних послуг;

- у Великокопанівській ОТГ — відділ із питань сім'ї, молоді, охорони дитинства та соціальної роботи: 1 особа, завідувач сектору;

- у Кочубеївській ОТГ — сектор праці і надання соціальних послуг: 1 особа, завідувач сектору;

- у Музиківській ОТГ — сектор соціального захисту та медичного обслуговування населення: 3 особи — завідувач сектору, фахівець із соціальної роботи та спеціаліст II категорії із питань соціальної роботи (згідно з посадовою інструкцією

спеціаліст II категорії із питань соціальної роботи виконує функції фахівця із соціальної роботи;

- у Станіславській ОТГ — відділ соціального захисту населення та прав дітей: 1 особа, інспектор у справах дітей.

У 2 ОТГ (Григорівській та Роздольненській), які складають 7,69 %, до штатного розпису введені 2 посади фахівця із соціальної роботи.

У 7 ОТГ, які складають 26,92 %, виконання функцій фахівця із соціальної роботи покладено на інших фахівців, а саме:

- у Борозенській ОТГ — 2 особи: інспектор служби у справах дітей та фахівець із питань соціального захисту;

- у Бехтерській ОТГ — 1 особа спеціаліст I категорії із соціальної роботи;

- у Високопільській ОТГ — 1 особа, головний фахівець із соціального захисту Високопільської селищної ради;

- у Зеленопідській ОТГ — 1 особа, спеціаліст II категорії із питань соціального захисту населення;

- у Каланчацькій ОТГ — 1 особа, інспектор із соціального супроводу та роботи із сім'ями;

- у Тавричанській ОТГ — 1 особа, інспектор із питань соціального захисту населення;

- у Хрестівській ОТГ — 5 осіб: соціальні працівники (у Хрестівській ОТГ реалізується Програма соціального захисту найуразливіших верств населення, сім'ї, дітей та молоді с. Хрестівка на 2018 рік, затверджена рішенням сесії сільської ради).

Спираючись на власний досвід, беручи за основу рекомендації тих ОТГ області, де надаються соціальні послуги, аналізуючи надання соціальних послуг в інших регіонах України, при плануванні надання соціальних послуг у новостворених ОТГ бе-

ремо на себе сміливість рекомендувати:

- оцінювати потреби, виходячи з паспорту ОТГ (категорій громадян, які потребують соціальних послуг, потреб у послугах і яких саме тощо);
- оцінювати можливості (фахівці в радах ОТГ, робота НДО на території ОТГ тощо);
- бажання та можливості надавати послуги (що може запропонувати рада ОТГ, у чому є потреба в отриманні соціальних послуг від жителів ОТГ тощо);
- навчання, досвід, підвищення кваліфікації фахівців, які надають соціальні послуги;
- звертати увагу, що з об'єктів соціальної сфери, культури, побуту з'явилося на території ОТГ у зв'язку з об'єднанням (дитячі, спеціалізовані, психоневрологічні та інші інтернати, геріатричні пансіонати, стаціонарні відділення територіальних центрів, ізолятори тимчасового тримання);

- оцінювати соціальні послуги, які надаються в установах на території ОТГ: кому вони потрібні та для кого вони доступні;
- оцінювати самоорганізації населення, зокрема які надають соціальні послуги на території ОТГ (громадські організації, об'єднання, ініціативи тощо);
- моніторинг та оцінювання соціальних послуг, які надаються на території ОТГ;
- створення нових місць надання соціальних послуг (на прикладі стаціонарного відділення терцентру);
- соціальні замовлення (замовлення соціальних послуг у структур та установ, які не належать до комунальної власності ОТГ, недержавних організацій).

