

СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ МІСТА ЧУГУЇВ

РЕЗУЛЬТАТИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ





Цю публікацію здійснено за фінансової підтримки Європейського Союзу в рамках проекту «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.

Авторський колектив:

Щербань С., Черноусов А., Отт М., Нехаєнко О., Тітова М.

Фото на обкладинці - Літак-пам'ятник МіГ-21 при в'їзді у м. Чугуїв.

Соціальний захист м. Чугуїв: результати соціологічного дослідження / Кол. авторів. – Харків: ХІСД, 2016 – 142 с.

Аналіз наявної системи соціального захисту населення на рівні громади є особливо актуальним в умовах процесів децентралізації і реформування соціальної сфери в Україні. У публікації представлені проблеми законодавчої бази, огляд статистичних даних, а також результати соціологічного дослідження сфери соціального обслуговування м. Чугуїв Харківської області.

Звіт буде корисний представникам місцевої влади, працівникам соціальних служб, соціологам, громадським активістам та всім, кого цікавить зазначена тема.

©Харківський інститут соціальних досліджень



В'їзд у м. Чугуїв

ЗМІСТ

ВСТУП	7
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	10
МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	15
Методи дослідження	16
Цільові групи дослідження	18
ОГЛЯД ЗАКОНОДАВЧОЇ БАЗИ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	22
Позитивні законодавчі зміни у системі соціального захисту	24
Впровадження стандартів соціальних послуг	31
Недоліки законодавчої бази	33
ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА КЛІЄНТІВ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У М. ЧУГУЇВ	37
Соціально-демографічні характеристики опитаних клієнтів	38
Соціально вразливі групи населення м. Чугуїв	42
Актуальні соціальні проблеми у м. Чугуїв	44
Досвід звернення за соціальною допомогою до різних установ та організацій	47
Проблемні питання системи соціального захисту	52
Напрямки змін у сфері соціального обслуговування	56

ДОСВІД КЛІЄНТІВ В ОТРИМАННІ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ	60
--	-----------

Доступність матеріальної допомоги	62
Бар'єри при отриманні матеріальної допомоги	67
Потреби у матеріальній допомозі	70
Джерела інформації про матеріальну допомогу	72

ДОСВІД КЛІЄНТІВ В ОТРИМАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	74
--	-----------

Провайдери соціальних послуг у м. Чугуїв	76
Види соціальних послуг, задоволеність їх наданням	93
Якість та доступність соціальних послуг	98
Потреби у додаткових соціальних послугах	104
Джерела інформації про соціальні послуги	107
Оцінка роботи працівників соціальних служб	109

ЕКСПЕРТНА ДУМКА ЩОДО ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ	114
--	------------

Наявні проблеми системи соціального захисту населення	116
Потенціал розвитку сфери соціальних послуг	130

ДОДАТОК 1	135
------------------	------------

Список закладів / місць, які потребують організації безперешкодного доступу для людей з особливими потребами	
--	--

ДОДАТОК 2	140
------------------	------------

Соціальні служби м. Чугуїв	
----------------------------	--

Скорочення

АТО – антитерористична операція

ВІЛ - вірус імунодефіциту людини

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ГО – громадська організація

СНІД – синдром набутого імунодефіциту

УСЗН – Управління соціального захисту населення

Терцентр – територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)

ВСТУП

Останніми роками спостерігаються певні кроки у покращенні та реформуванні сфери надання соціальних послуг в Україні. Насамперед це проявляється у приведенні національного законодавства у відповідність до міжнародних норм, розробці стандартів соціального обслуговування, практиках впровадження соціального замовлення в регіонах.

Однак, наявна система надання соціальних послуг все ще не є достатньо ефективною. На рівні місцевих органів влади недосконало працюють механізми ран-

нього виявлення людей, які потребують допомоги, так само, як системи планування та надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначених потребах. Впроваджена державою оцінка потреб громади є методологічно слабкою і виконується у громадах найчастіше формально, до того ж результати цієї оцінки використовуються у практичній роботі вкрай не ефективно. Наразі надання соціальних послуг залежить від існуючої мережі ресурсів громади, а також установ, які планують та надають соціальні послуги. Це проявляється передусім у тому, що

люди, які потребують допомоги, підлаштовуються під вже існуючі послуги, що призводить до нездатності ефективно задовольняти індивідуальні потреби. На додаток, відсутня будь-яка систематична оцінка того, хто і як надає соціальні послуги та підтримку, включаючи громадські, благодійні та релігійні організації для того, аби з'ясувати, як можна покращити поточну ситуацію.

Одним із перших кроків, які необхідно здійснити на шляху подолання цієї проблеми, є **детальне вивчення потреб населення у соціальних послугах і допомозі на рівні громади**. Виявлен-

ня потенційних клієнтів, аналіз того, чого вони потребують, є першим етапом моделі організаційних змін, який дозволить виявити резерви системи соціальних послуг і ризики запланованих нововведень. До того ж, оцінювання повинно стати постійним процесом, який буде корегувати забезпечення різних форм соціального захисту громадян.

Саме у контексті актуальності формування принципів та механізмів вивчення думки користувачів соціальних послуг, ГО «Харківський інститут соціальних досліджень» в рамках проекту «Посилення ролі місцевих громад у прийнятті

рішень щодо надання соціальних послуг», що фінансується Європейським Союзом, провів соціологічне дослідження потреб населення на рівні окремої громади – у м. Чугуїв Харківської області.

Вибір міста зумовлений декількома причинами. По-перше, це **відкритість до реформ та бажання покращувати рівень життя громадян** з боку місцевої адміністрації та представників громадського сектору. По-друге, **досвід реалізації низки проектних ініціатив за підтримки міжнародних донорів у місті**, що вказує на додатковий потенціал вже існуючих технологій та

знань. По-третє, це **розмір міста**, зручний для пілотажу даного проекту. Так, станом на 2016 рік у Чугуєві мешкає 32,9 тис. громадян, в тому числі: 19,4 тис. осіб – працездатного віку; близько 6 тис. осіб - діти до 18 років; 9,2 тис. осіб – пенсіонери; 2,3 тис. осіб – люди з інвалідністю (в т. ч. 118 осіб – діти з інвалідністю).

Висловлюємо щиру подяку Чугуївському міському голові Галині Мінаєвій, керівнику Управління соціального захисту населення Чугуївської міської ради Олені Куриленко, а також всьому персоналу соціальних служб за надану допомогу у проведенні дослідження.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Дослідження дозволило виявити основні тенденції поточного процесу надання соціальних послуг, а також проблемні питання планування та організації соціального захисту населення на рівні громади м. Чугуїв. Серед найбільш вагомих результатів можна навести наступні:

Невідповідність нормативної бази сучасним реаліям призводить до неможливості охоплення усіх груп, що потребують соціального захисту, уповільнення розробки спеціальних програм, норм та стандартів. Наразі існує велика кількість нормативних актів, що не лише неузгоджені між собою, але й застарілі та не відповідають міжнародним нормам. Штатні нормативи соціальних служб не відповідають реальному об'єму роботи, а кількість пільг та виплат не співмірні з можливостями фінансування.

В Україні існує 16 затверджених стандартів надання соціальних послуг, частину з яких соціальні служби ще не всти-

гли включити у свою роботу. Розроблені ще декілька проєктів стандартів послуг, але коли вони будуть прийняті, наразі невідомо.

Найбільш активними користувачами соціальних послуг у м. Чугуєві є люди похилого віку (60,4 %) та особи з інвалідністю (25,1 %). Значно менше споживачами послуг є внутрішньо переміщені особи та сім'ї/особи, що опинилися в складних життєвих обставинах (6,2 % та 6 % відповідно).

Більшість респондентів назвали найважливішою соціальною проблемою «неможливість придбання необхідних медикаментів».



Зростання цін на препарати, відсутність програм щодо пільгового надання медикаментів, низькі соціальні виплати змушують стикатися із цією проблемою більш ніж $\frac{3}{4}$ опитаних (77,8 %). Удвічі рідше респонденти вказували на проблеми відсутності доріг, тротуарів і будівель, доступних для людей з інвалідністю (34,5 %), кожна четверта відповідь стосувалася браку безкоштовного транспорту для цієї категорії населення (25 %).

Для вирішення соціальних питань опитані за останній рік частіше за все зверталися до відділу грошових виплат і компенсацій УСЗН та Територіального центру соціального обслуговування (52,6 % кожен). Наданими послугами у першій установі задоволені 79 % опитаних клієнтів, у другій – 93,7 %.

Серед проблем організації соціального захисту клієнтами було зазначене передусім недофінансування, що є основною причиною і низької заробітної плати працівників, і неналежної якості послуг, і недостатньої підготовки фахівців. Разом з тим майже 90 % вважають, що система надання соціальних послуг в Україні працює злагоджено.

Більше половини респондентів за останній рік не отримували матеріальну допомогу. Серед тих, хто отримував, найбільше стикалися із труднощами при отриманні ліків (40 %), грошової допомоги (26 %) та одягу, взуття, предметів першої необхідності (25 %). Основними бар'єрами на шляху до отримання матеріальної допомоги ставали довгий час очікування, складний збір документів та формалізм у консультуванні клієнтів.

Серед усіх видів матеріальної допомоги найбільш затребуваними стали грошові виплати, їх отримали 19,2 % опитаних, при цьому потребу у такій допомозі висловили 62,5 % опитаних. Про можливість отримання матеріальної допомоги більшість клієнтів дізнавалася від працівників соціальних служб, майже половина – від друзів, родичів, сусідів.

Соціальні послуги у м. Чугуєві надають: особам похилого віку, людям з інвалідністю, особам з психічними хворобами та бездомним особам – Територіальний центр соціального обслуговування Чугуївської міської ради та фізичні особи; сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах – Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; дітям, які опинились у складних життєвих обставинах – Чугуївський міський центр соціально-психологічної реабілітації для дітей. Окрім державних установ у Чугуєві функціонують громадські

організації, що здебільшого проводять інформаційно-роз'яснювальну роботу та періодично організовують дозвілєві заходи для клієнтів. Проте переважна більшість опитаних чекає допомоги саме від держави. Майже 90 % респондентів не знають про існування та діяльність громадських організацій.