За рахунок співфінансування з районних бюджетів отримують соціальні послуги жителі 4 ОТГ, котрі складають 15,38 % від загальної кількості: Бехтерської, Високопільської, Долматівської, Чулаківської. Слід



ВАЛЕРІЙ ГРЕЦЬ, керівник БО «Вектор толерантності»

ОКСАНА ТРОПІНА, регіональний координатор взаємодії із громадськістю Уповноваженого ВРУ з прав людини в Херсонській області

зазначити, що в Бехтерській ОТГ послуги надаються як комунальним закладом «Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Голопристанської районної ради Херсонської області», так і спеціалістом I категорії із соціальної роботи, у Високопільській ОТГ — Високопільським районним центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та головним фахівцем соціального захисту Високопільської селищної ради.

Водночас не надаються соціальні послуги в 5 ОТГ, які складають 19,23 %: Виноградівській, Іванівській, Костянтинівській, Любимівській, Ювілейній. Обласними Центром **соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді** та Департаментом соціальної політики проводиться роз'яснювальна робота щодо вирішення цього питання.

Обласними службами систематично надається методична допомога з питань соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю, які опинилися в складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, а також проводяться робочі зустрічі з очільниками ОТГ, відповідальними за надання послуг у громадах, вживаються інші заходи, спрямовані на побудову ефективного виконання визначених законодавством повноважень у сфері соціальної політики.

Великий потенціал надання соціальних послуг є в організацій недержавного сектору Херсонської області. За часи незалежності вони реалізували безліч соціальних проектів, чим допомогли вразливим верствам населення, літнім людям, дітям, сім'ям та іншим. Бюджети цих проектів обчислюються мільйонами, а то й мільярдами позабюджетних гривень. Це кошти, залучені від міжнародних організацій, окремих благодійників і спонсорів, пожертв і членських внесків самих членів цих організацій.

Новостворені ОТГ активно вивчають досвід впровадження соціального замов-

лення. Саме вони в перспективі можуть долучатися та впроваджувати механізм соціального замовлення за кошти місцевих бюджетів у своїх ОТГ. Наприклад, активно вивчається досвід Сумської області, де вже впроваджено механізм соціального замовлення. Там профільні управління закупили послуги за чотирма напрямками. ОТГ Сумщини активно переймають цей позитивний досвід. Члени активів ОТГ дотримуються думки, що впровадження механізму соціального замовлення є вигідним для громад, які наразі формують свої виконавчі органи, прораховують кількість працівників та їхнє фінансування. Через соціальне замовлення можливо вирішувати безліч проблем, які постають перед новоствореними ОТГ. Це можуть бути:

- робота задля подолання складних життєвих обставин у житті молоді, жінок, сімей;
- надання соціальних послуг людям поважного віку, залучення їх до активного розвитку ОТГ;
- робота із соціальної профілактики, оздоровлення та відпочинку дітей;
- інформаційне забезпечення, юридичний і соціально-психологічний супровід учасників бойових дій, ветеранів АТО, військовослужбовців і членів їхніх сімей, зокрема робота з матерями та дружинами військових;
- послуги у сфері освіти дорослих;
- проблеми замісної підтримувальної терапії, зокрема соціальна адаптація пацієнтів, які отримують таку терапію.

Варто пам'ятати, що в основі будь-якої реформи є людина. Із її бажаннями, проблемами та потребами. Маємо велику надію, що реформи, які зараз активно впроваджуються в Україні, зокрема у сфері надання соціальних послуг, принесуть країні в цілому та кожному її громадянину процвітання, добробут і мир.



ДОСВІД НАДАННЯ ПОСЛУГ ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ НА ПРИКЛАДІ AVANTE CARE & SUPPORT

СВІТЛАНА ЩЕРБАНЬ,

наукова співробітниця ГО «Харківський
інститут соціальних досліджень»

Знаючи умови перебування в геріатричних пансіонатах і будинках для ветеранів в Україні, наша організація все частіше цікавиться перейняттям досвіду інших країн, де догляд за людьми похилого має істотні відмінності від нашого. Чергова можливість для цього випала минулого року в травневій поїздці до Великобританії - країни, яка славиться клієнторієнтованим підходом в системі надання соціальних послуг¹.

У цій статті висвітлюється діяльність великої англійської благодійної організації, яка займається доглядом саме за людьми похилого віку. Avante Care & Support щорічно підтримує більше 1000 клієнтів. В українських реаліях це практично унікальний досвід: соціальні послуги надають не комунальні підприємства та служби, а провайдери будь-якої форми власності, вибір яких залежить насамперед від потреб місцевого населення та якості надаваних ними послуг.

¹ Візит мав на меті теоретичне та практичне вивчення системи надання соціальних послуг в Англії та подальшу імплементацію набутого досвіду в м. Чугуїв Харківської області за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проекту ХІСД «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг».

Мережа закладів Avante надає послуги для літніх людей як удома, так і у своїх установах денного догляду, а також у будинках постійного проживання. При цьому допомога може бути як платною для клієнтів, так і безоплатною. Якщо клієнт належить до соціально незахищеної категорії населення, послуги для нього оплачує графство. Також частина послуг медичного характеру може фінансуватись Національною системою охорони здоров'я. Більшість клієнтів оплачує послуги Avante в приватному порядку.

Загалом напрямки роботи організації можна поділити наступним чином:

Домашній догляд та підтримка. Ця служба надає послуги з догляду вдома — прибирання будинку, допомога при купанні, харчуванні, одяганні, прання і прасування білизни, прогулянки, покупка товарів та інше. Також можлива медикamentозна й реабілітаційна допомога. Останнім часом ця послуга стала найбільш затребуваною, тому що домашній догляд є більш вигідним з економічного погляду, ніж стаціонарне проживання клієнтів у будинках догляду.

Стаціонарний догляд за людьми з деменцією. Надається в будинках догляду, де організовано цілодобове обслуговування клієнтів.

Денний догляд. Надається в денних центрах догляду. Є послуги організації дозвілля клієнтів, фізичної активності, проводяться реабілітаційні заходи. Також може бути організовано харчування і доставка клієнтів до місця проживання і назад.

Навчання людей з інвалідністю. Ця служба займається підтримкою і навчанням окремих осіб, які мають фізичні або психічні порушення здоров'я, але які при отриманні певних навичок можуть доглядати за собою самостійно.

Догляд за хворими. Ця служба надає послуги медичного характеру. Зокре-

ма з активним використанням медичного обладнання.

Душевне здоров'я. Надаються спеціалізовані послуги для людей із психічними розладами.

Підтримка «Крок уперед». Надаються послуги підтримки задля подолання життєвих труднощів сім'ям та молоді.

Короткостроковий або тимчасовий догляд. Послуги надаються на певний проміжок часу. Це може бути необхідним у різних ситуаціях — під час хвороби, післяопераційного періоду, відпустки опікуна тощо.

Усі фахівці в будинках догляду проходять обов'язкові тренінги й додаткові навчальні програми. Крім зовнішнього контролю, існує внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг. Для цього застосовуються спеціальні внутрішні показники, а також розроблені брошури з описом стандартів догляду. Внутрішній аудит проводиться 1–2 рази на рік. Але він може бути проведений і частіше. Наприклад, якщо є суттєві зміни в законодавстві щодо надання соціального захисту. За внутрішній контроль усіх будинків догляду відповідає окремий співробітник, який створює звіт із рекомендаційними змінами. Також Avante щорічно замовляє опитування клієнтів про задоволеність послугами, який проводить окрема незалежна служба. За результатами опитування 2016 року сервісом були задоволені 94 % опитаних клієнтів. В організації працює 400 співробітників.

В Україні практика моніторингу та оцінювання діяльності закладів соціального обслуговування поки що напрацьована дуже слабо. Так само як і задіяння у наданні соціальних послуг недержавних провайдерів. Але процес реформування триває і будемо сподіватися, що згодом також зможемо поділитися власним досвідом організації системи соціального захисту з іншими країнами світу.