Послуги консультативного характеру соціальних служб виявились найбільш доступними та найбільш важливими для опитаних. Допомога в оформленні документів була надана половині опитаних, а інформацію щодо установ, до яких можна звернутися за допомогою, отримала майже третина. В той же час надані за останній рік послуги реабілітації та соціальної адаптації не покрили реальних потреб населення. Щодо рівня якості надання послуг, то переважна більшість респондентів тією чи іншою мірою нею задоволена, при цьому 70,3 % опитаних вказали, що отримати необхідну послугу було легко.

Найбільше нарікань було на послуги із догляду і допомоги на дому, отримання інформації щодо того, куди можна звернутися з питань оформлення необхідної допомоги та представництва інтересів.

Інформація щодо можливості отримання соціальних послуг найчастіше надходить до клієнтів від родичів та знайомих (у 53,3 % випадках) та від працівників соціальних служб (у 38,8 % випадках).

Оцінка клієнтами роботи провайдерів показала відсутність значних нарікань. Кожен десятий зіткнувся з неналежним ставленням працівників соціальних установ та складністю процедури отримання послуги.

Дослідження експертної точки зору щодо проблем системи соціального захисту показало слабкі місця системи та їх основні причини. Так, обмеженість фінансування, невідповідність штатних нормативів до реалій, узгодженість між

впровадженими реформами та нормативно-правовою базою, згідно з якою працюють соціальні служби – все це призводить до необхідності скорочення штату установ, росту навантаження на персонал, відсутності мотивації працівників і як наслідок – зниження якості послуг, що надаються.

Поява нових категорій клієнтів (внутрішньо переміщених осіб, військових, та їхніх сімей) безпосередньо вплинула на роботу соціальних служб, а саме - призвела до понаднормової праці персоналу

Окрім необхідності працювати понад норму, персонал стикається з проблемою браку знань та потребує заходів з підвищення кваліфікації, отримання навичок роботи з особливими категоріями клієнтів, ознайомлення з міжнародними практиками соціальної роботи.

Експерти також акцентували на проблемах недостатнього інформування населення щодо роботи соціальних

служб та недостатній координації між різними установами соціальної сфери м. Чугуєва.

Обмеження безперешкодного доступу для людей з інвалідністю до важливих об'єктів соціальної інфраструктури Чугуєва було вказане як експертами, так і респондентами, що взяли участь в опитуванні. Наразі проблема частково вирішується, проте темпи вирішення цієї проблеми є повільними.

Головним завданням на сучасному етапі покращення системи соціальних послуг у м. Чугуїв є вирішення низки ключових питань. Перш за все це стосується належного фінансування і матеріального оснащення провайдерів соціальних послуг, організації превентивних заходів професійного вигорання

для соціальних робітників; впровадження реабілітації для дітей з інвалідністю і безперешкодного доступу для всіх до інфраструктури міста; покращення підготовки та підвищення кваліфікації персоналу; комплексного вивчення потреб місцевого населення у соціальних послугах тощо.

Разом з цим дослідження виявило декілька напрямків, які повинні бути у пріоритеті і розглядатися як перспективні та такі, що можуть сприяти вдосконаленню системи соціального захисту саме на місцевому рівні. Такими напрямками є залучення клієнтів до громадської активності, співробітництво з громадськими організаціями, розширення ринку соціальних послуг та організація он-лайн-доступу до органів соціального обслуговування.

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

МЕТОЮ ДОСЛІДЖЕННЯ

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

ЗАВДАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

- Здійснити огляд провайдерів та груп клієнтів соціальних послуг м. Чугуїв.
- Проаналізувати основні проблеми та потреби клієнтів та провайдерів соціальних послуг.
- Дослідити якість та ефективність системи надання соціальних послуг у м. Чугуїв.
- Оцінити потребу у змінах системи надання соціальних послуг на місцевому та національному рівнях.
- Виявити потенціал розвитку сфери соціальних послуг у м. Чугуїв.



МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1 Анкетне опитування користувачів послуг – 600 респондентів старших 18 років у м. Чугуєві за попередньо виділеними сімома категоріями:

- люди похилого віку;
- особи з інвалідністю;
- батьки дітей з інвалідністю;
- сім'ї, що опинилися у складних життєвих обставинах;
- представники прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу;
- внутрішньо переміщені особи;
- опікуни.

Опитування проводилося за маршрутною вибіркою за місцем проживання респондентів (430 респондентів), а також за місцем отримання соціальних послуг в Управлінні соціального захисту населення Чугуївської міської ради, Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради та Чугуївському міському центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (170 респондентів). Через важкодоступність та малочисельність більшості категорій у дослідженні використовувалась цільова вибірка. В опитуванні застосовувалась стандартна процедура: дослідження проводилося методом особистого (face-to-face) інтерв'ю. Тривалість інтерв'ю становила 20-40 хвилин.

2

Фокусовані групові інтерв'ю з експертами (3 фокус-групи) та глибинні інтерв'ю з клієнтами та експертами (25 інтерв'ю)

У якості експертів були запрошені:

- представники міської ради;
- фізичні особи, які надають соціальні послуги;
- працівники Територіального центру соціального обслуговування;
- представники громадських організацій;
- працівники Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- працівники Центру соціально-психологічної реабілітації дітей;
- працівники Управління соціального захисту населення

3

Кейс-стаді (5 об'єктів дослідження)

Були досліджені:

- Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Чугуїв;
- Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- Громадська організація багатодітних матерів «Берегиня» у м. Чугуїв;
- Хмельницький центр реабілітації та тимчасового перебування інвалідів з розумовою відсталістю «Родинний затишок»;
- Хмельницький благодійний фонд «Хесед Бешт»¹.

¹ Ці організації було відвідано в рамках ознайомчого візиту до м. Хмельницький у складі робочої групи представників м. Чугуїв з метою проведення порівняльного аналізу існуючих підходів до організації надання соціальних послуг у різних громадах.

4

Огляд законодавчої бази і статистичних даних;

Огляд нормативно-правової бази, що регулює надання соціальних послуг;

Вивчення статистики щодо чисельності соціально-вразливих верств населення, отримання ними соціальної допомоги і соціальних послуг тощо.

ЦІЛЬОВІ ГРУПИ ДОСЛІДЖЕННЯ



КОРИСТУВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Показники, що фіксувалися
у дослідженні:

- Обізнаність щодо своїх прав на отримання соціальної допомоги, процедур та провайдерів послуг.
- Досвід соціального обслуговування, процес отримання соціальних послуг. Своєчасність, повнота та якість допомоги.
- Основні труднощі при отриманні соціальних послуг (визначення бар'єрів, оцінка доступності, віддаленості тощо).
- Потреба у додаткових послугах. Думка щодо необхідних змін у системі соціального обслуговування населення.



ПРЕДСТАВНИКИ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ

Показники, що фіксувалися
у дослідженні:

- Оцінка сучасного стану системи надання соціальних послуг. Динаміка змін за останні 3 роки.
- Оцінка реформування системи соціальних послуг для району, області, країни в цілому. Фінансування, зміни законодавства тощо.
- Співпраця з недержавним сектором у сфері надання соціальних послуг у м. Чугуїв.
- Існування та реалізація програм, проектів (державних, міжнародних, громадських), направлених на вдосконалення системи соціального обслуговування у м. Чугуїв.
- Необхідні зміни - орієнтація на клієнта, децентралізація, економічна доцільність, оптимізація і співпраця.
- Перспективи розвитку сфери соціальних послуг. Альтернативні шляхи надання соціальних послуг.



МУНІЦИПАЛЬНІ ПРОВАЙ- ДЕРИ ТА ФІЗИЧНІ ОСОБИ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Показники, що фіксувалися
у дослідженні:

- Організація і надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів. Повнота та якість соціального обслуговування.
- Основні проблеми та потреби державних провайдерів соціальних послуг: компетентність, матеріальне оснащення, планування та програмне забезпечення тощо.
- Задоволеність умовами праці (режимом роботи, навантаженням, заробітною платнею тощо) та роботою з персоналом (підвищення кваліфікації, протидія професійному вигоранню тощо).
- Досвід взаємодії з НДО, волонтерами.
- Ставлення до реформування системи надання соціальних послуг. Оцінка проведених у цьому напрямку заходів.
- Шляхи покращення надання соціальних послуг. Потенціал розвитку сфери соціальних послуг в Україні.



ПРЕДСТАВНИКИ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Показники, що фіксувалися
у дослідженні:

- Оцінка діяльності державних органів у сфері надання соціальних послуг на національному та місцевому рівнях.
- Найбільші проблеми в організації соціальних послуг різним категоріям населення, з якими працюють НДО.
- Можливості роботи НДО (фінансування, співпраця, конкуренція, потреби у розвитку, планування тощо).
- Досвід співпраці з державними органами: відкритість, доступність тощо.
- Актуальність реформування системи соціальних послуг для району, області, країни в цілому. Напрямки розвитку системи соціального обслуговування в Україні.

1

ОГЛЯД ЗАКОНОДАВЧОЇ БАЗИ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



Управління соціального захисту населення Чугуївської міської ради



ПОЗИТИВНІ ЗАКОНОДАВЧІ ЗМІНИ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ



На національному рівні протягом останнього часу було запроваджено низку ініціатив, які мають на меті створення позитивного сприяючого фону для розвитку системи соціальних послуг. Серед найбільш вагомих можна назвати наступні:

1 Прийнята Стратегія реформування системи надання соціальних послуг², план виконання якої розроблений до 2016 року.

Очікуваними результатами Стратегії зазначено:

- створення ефективної системи надання соціальних послуг, підвищення їх якості та рівня задоволення потреб отримувача таких послуг;
- оптимізація діючої мережі установ та закладів комунальної власності, що надають соціальні послуги;
- запровадження інноваційних соціальних послуг, що сприятиме доступності та задоволенню у повному обсязі потреб осіб у соціальних послугах;
- підвищення ефективності використання бюджетних коштів.

Однак вже наразі можна констатувати невиконання частини запланованих заходів.

² Розпорядження Кабінету міністрів України від 08.08.2012 № 556-р «Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг»

Саме тому є проект нової Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року, підготовлений експертами Бюро соціальних та політичних розробок, спільно з Координаційно-експертною радою з соціальної політики НДІ праці та зайнятості Міністерства соціальної політики та НАН України³. Проект більш конкретно окреслює необхідні шляхи подальшого реформування і включає в себе 5 основних напрямків:

- забезпечення доступності соціальних послуг у територіальній громаді;
- забезпечення адресності та підвищення ефективності фінансових ресурсів у територіальній громаді;
- підвищення спроможності територіальної громади у забезпеченні соціальних потреб;
- сприяння деінституалізації;
- посилення кадрового потенціалу суб'єктів, які надають соціальні послуги.

³ <http://www.bureau.in.ua/index.php/news/151-rozrobлено-strategiyu-rozvitku-sistemi-sotsialnikh-poslug>

2 Окреслені основні вимоги до надавачів соціальних послуг⁴.

До них відносяться:

- наявність статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб - підприємців);
- дотримання державних стандартів соціальних послуг;
- відповідний фаховий рівень працівників суб'єкта, зокрема соціальних працівників, інших фахівців, які надають соціальні послуги, що підтверджується документом про освіту державного зразка;
- відсутність заборгованості зі сплати податків і зборів (обов'язкових платежів);
- наявність у працівників суб'єкта особистих медичних книжок та вчасність проходження обов'язкових медичних оглядів;
- наявність матеріально-технічної бази, необхідної для надання соціальних послуг;
- наявність власного чи орендованого приміщення для проживання (розміщення на ніч), що відповідає санітарним та протипожежним вимогам (у разі надання послуг, що цього потребують);
- можливість забезпечення харчуванням отримувачів соціальних послуг (у разі надання послуг, що цього потребують); наявність автотранспортних засобів (у разі надання послуг, що цього потребують);
- наявність кваліфікованого медичного персоналу (у разі надання послуг, що цього потребують); наявність програм з навчання.

⁴ Постанова Кабміну України від 14.11.2012 №1039 «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги»

3 Впроваджені альтернативні стаціонарним форми догляду за особами з інвалідністю і людьми похилого віку, зокрема затверджений державний стандарт денного догляду⁵, прийняті типові положення про відділення денного догляду для дітей-інвалідів⁶ та відділення денного догляду для людей похилого віку та інвалідів⁷.

Станом на 01.01.2016 року утворено і діють 62 відділення денного догляду дітей-інвалідів, інвалідів та громадян похилого віку (груп денного перебування дітей-інвалідів, інвалідів та громадян похилого віку) (без АР Крим, м. Севастополя) при діючих соціальних установах на базі: територіальних центрів – 12; дитячих будинків-інтернатів – 2; центрів соціальної реабілітації дітей-інвалідів – 48.

⁵ Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду»

⁶ Наказ Мінсоцполітики від 09.10.2013 № 653 «Про затвердження Типового положення про відділення денного догляду для дітей-інвалідів»

⁷ Наказ Мінсоцполітики від 18.08.2015 № 852 «Про затвердження Типового положення про відділення денного догляду для людей похилого віку та інвалідів»

4 Створені умови для впровадження соціального замовлення на місцях – затверджений порядок його здійснення за рахунок бюджетних коштів⁸.

Разом з тим, використання цього механізму є дуже поступовим. За минулий рік було залучено лише 6 недержавних установ для надання соціальних послуг населенню (табл.1).

⁸ Постанова Кабінету Міністрів України від 29.04.2013 № 324 «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів»

Таблиця 1 ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАЛУЧЕННЯ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ГРОМАДСЬКИХ, БЛАГОДІЙНИХ, РЕЛІГІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ НА КОНКУРСНІЙ ОСНОВІ

Назва недержавної організації, що надає соціальні послуги	Категорія отримувачів соціальних послуг	Кількість отримувачів соціальної послуги, осіб	Перелік соціальних послуг	Сума залучених коштів, тис. грн.			
				план на 2015 рік	факт за 2015 рік	план на 2016 рік	
Запорізька область							
				58,0 ⁹	-	68,1 ¹⁰	
Миколаївська область							
Всеукраїнська благодійна організація «Ініціатива заради життя»	демобілізовані учасники АТО та члени сімей учасників АТО	376		соціальна адаптація; кризове та екстрене втручання; консультування	99,0 (кошти обл. бюджету)	97,7	0
Хмельницька область							
Хмельницький обласний благодійний фонд «Карітас»	сім'ї/особи, які опинилися у СЖО і не здатні їх самостійно подолати (люди із обмеженими можливостями (особи-користувачі візка)	56		соціальний супровід/патронаж	11,98	11,98	
Хмельницьке обласне відділення Всеукраїнської благодійної організації «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД»	Сім'ї/особи, які опинились у СЖО і не здатні їх самостійно подолати	35		соціальний супровід/патронаж	25	25	
Хмельницький обласний благодійний центр реабілітації та соціальної адаптації алко- і наркозалежних «Нове життя»	Нарко та алкозалежні особи	4		послуга соціальної реабілітації	9,26	9,26	
Хмельницький обласний благодійний фонд «Сіон»	Категорія I: особи, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк Категорія II: Нарко- та алкозалежні особи	5		послуга соціальної адаптації	31,78	31,78	
Хмельницький благодійний фонд «Хесед-Бешт»	Особи похилого віку, інваліди	24		послуга соціальної реабілітації	16,98	16,98	
Разом - 5		124			95	95	95 ¹¹
Всього – 6		500			194	192,7	163,1

9 Управлінням соціального захисту населення Бердянської міської ради (Запорізька область) у 2015 році було оголошено конкурс з надання соціальної послуги з нічного перебування бездомних громадян з залученням суб'єктів господарювання, але у зв'язку з відсутністю пропозицій, конкурс не відбувся.

10 Департаментом соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації готуються зміни до обласної програми «Соціальний захист бездомних громадян, осіб, звільнених з місць позбавлення волі та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, на 2013-2017 роки» щодо проведення соціального замовлення в частині надання фінансової підтримки громадським організаціям, які опікуються проблемами бездомних.

11 Загальна сума, передбачена в обласному бюджеті на 2016 рік для здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів, становить 95,0 тис гривень. Кошти будуть розподілені за результатами конкурсу. Схвалена Стратегія подолання бідності, яка передбачає в тому числі підвищення рівня життя та забезпечення доступу до соціальних послуг для всіх верств населення, розвиток соціальної інфраструктури населених пунктів

5 Реалізується Державна цільова програма підтримки сім'ї до 2016 року, яка включає у себе як підтримку створення сім'ї і свідомого народження дітей, так і підвищення соціального захисту тих сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Зокрема, вже затверджено Програму навчання спеціалістів щодо підготовки молоді до подружнього життя¹², організовано роботу щодо проведення інформаційних кампаній, круглих столів, семінарів, а також культурно-масових заходів, спрямованих на підвищення цінності сім'ї в суспільстві та підвищення ролі батьків у вихованні дітей. В цьому напрямку найбільший рівень фінансування заходів слід

відмітити у Волинській (66,8 тис. грн.), Донецькій (273,9 тис. грн.), Дніпропетровській (305,6 тис. грн.), Житомирській (135,1 тис. грн.), Запорізькій (361 тис. грн.), Київській (1169,9 тис. грн.), Миколаївській (189,5 тис. грн.) та Тернопільській областях (120,5 тис. грн.). Окрім того, спеціалістів місцевих органів виконавчої влади навчають працювати з особами, які постраждали від насильства в сім'ї та які вчинили насильство в сім'ї.

6 Розроблені і частково прийняті стандарти надання соціальних послуг, де окреслені їх організація, принципи, зміст, ресурси та оцінка ефективності надання.

Наразі прийняті 16 стандартів соціальних послуг, у проекті існує ще декілька.¹³

¹² Наказ Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 906 «Про затвердження Програми навчання спеціалістів щодо підготовки молоді до подружнього життя»

¹³ Станом на червень 2016 року згідно з інформацією, наданою Міністерством соціальної політики України



ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Стандартизація роботи провайдерів соціальних послуг є суттєво важливим етапом реформування системи соціального захисту, адже законодавчо прописані стандарти уніфікують їх надання та є індикаторами того, наскільки якісно була надана послуга і чи була вона ефективною для клієнта. Не дивлячись на те, що процес впровадження стандартів триває вже не перший рік, частина з них ще потребує доопрацювання, частина є незатвердженими і вимагає громадського обговорення.

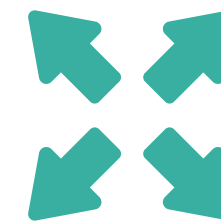
На сьогодні існують наступні стандарти соціальних послуг¹⁴

1. Державний стандарт денного догляду (наказ Мінсоцполітики України від 30.07.2013 № 452).

2. Державний стандарт догляду вдома (наказ Мінсоцполітики України від 13.11.2013 № 760).

3. Державний стандарт соціальної реінтеграції бездомних осіб (наказ Мінсоцполітики України від 19.09.2013 № 596).

4. Державний стандарт надання притулку бездомним особам (наказ Мінсоцполітики України від 13.08.2013 № 495).



5. Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми (наказ Мінсоцполітики України від 30.07.2013 № 458).

6. Стандарт надання соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції дітей, які постраждали від торгівлі людьми (наказ Мінсоцполітики України від 30.07.2013 № 458).

7. Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми, (наказ Мінсоцполітики України від 30.07.2013 № 458).

¹⁴ Станом на червень 2016 року, згідно з інформацією, наданою Міністерством соціальної політики України.

8. Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб (наказ Мінсоцполітики України від 03.04.2015 № 372).

9. Державний стандарт соціальної адаптації (наказ Мінсоцполітики України від 18.05.2015 № 514).

10. Державний стандарт консультування (наказ Мінсоцполітики України від 02.07.2015 № 678).

11. Державний стандарт соціальної послуги

профілактики (наказ Мінсоцполітики України від 10.09.2015 № 912).

12. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів (наказ Мінсоцполітики України від 30.12.2015 № 1261).

13. Державний стандарт паліативного догляду (наказ Мінсоцполітики України від 29.01.2016 № 58).

14. Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслугову-

вання чи не набули такої здатності (наказ Мінсоцполітики України від 29.02.2016 № 198).

15. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах (наказ Мінсоцполітики України від 31.03.2016 № 318).

16. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання (наказ Мінсоцполітики України від 01.07.2016 № 716).

Необхідно зазначити, що багато з них прийняті останнім часом і соціальні служби поки що не включили їх у свою роботу.