ДОСВІД ВПРОВАДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ У ДОНЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

ЛАРИСА БЕЗЗУБКО,

д. держ. упр., проф.

Сьогодні потреби в соціальних послугах постійно збільшуються, а потенціал громадського і приватного секторів щодо їх надання використовується в Україні недостатньо та потребує стимулювання. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги», соціальне замовлення — це засіб регулювання діяльності у сфері надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі суб'єктів господарювання для задоволення потреб у соціальних послугах, визначених місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування¹.

АННА ВИХОДЦЕВА,

студентка Донбаська національна академія будівництва і архітектури (м. Краматорськ)

На сьогодні нормативно-правова база механізму соціального замовлення базується на положеннях статей Конституції України, Бюджетного і Цивільного кодексів України, а також цілої низки законів (які регулюють здійснення державної соціальної політики органами виконавчої влади і місцевого самоврядування та їхню взаємодію з іншими суб'єктами у сфері розроблення та реалізації соціальних про-

грам) і підзаконних правових актів України, до яких належать і Правила організації та проведення конкурсу на залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 29 квітня 2004 року № 559.

Метою соціального замовлення є ефективна взаємодія між державним і недержавним суспільними секторами з питань надання отримувачам соціальних послуг, раціонального використання соціальних видатків, вирішення важливих соціальних проблем, які зараховано органами державної влади до пріоритетів соціальної політики.

Основними ідеологічними складовими соціального замовлення є:

1. Створення умов для розвитку інститутів громадянського суспільства.
2. Формування нової активної та адресної соціальної політики.
3. Створення нових робочих місць у недержавному секторі соціальної сфери.
4. Додаткове фінансування соціальної сфери за рахунок залучення недержавних засобів, яке не має на меті одержання прибутку.
5. Підвищення ефективності витрат бюджетних коштів у соціальній сфері.
6. Формування конкурентного середовища в соціальній сфері.
7. Боротьба з корупцією.

Слід зауважити, що запровадження технології соціального замовлення у сфері соціальних послуг може мати як переваги, так і недоліки.

Серед переваг можна виокремити:

- підвищення адресності, якості, доступності соціальних послуг та охоплення ними отримувачів;
- оптимізація бюджетних соціальних витрат, заощадження і залучення до соціальної сфери додаткових ресурсів;

- забезпечення відкритості процедур розроблення та прозорості реалізації цільових соціальних програм;

- протидія проявам корупції;

- розвиток громадянського суспільства тощо.

До недоліків належать:

- «штучне» зростання цін на ринку соціальних послуг, ускладнення доступу отримувачів до них;
- труднощі при визначенні оптимального співвідношення ціни та якості соціальних послуг, а також при здійсненні контролю за їхньою якістю;
- викривлення умов конкуренції на ринку соціальних послуг, зловживання під час проведення конкурсного відбору тощо¹.

У Донецькій області механізм соціального замовлення використовується недостатньо ефективно, різні його елементи тільки починають використовуватися в області та впроваджуватися в практику діяльності місцевих органів влади. Так, у місті Краматорськ відбувся конкурс «Бюджет місцевих ініціатив», який дозволив жителям міста взяти участь у бюджетному процесі та визначити: як і де бюджетні кошти можуть використовуватися для поліпшення життя міста. Проекти, які отримали найбільшу підтримку містян, будуть реалізовані з бюджету міста. Наведемо основні статистичні дані цього конкурсу в 2018 році:

- подано 35 проектів на суму 4 531 170 грн;
- найбільше було подано проектів за напрямками: дорожнє господарство — 7 проектів, спорт — 7, навколишнє середовище — 6;
- у голосуванні за проекти взяли участь 563 особи².

Вартий уваги досвід міста Маріуполь, де депутати Маріупольської міськра-

¹ Програма економічних реформ на 2010–2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» від 2 червня 2010 року. Режим доступу: <http://document.ua/programa-ekonomichnih-reform-na-2010-2014-roki-zamozhne-susp-doc45817.html> (дата звернення: 24.02.2018).