Також розроблені проекти стандартів частини соціальних послуг, проте коли вони будуть прийняті, поки що невідомо:

- /// послуги з влаштування до сімейних форм виховання;
- /// соціальної послуги посередництва (медіації);
- /// соціальної інтеграції та реінтеграції випускників інтернатних закладів;
- /// стандарт надання допомоги особам, які постраждали від насильства в сім'ї.

НЕДОЛІКИ ЗАКОНОДАВЧОЇ БАЗИ

Незважаючи на певні позитивні реформи у сфері соціального захисту в Україні, зокрема і у законодавчій сфері, одним з головних питань, яке підіймають експерти, все ще залишається неузгодженість та недосконалість нормативно-правової бази щодо надання соціальних послуг. Причин для цього багато: і відсутність політичної волі керівників, і деінде декларативний характер реформування, і банальна нестача досвіду його реалізації.

Основними недоліками у цій сфері можна вважати такі:

- Велика кількість нормативно-правових актів і разом з тим відсутність основ законодавства, які б встановлювали єдиний підхід функціонування системи соціального захисту в Україні.
- Неузгодженість багатьох нормативно-правових актів, що виражається в різному трактуванні ключових понять («соціальні послуги», «соціальні стандарти», «соціальний захист», «соціальне обслуговування» тощо), перетинання однакових функцій різних органів і служб, невідповідність

діяльності визначеним пріоритетам розвитку системи соціального захисту в Україні.

- Невідповідність міжнародним нормам багатьох підзаконних актів, що призводить до їхнього ігнорування і організації соціального обслуговування за застарілими стандартами.
- Відсутність розроблених критеріїв комплексної оцінки заходів соціального захисту, через що немає можливості виявити ефективність їх проведення і необхідність подальшого застосування.

- Кількість бюджетних пільг та виплат не відповідає можливостям державного фінансування.
- Нерівномірна увага різним категоріям клієнтів. Традиційно клієнтами соціального захисту вважаються люди похилого віку, люди з інвалідністю, багатодітні/малозабезпечені сім'ї, діти-сироти тощо. Практично ігнорується розробка програм, норм, стандартів надання послуг для алко- та наркозалежних осіб; осіб, які повернулися із місць позбавлення волі тощо.

- Непрацююча процедура оцінки потреб населення у соціальних послугах, яка не надає об'єктивної, всебічної інформації з цього питання. Існуючий наразі заявний характер звернень до соціальних служб призводить до свідомого зменшення потенційних клієнтів, а отже і неефективної роботи системи соціального захисту в цілому. Немає можливості своєчасно та адекватно реагувати на запити населення і прогнозувати зміни у соціальній сфері.

- Відсутність єдиної бази даних щодо наявних і потенційних клієнтів, що призводить до значних обмежень у роботі соціальних служб.
- Застарілість типових положень про соціальні служби, що проявляється в застарілості стандартів забезпечення соціального захисту, перевантаженості завдань служб і при цьому невідповідності штатних нормативів реальному об'єму роботи персоналу.
- Питання реабілітації впроваджено не в усі нормативно-правові акти, які стосуються соціального

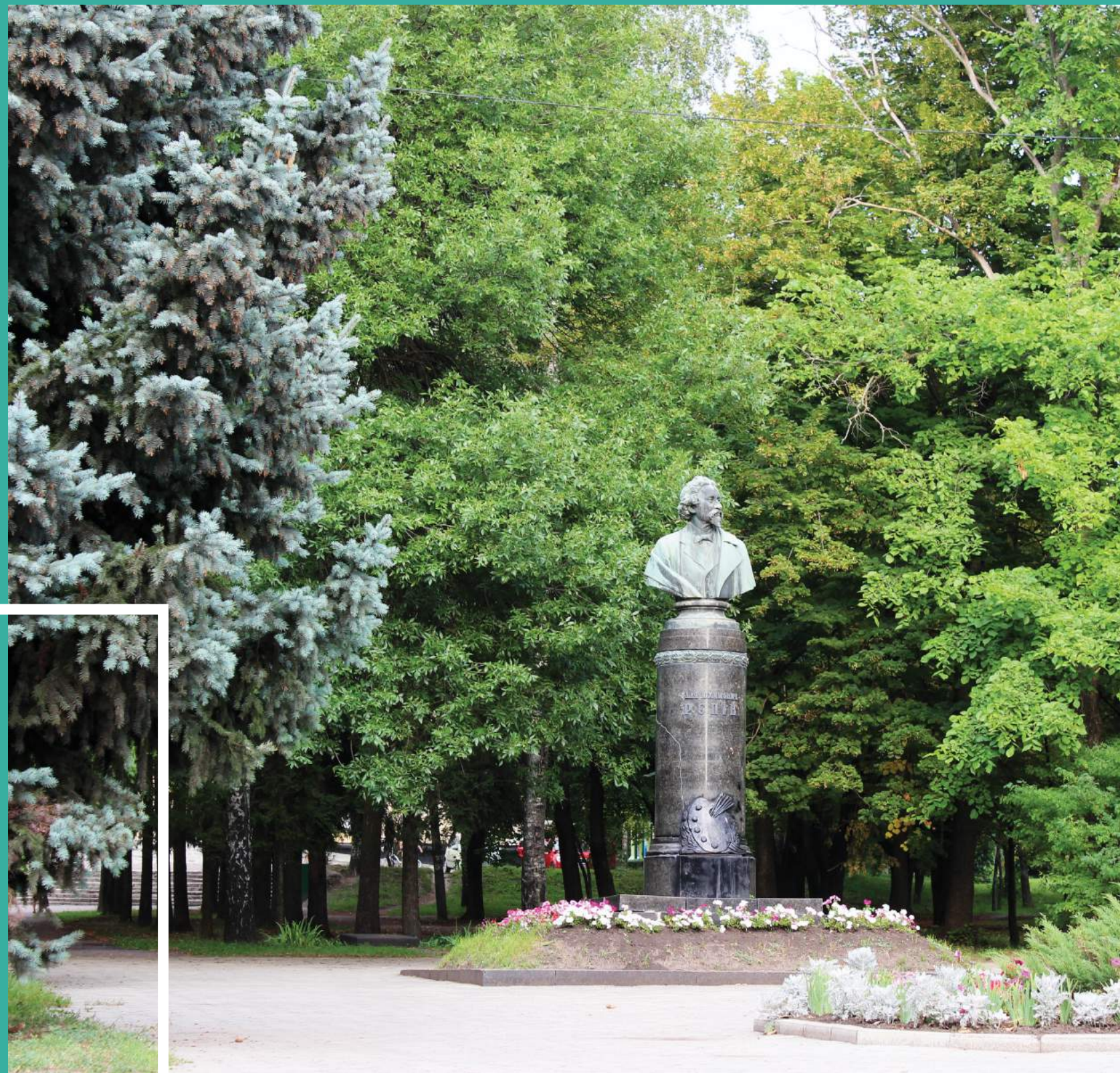
обслуговування клієнтів, які цього потребують. Наявні тенденції старіння населення, збільшення чисельності людей з інвалідністю роблять це необхідністю на сьогодні.

- Відсутність прийнятих регіональних цільових програм, направлених на підвищення якості надання соціальних послуг. Особливо це є актуальним в умовах децентралізації влади.
- Невизначеність частини соціальних стандартів, через що немає можливості надати соціальну послугу, яка декларується законодавством.

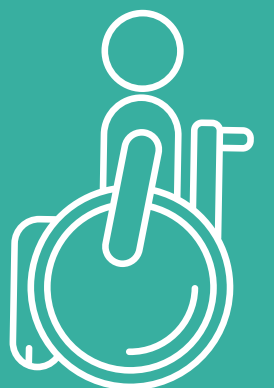


2

ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА
КЛІЄНТІВ СИСТЕМИ
НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ **У М. ЧУГУЇВ**



Пам'ятник І.Ю. Рєпін у м. Чугуїв



СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОПИТАНИХ КЛІЄНТІВ



Згідно з цільовою вибіркою більшість клієнтів соціальних служб м. Чугуїв є **людьми похилого віку** (60,4 %) (рис.1). Чверть опитаних (25,1 %) є **особами з інвалідністю**. Саме ці дві категорії осіб є найбільш активними користувачами соціальних послуг. Значно менше споживачами послуг є внутрішньо переміщені особи (6,2 %); сім'ї / особи, що опинилися в складних життєвих обставинах (6 %); батьки дітей з інвалідністю (4,5 %) тощо.



Більша частина опитаних – **жінки** (80,2 %), **чоловіків** – 19,8 %.



68,6 % клієнтів – **люди похилого віку** старше 60 років. Ще 18,7 % - особи у віці 45-60 років. Менше всього **молодих людей** (до 35 років) і **людей середнього віку** (35-44 роки).

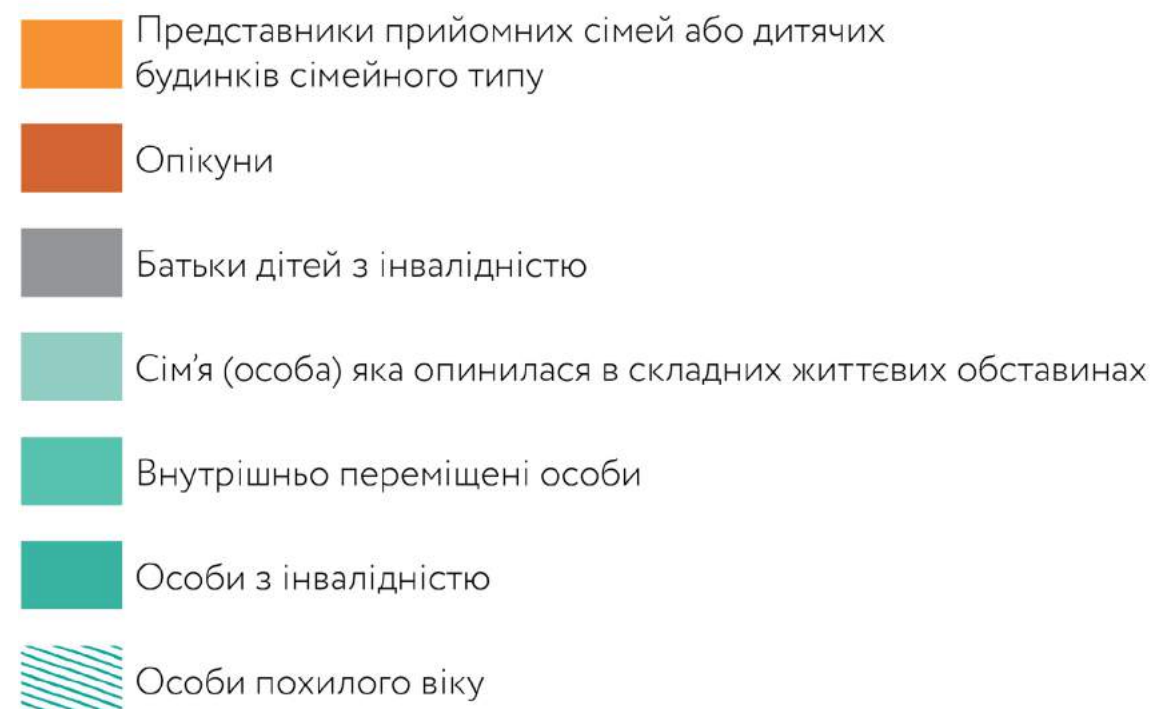
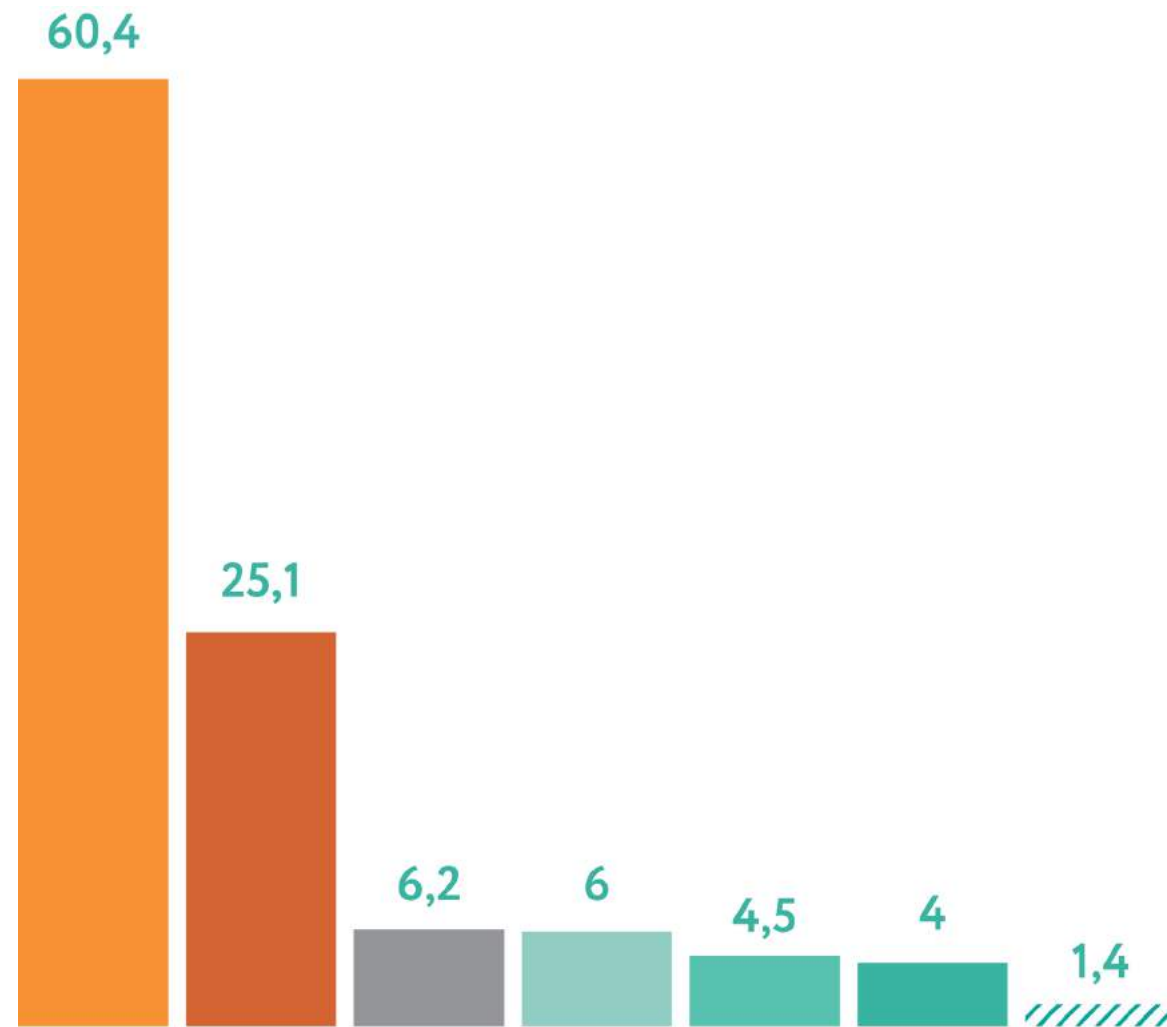


Кожен шостий опитаний – **людина із початковою або неповною середньою освітою** (15, 8%). Трохи менше третини клієнтів мають незакінчену вищу або повну вищу освіту – 28,9 %. Більшість респондентів (55,3 %) мають середню / середню спеціальну освіту.



Оцінюючи матеріальне становище сім'ї, кожен третій клієнт зазначив, що **«грошей не вистачає навіть на найнеобхідніше»** (31,3 %). 54,3 % опитаних вказали, що «всі гроші витрачаються на продукти і покупку необхідних недорогих речей». 13,4 % опитаних відмітили, що «в цілому грошей вистачає, але покупка товарів тривалого користування викликає труднощі». Тільки 1 % користувачів системи соціального захисту **«можуть дозволити собі значно більше, ніж основна маса населення, хоча покупка дуже дорогих речей ускладнена (квартира, машина тощо)»**.

РИС.1. ОПИТАНІ КАТЕГОРІЇ КЛІЄНТІВ
(У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Дані опитування доповнені результатами **10 глибоких інтерв'ю** із клієнтами соціальних служб м. Чугуїв.

Інтерв'ю були проведені з мамою дитини з інвалідністю, з жертвою домашнього насилля, з людиною з інвалідністю, з представником сім'ї, що опинилась у складних життєвих обставинах, з людиною похилого віку, з сиротою, що проживає у соціальному гуртожитку, з прийомною сім'єю, з опікуном та 2 інтерв'ю з представниками дитячого будинку сімейного типу.

СОЦІАЛЬНО ВРАЗЛИВІ ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ М. ЧУГУЇВ

Найбільш соціально вразливими групами населення Чугуєва, на думку опитаних, є люди з інвалідністю (70,7 % відповідей), літні люди (63,2 %) та діти з інвалідністю (61,1 %) (рис. 2). Найменш незахищеними категоріями є люди, які мають проблеми з ВІЛ / СНІДом (0,5 % відповідей), та сім'ї з прийомними дітьми (2,8 %). У варіанті «Інше» респонденти відзначали, що допомога потрібна самотнім людям та молодим сім'ям.



РИС.2. РОЗПОДІЛ ГРУП НАСЕЛЕННЯ ЧУГУЄВА ЗА РІВНЕМ СОЦІАЛЬНОЇ ВРАЗЛИВОСТІ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



АКТУАЛЬНІ СОЦІАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ У М. ЧУГУЇВ

На сьогоднішній день найбільш важливою соціальною проблемою м. Чугуїв, на думку опитаних, є дорожнеча медикаментів (77,8 % відповідей) (рис. 3). У глибинних інтерв'ю клієнти пояснювали, що невеликі соціальні виплати і одночасно значне зростання цін на медичні препарати, особливо іноземного виробництва, дуже сильно позначаються на бюджеті сім'ї, а отже і на якості життя. Не запроваджено жодних програм надання безкоштовних медикаментів або впровадження знижок і пільгового придбання.

Удвічі рідше вказані проблеми відсутності доріг, тротуарів і будівель, доступних для людей з інвалідністю (34,5 %), кожна четверта відповідь стосується браку безкоштовного транспорту для цієї категорії населення (25 %).



Станом на 2016 рік у Чугуєві проживає 97 користувачів візка

Грошей не вистачає. У мене дуже багато на ліки йде - очі, мікроінсульт перенесла в 2010-му році. 800-900 грн я в позаминулому місяці витратила на ліки. Раніше лікарям і вчителям паї давали. Я 18 років пропрацювала на ділянці 1 га і я отримую 1300 гривень. Ось це прибуток у мене. І все.

На ліки в нас немає знижок, пільг. Існує Червоний хрест, але в них лише вата, бинти, аспірин...А навіщо мені це? Все дуже дороге.

Із інтерв'ю з клієнтами

Окремим завданням дослідження було виявлення конкретних місць, які передусім потребують організації безперешкодного доступу для людей з інвалідністю. Абсолютна більшість респондентів відзначали незадовільну якість дорожнього покриття і необхідність ремонту доріг і тротуарів у Чугуєві. Найбільше скарг респондентів пов'язано із вулицею Харківською, що є центральною вулицею міста і де існує ціла низка проблем: погана якість дорожнього покриття, відсутність звукових світлофорів на перехрестях, розбиті під'їзди до будинків, немає пандусів та взагалі не забезпечено вільний доступ для людей з обмеженими можливостями. Окрім того, в цілому необхідний благоустрій дворів, немає пішохідних переходів та тротуарів, рідко організовується при-

бирання і вивіз сміття. Схожа ситуація склалася і в інших місцях міста – бульварі Комарова, вулиці Щорса, мікрорайоні Авіатор тощо (див. Додаток 1).

Щодо інших соціальних проблем Чугуєва, у 30,7 % відповідей зазначено також брак спеціального обладнання для медичного обстеження або реабілітації (30,7 %). Разом з тим майже не вказувалися у якості головних соціальних проблем міста відсутність деяких важливих і корисних видів послуг (1,4 %) і відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю (0,9 %). У варіанті «інше» клієнти здебільшого скаржилися на недостатню технічну оснащеність медичних закладів та практичну відсутність карет швидкої медичної допомоги у місті.