¹ Дубич К. В. Соціальне замовлення — ефективний механізм надання соціальних послуг в Україні. Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/14.pdf>.

² Громадський Проект Краматорськ. Статистика. Режим доступу: <https://kramatorsk.pb.org.ua/statistics>.

ди ухвалили громадський бюджет, який складається з 5 програм: бюджет громадської участі, батьківський фонд, конкурс міні-проектів, програма сприяння ОСББ, програма сприяння розвитку культури, спорту, молодіжної політики та туризму. Загальний обсяг фінансування, витрачений на всі проекти, повинен становити 1 % від бюджету розвитку, але не менше ніж 3 млн грн. Переможців оголосять у листопаді, а реалізовувати проекти будуть у 2019 році.

Батьківський фонд передбачає, що батьки тепер самостійно вирішуватимуть, на що буде витрачено кошти із цього фонду (наприклад, на поліпшення умов для організації освітнього процесу, благоустрій територій, озеленення, облаштування дитячих ігрових і спортивних майданчиків). Сума, закладена в бюджеті на реалізацію цього проекту в 2018 році — 2 млн. грн.

Конкурс міні-проектів — програма, яка давно себе зарекомендувала в місті Маріуполь. Як і раніше, максимальна вартість реалізації одного проекту — до 100 тисяч грн, обсяг фінансування складе не менше ніж 10 %.

Програма сприяння розвитку ОСББ розрахована на реалізацію в трирічний термін. Обсяг фінансування складе 2,95 млн грн¹.

Соціальні проекти, соціальне замовлення повинні доповнюватися організацією соціального підприємництва. Прикладом соціального підприємництва є ді-

яльність енергохолдингу «ДТЕК» (потужності якого розташовані зокрема й на території Донецької області). Корпоративна соціальна відповідальність компанії «ДТЕК» — це філософія довгострокового й сталого розвитку компанії, яка дозволяє гармонійно поєднувати успішний бізнес із базовими загальнолюдськими цінностями та пріоритетами національного розвитку. Соціальні інвестиції компанія здійснює за п'ятьма ключовими напрямками: енергоефективність у комунальному секторі, охорона здоров'я, підтримка соціально значущої інфраструктури, розвиток бізнес-середовища та підвищення активності громад. Ці напрями не лише довели свою ефективність, а й стали ще більш актуальними.

Компанія вважає, що зростання й розвиток бізнесу повинні бути стійкими як з економічного, так і з екологічного поглядів. Турбота про навколишнє середовище та скорочення впливу бізнесу на екологію є важливими стратегічними цілями «ДТЕК». Екологічна стійкість досягається за допомогою інвестування в поліпшення екологічних характеристик бізнесу й раціональне використання природних ресурсів. Водночас «ДТЕК» усвідомлює, що надалі вдосконалення потребують механізми збору, перевірки та аналізу інформації у галузі екології, і що за окремими показниками й процесами ситуація з охороною навколишнього середовища в регіонах присутності підприємств компанії неідеальна².

¹ Візит мав на меті теоретичне та практичне вивчення системи надання соціальних послуг в Англії та подальшу імплементацію набутого досвіду в м. Чугуїв Харківської області за фінансової підтримки Європейського Союзу в межах проекту ХІСД «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті рішень щодо надання соціальних послуг».

² Цели и принципы политики ДТЭК в области КСО. Режим доступа: <http://os.x-pdf.ru/20politologiya/634376-1-struktura-celi-principi-politiki-dtek-oblasti-kso-dtek-osnovni.php>



НАУКОВО-ПОПУЛЯРНЕ ВИДАННЯ

СИСТЕМА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ:

ЗБІРНИК СТАТЕЙ ЗА МАТЕРІАЛАМИ НАЦІОНАЛЬНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

Загальна редактура - Світлана Щербань
Коректура - Діана Чернишенко
Комп'ютерна верстка та
дизайн обкладинки - Назар Палихата

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