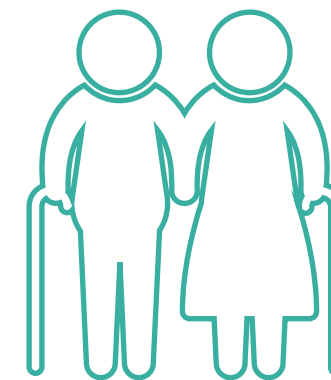
При Чугуївській міській раді існує Комітет забезпечення доступності інвалідів та інших маломобільних груп населення до об'єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктури Чугуєва. У 2015 році Комітетом у співпраці із соціальними службами була проведена оцінка доступності і безбар'єрності доступу до міських об'єктів соціальної інфраструктури. Аналіз ситуації показав, що лише частина таких об'єктів, зокрема тих, що побудовані нещодавно, обладнана пандусами та мають кнопки екстреного виклику. Однак більшість території міста залишається недоступною для людей з обмеженими можливостями. Комітетом та Управлінням соціального захисту населення вже сформований реєстр багатоповерхових житлових будинків, які необхідно обладнати пандусами. У 2016 році заплановано створення 3 таких пандусів на суму 47,5 тисяч гривень.

РИС. 3. РОЗПОДІЛ ПРОБЛЕМ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ
М. ЧУГУЇВ ЗА АКТУАЛЬНІСТЮ ВИРІШЕННЯ
(У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



ДОСВІД ЗВЕРНЕННЯ ЗА СОЦІАЛЬНОЮ ДОПОМОГОЮ ДО РІЗНИХ УСТАНОВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ

Розподіл звернень до різних соціальних установ зумовлюється цільовою аудиторією соціальних служб, яку переважно складають люди похилого віку та люди з інвалідністю (рис.4).



Станом на 01.05.2016 року субсидії отримали 7136 сімей у м. Чугуїв. Упродовж чотирьох місяців 2016 року загальна сума субсидій на відшкодування витрат на житлово-комунальні послуги, тверде паливо та зріджений газ склала більше 39 млн.грн.

РИС. 4. ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ЗА СОЦІАЛЬНОЮ ДОПОМОГОЮ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Найбільш часто відвідуваними протягом останнього року є відділ грошових виплат і компенсацій УСЗН та Територіальний центр соціального обслуговування (по 52,6 % кожен). Така кількість звернень у відділ грошових виплат і компенсацій є природною, оскільки сплата комунальних послуг значно підвищилася в останні роки і є не підйомною для значної частини населення, особливо для громадян, які не мають інших джерел доходу, аніж державні соціальні виплати.

Що ж стосується територіального центру соціального обслуговування, то велика кількість звернень пояснюється широким спектром послуг, що нада-

ються тут людям похилого віку і людям з інвалідністю.

Значна кількість респондентів (35 %) протягом року зверталася також в центральну районну лікарню, ще 30 % клієнтів зверталися до відділу соціальних виплат УСЗН.

Менше 1 % звернень зафіксовано до громадських організацій (зокрема, Червоного Хреста), служби з молодіжної політики та організації оздоровлення дітей, міськрайонного центру зайнятості, відділу з питань праці та зайнятості населення УСЗН, центру соціально-психологічної реабілітації дітей та до відділу культури та туризму Чугуївської міської ради.

Таблиця 2

РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНOSTІ НАДАННЯМ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ У РІЗНИХ УСТАНОВАХ / ОРГАНІЗАЦІЯХ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)

	Повністю або скоріше задоволений	Повністю або скоріше не задоволений	Важко сказати
Служба з молодіжної політики та організації оздоровлення дітей	100	0	0
Відділ культури та туризму Чугуївської міської ради	100	0	0
Відділ з питань праці та зайнятості населення УСЗН	100	0	0
Центр соціально-психологічної реабілітації для дітей	100	0	0
Територіальний центр соціального обслуговування	93,7	4	2,3
Служба у справах дітей	88,9	11,1	0
Міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	81,3	18,7	0
Відділ соціальних гарантій та пільг УСЗН	81,1	16,2	2,7
Відділ грошових виплат і компенсацій УСЗН	79	11,3	9,7
Відділ соціальних виплат УСЗН	78,8	20	1,2
Відділ освіти Чугуївського міськвиконкому	75	25	0
Міськрайонний центр зайнятості	66,7	33,3	0
Центральна районна лікарня ім. Н.Кононенко	60,6	37,4	2
Громадська організація	60	20	20

Щодо оцінки роботи вищевказаних установ та організацій, то деякими з них задоволені 100 % респондентів: службою з питань молодіжної політики та організації оздоровлення дітей, відділом культури і туризму Чугуївської міської ради, відділом з питань праці та зайнятості населення УСЗН та центром соціально-психологічної реабілітації для дітей (табл.2). Разом з тим, як вже було зазначено вище, звернення до цих установ були поодинокими, а отже не дають об'єктивної картини рівня обслуговування.



Серед тих установ, куди звертаються найчастіше, найбільший рівень задоволеності роботою у терцентра - 93,7% клієнтів повністю або скоріше задоволені.

Вдосконалення ж роботи з обслуговування клієнтів потребують перелусім центральна районна лікарня ім. Н.Кононенко (37,4% повністю або скоріше незадоволені) та міський центр зайнятості (33,3%).

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ

Дослідження також ставило на меті отримати оцінку клієнтами системи соціального захисту населення (рис.5), зокрема, виявити основні проблеми, які існують у цій сфері на сьогодні. Зазначимо, що кожна третя відповідь стосувалася того, що особливих проблем у цій сфері немає (34,4 % відповідей).

У 39,5 % відповідях опитані зазначали, що існує проблема недофінансування. У глибинних інтерв'ю клієнти пояснювали, що це проявляється у низькій заробітній платі працівників соціальної сфери, невідповідних умовах, відсутності транспорту, неналежної якості послуг, що надаються.

Фінансують у нас погано соціальну сферу. Це видно і по кабінетах, і по застарілому обладнанню. Ремонт деінде треба робити вже, а грошей на це немає, я так думаю.

З інтерв'ю з клієнтом

Розумієте, соціальні служби, в принципі, і так роблять все можливе. Я бачу, як вони намагаються, і у мене до них немає претензій, тільки подяка. Але спеціалістів не вистачає.

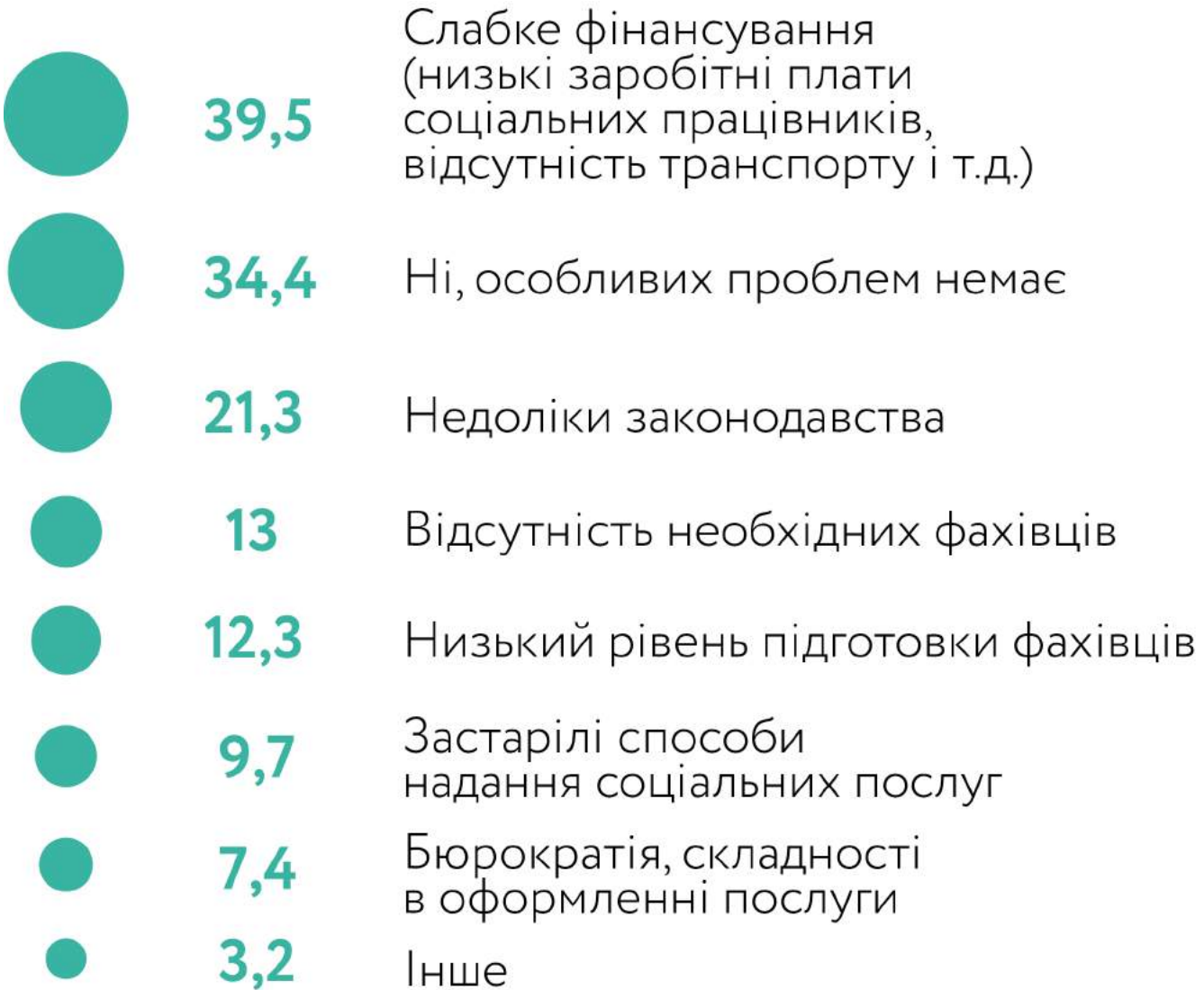
Ті психологи штатні, навчені працювати з «домашніми» дітьми. Наші діти трошки інші. Вони не гірші, але вони інші. До них потрібен інший підхід. Коли я приходжу до цього психолога, то я навіть її більше вчу, тому що у мене досвід вже за 10 років.

З інтерв'ю з клієнтами

Низькі заробітні плати в свою чергу обумовлюють проблеми зі штатом соціальних служб. Так, 13 % відповідей щодо недоліків системи соціального захисту стосувалися відсутності необхідних фахівців, ще 12,3 % - їхнього низького рівня підготовки.

У кожній п'ятій відповіді йшлося також про недоліки законодавства (21,3 %). Зокрема, вказувалися невідповідні розрахунки прожиткового мінімуму, соціальних пільг та виплат. При цьому у кожній десятій відповіді (9,7 %) клієнти зазначали застарілі способи надання соціальних послуг.

РИС. 5. ПРОБЛЕМИ, ЯКІ ІСНУЮТЬ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Незважаючи на низку наявних проблем більшість опитаних готова рекомендувати своїм знайомим звертатися по допомогу до державних органів соціального захисту, аргументуючи це наступним чином (рис. 6). По-перше, клієнти зазначають, що обов'язок держави – надавати допомогу громадянам, які її потребують (38,9 % відповідей). По-друге, існують проблеми, які неможливо вирішити самостійно, тому необхідно звертатися до соціальних служб. Кожен третій клієнт вважає, що робота соціальних служб є ефек-

тивною, а отже, рекомендація є цілком обґрунтованою (33,5 %). Четверть відповідей вказують на унікальний характер соціальних послуг та готовність рекомендувати звернутися у соціальні служби через те, що подібна допомога не надається більше ніким (25,4 %). Серед причин, за якими громадяни не рекомендують своїм знайомим звертатися по допомогу в соціальні служби, є наступні: вони вважають, що проблеми варто вирішувати самостійно (7,1 % відповідей) або не вірять, що там можуть допомогти (6,2 %).

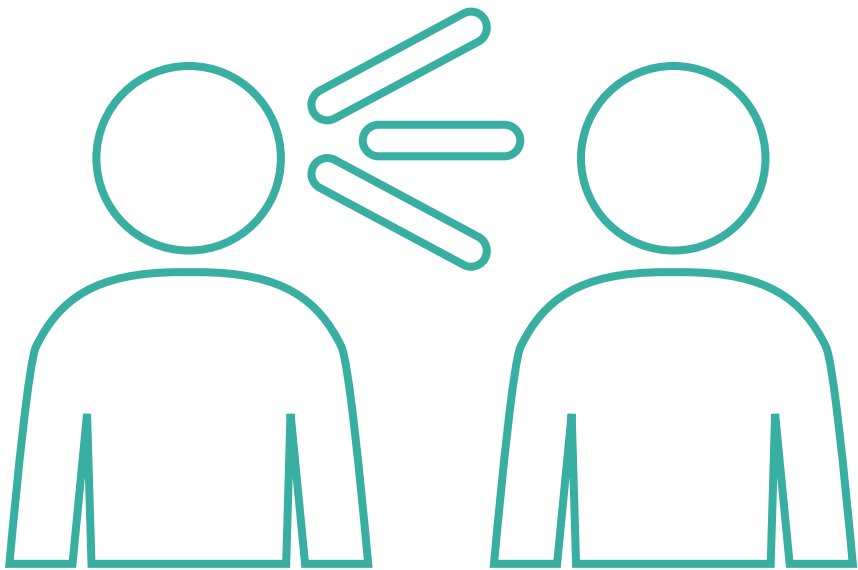


РИС. 6. ГОТОВНІСТЬ КЛІЄНТІВ РЕКОМЕНДУВАТИ ЗНАЙОМИМ ЗВЕРТАТИСЯ В ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



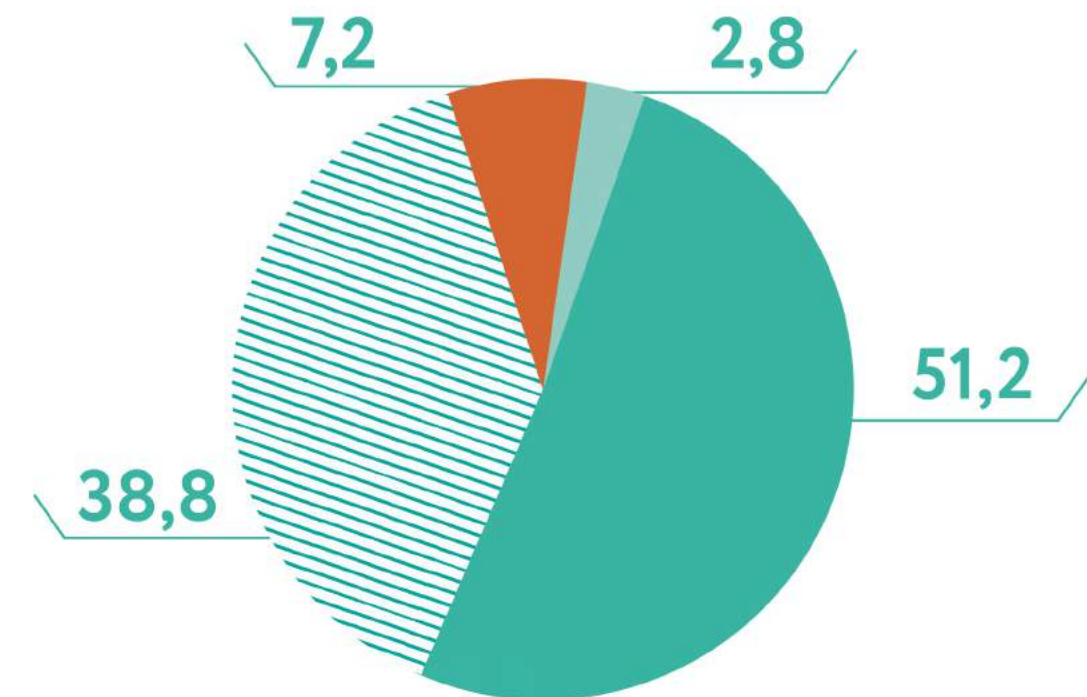
НАПРЯМКИ ЗМІН У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Аналіз загальної оцінки системи соціального захисту свідчить, що кожний другий клієнт вважає, що той формат, в якому сьогодні надаються соціальні послуги та матеріальна допомога, є ефективним, система знаходиться в належному стані і не потребує змін (51,1 % опитаних) (рис. 7).

38,8 % клієнтів визнають певні недоліки системи надання соціальних послуг та матеріальної допомоги, але в цілому погоджуються, що вона працює на задовільному рівні. Отже, 90 % опитаних різною мірою визнають, що система послуг соціального захисту в Україні працює злагоджено та ефективно. 10 % респондентів вважають, що недоліки превалюють, причому 2,8 % з них говорять, що існуюча система неадекватна та потребує докорінних змін.

Результати відкритих питань та глибинних інтерв'ю показали, що серед змін клієнти здебільшого очікують збільшення соціальних виплат та надання додаткових пільг. Головним аргументом для цього є невідповідні існуючій економічній ситуації та курсу валют не тільки соціальна грошова допомога, але й нарахування заробітних плат і пенсій. Для порівняння середньомісячна пенсія з січня 2014 по грудень 2015 року у гривні зросла на 84,46 грн, проте у доларі зменшилася майже у 3 рази (з 187 до 66 доларів) (табл. 3).

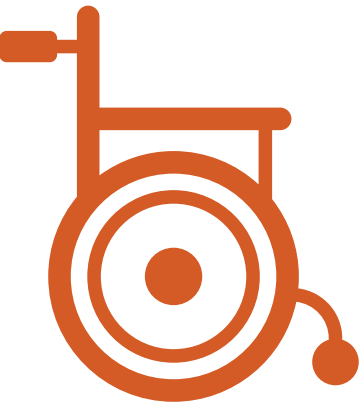
РИС. 7. ОЦІНКА ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



- Існуюча система надання соціальних послуг та матеріальної допомоги знаходиться в належному стані і не потребує змін
- В цілому працює задовільно, але деякі зміни все ж необхідні
- Має недоліків більше, ніж переваг, але це краще, ніж нічого
- Повністю не відповідає вимогам і потребує кардинального перегляду

РОЗМІР ПЕНСІЙ У РІЗНІ ПЕРІОДИ У ГРИВНІ ТА
У ДОЛАРІ США

Середній розмір місячної пенсії		Рік
у гривні	у доларі США згідно курсу НБУ за відповідний період	
1494,05	187	січень 2014
1427,79	91	січень 2015
1578,51	66	грудень 2015
Мінімальний розмір пенсії на березень 2016 – 1074 грн або 40 доларів		



Частина відповідей стосувалася також необхідності спрощення процедур надання соціальної допомоги і за потребою супроводу людей з інвалідністю, які хочуть її оформити.

Якщо людина, припустимо, погано бачить, то це дуже затягує сам процес отримання різних довідок, документів. У мене поганий зір, мені дочка все допомагала збирати. Для цього їй довелося спеціально приїздити у Чугуїв.

З інтерв'ю з клієнтом

Дитина постійно зі мною. Ми вчимо уроки, граємо, прибираємо. Але я ж не можу проводити професійно вправи, масаж тощо. Треба їхати до Харкова, а це дорого і довго. До того ж, у мене взагалі не залишається часу ані на себе, ані на те, щоб влаштуватися бодай на якусь роботу.

З інтерв'ю з клієнтом

Окремо були підняті питання дозвілля і реабілітації для осіб з інвалідністю, особливо дітей. За словами опитаних, у Чугуєві дуже мало місць, де можна провести дозвілля. Питання організації реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю взагалі стоїть дуже гостро. Так, декілька років тому у зв'язку з реорганізацією Територіального центру соціального обслуговування було закрито відділення роботи з дітьми з інвалідністю. Відділення мало окреме приміщення, необхідне оснащення для реабілітації та штат у 10 спеціалістів. Через відсутність фінансування відділення не функціонує й досі. Єдине, що наразі існує у

місті для таких дітей, це Центр раннього втручання, створений у 2015 році на базі дитячого садка за підтримки дитячого фонду ЮНІСЕФ. Відвідувати його можуть діти до 4 років із вадами фізичного розвитку. Разом з тим дітей з інвалідністю у Чугуєві налічується близько 120, більшість з яких діти шкільного віку, а отже не мають можливості відвідувати центр. Частина таких дітей знаходиться на індивідуальному навчанні і весь час проводить вдома, не маючи можливості спілкуватися із своїми однолітками. За словами батьків, це дуже негативно впливає як на соціалізацію дитини, так і на її психологічний стан.

3

**ДОСВІД КЛІЄНТІВ
В ОТРИМАННІ
МАТЕРІАЛЬНОЇ
ДОПОМОГИ**



Ріка Сіверський Донець у м. Чугуїв



ДОСТУПНІСТЬ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ



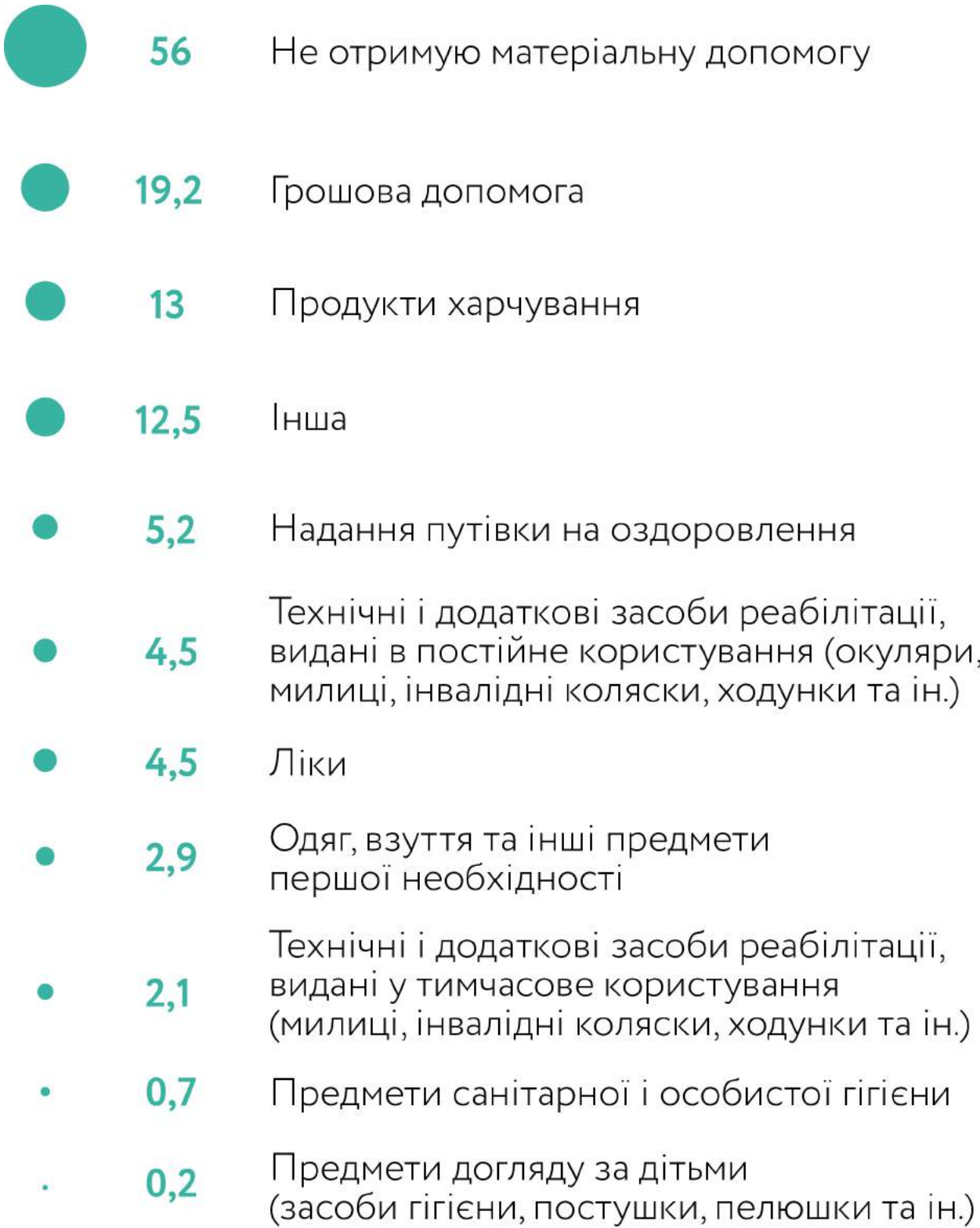
Під матеріальною допомогою розуміється надання особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.¹⁵

У м. Чугуїв матеріальну допомогу в основному надає міська рада через Управління соціального захисту населення. Періодично деяку допомогу внутрішньо переміщеним особам та малозабезпеченим особам надають Територіальний центр соціального обслуговування, недержавні організації, волонтери.

У період з грудня 2014 року по грудень 2015 року приріст споживчих цін в Україні (включаючи як оплату газу, води, електроенергії та житла, так і продуктів харчування) склав 43,3 %, у Харківській області цей показник іще більший – 44,2 %.

15 Закон України «Про соціальні послуги»

РИС. 8. ВИДИ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ, ЯКУ ОТРИМУВАЛИ РЕСПОНДЕНТИ ПРОТЯГОМ ОСТАННЬОГО РОКУ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)





«Це ж смішно при таких цінах на квартплату отримувати півтори тисячі в місяць. Якби не син, не його допомога, я би не знаю як жив. Економив би ще більше».

Із інтерв'ю з клієнтом



Наразі трохи складніше отримати засоби реабілітації.. Раніше це було швидше. Наскільки я зрозуміла деякі заводи, які виготовляють милиці та інше зараз роблять для АТО, то для інвалідів виготовляється трохи із запізненням.

З інтерв'ю з клієнтом

Виходячи з отриманих даних (рис. 8), більше половини респондентів (56 %) не отримували матеріальну допомогу протягом останнього року. 19,2% опитаних отримували матеріальну допомогу у вигляді грошових виплат, 13 % – у вигляді продуктів харчування, 12,5 % опитаним надали іншу матеріальну допомогу. Найменше споживали предмети догляду за дітьми (0,2 %) та предмети санітарної і особистої гігієни (0,7 %).

У глибинних інтерв'ю клієнти відмічали, що найбільш затребуваною матеріальною допомогою є грошова допомога. При чому відчувається потреба у збільшенні грошової допомоги, адже вона становить суттєву частку їх доходів.

Враховуючи, що 44 % опитаних отримували різну матеріальну допомогу упродовж року, важливо виявити, чи стикалися вони при цьому з труднощами та бар'єрами (табл.4).

Результати дослідження показують, що частіше за все клієнтам доводилося стикатися з труднощами при отриманні допомоги у вигляді ліків (40 % вказали, що «отримання можливе, але пов'язане із труднощами»), грошової допомоги

(26%), одягу, взуття та предметів першої необхідності (25%), а також технічних і додаткових засобів реабілітації (у тимчасове користування 23,1 %, у постійне користування – 11,5 %).

Серед всіх видів матеріальної допомоги найбільше опитаних, обираючи отримання послуги як «практично недоступне», вказували на надання путівок на оздоровлення (13,3 %).

Путівки в санаторії та дитячі табори згадуються і у глибинних інтерв'ю з представниками дитячих будинків сімейного типу та прийомних сімей. Особливо гостро стоїть питання із наданням путівок дітям із психічними захворюваннями, бо для них передбачені переважно лікувальні заклади, а от послуг з реабілітації, адаптації, організації дозвілля немає.

Люди з інвалідністю теж висловлювали бажання оформлювати відпочинок за рахунок держави.



У літній період важкувато, бо дитина влітку ніде не відпочиває. Тобто вона постійно зі мною. Я була б рада, якщо хоча б у Чугуєві можна було б відвести дитину кудись, зайняти її. А з нашим діагнозом нам надають путівки тільки у спеціалізовані заклади. Все інше – ані табори, ані санаторії – більш розважальне нам не світить...

З інтерв'ю з клієнтом



Я взагалі не пам'ятаю, коли в останній раз відпочивала. Звичайно, не можу собі це дозволити. Але мені такого навіть не пропонують. Кажуть, є тільки для дітей-сиріт. Але ж я інвалід з дитинства.

Із інтерв'ю з клієнтом

Таблиця 4

ДОСТУПНІСТЬ КОНКРЕТНИХ ВИДІВ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)

	Отримати легко	Отримання можливе, але пов'язане із труднощами	Практично недоступно
Предмети санітарної і особистої гігієни	100	0	0
Предмети догляду за дітьми (засоби гігієни, пелюшки, пелюшки та ін.)	100	0	0
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані в постійне користування (окуляри, милиці, інвалідні візки, ходунки та ін.)	80,8	11,5	7,7
Продукти харчування	78,7	18,7	2,7
Одяг, взуття та інші предмети першої необхідності	75	25	0
Грошова допомога	73	26	0,9
Технічні і додаткові засоби реабілітації, видані у тимчасове користування (милиці, інвалідні візки, ходунки та ін.)	69,2	23,1	7,7
Надання путівки на оздоровлення	66,7	20	13,3
Ліки	60	40	0

БАР'ЄРИ ПРИ ОТРИМАННІ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ

У 37,7 % відповідей опитані зазначили, що вимушені були чекати на допомогу тривалий час (рис. 9). Майже кожен четвертий респондент стикнувся із труднощами на етапі збору та оформлення необхідних документів (23,2 %).

У ході приватних бесід клієнти вказували здебільшого на великий об'єм пакету необхідних паперів для оформлення тієї чи іншої допомоги. Піднімалися й питання корупції, зокрема при оформленні / переоформленні групи інвалідності зазвичай стягуються окремі кошти відповідними медичними структурами.

У 15,9 % відповідей опитані вказували на інформаційний бар'єр – вони не знали, куди необхідно звертатися для вирішення своєї проблеми, та в якому порядку необхідно діяти. Разом з тим 18,8 % клієнтів зіткнулися з небажанням співробітників служб надати консультативну допомогу та сприяти вирішенню питання щодо отримання матеріальної допомоги. Через це, за словами окремих респондентів, процес надання допомоги ускладнювався або з'являлися черги. Черги також були пов'язані із формальними моментами, такими, як, наприклад, відсутність необхідних бланків для оформлення посвідчень, довідок тощо.

Інвалідність я оформлювала сама. Це все великі кошти. Після медкомісії мене направили до психоневрологічної клініки. І там мені написали суму з трьома нулями. Я навіть не знала, а виявляється в інтернаті батьки платили великі гроші, щоб оформити дитині інвалідність. Тобто інвалідність можна купити, коли її немає. І навіть, коли є, ти платиш за переоформлення.

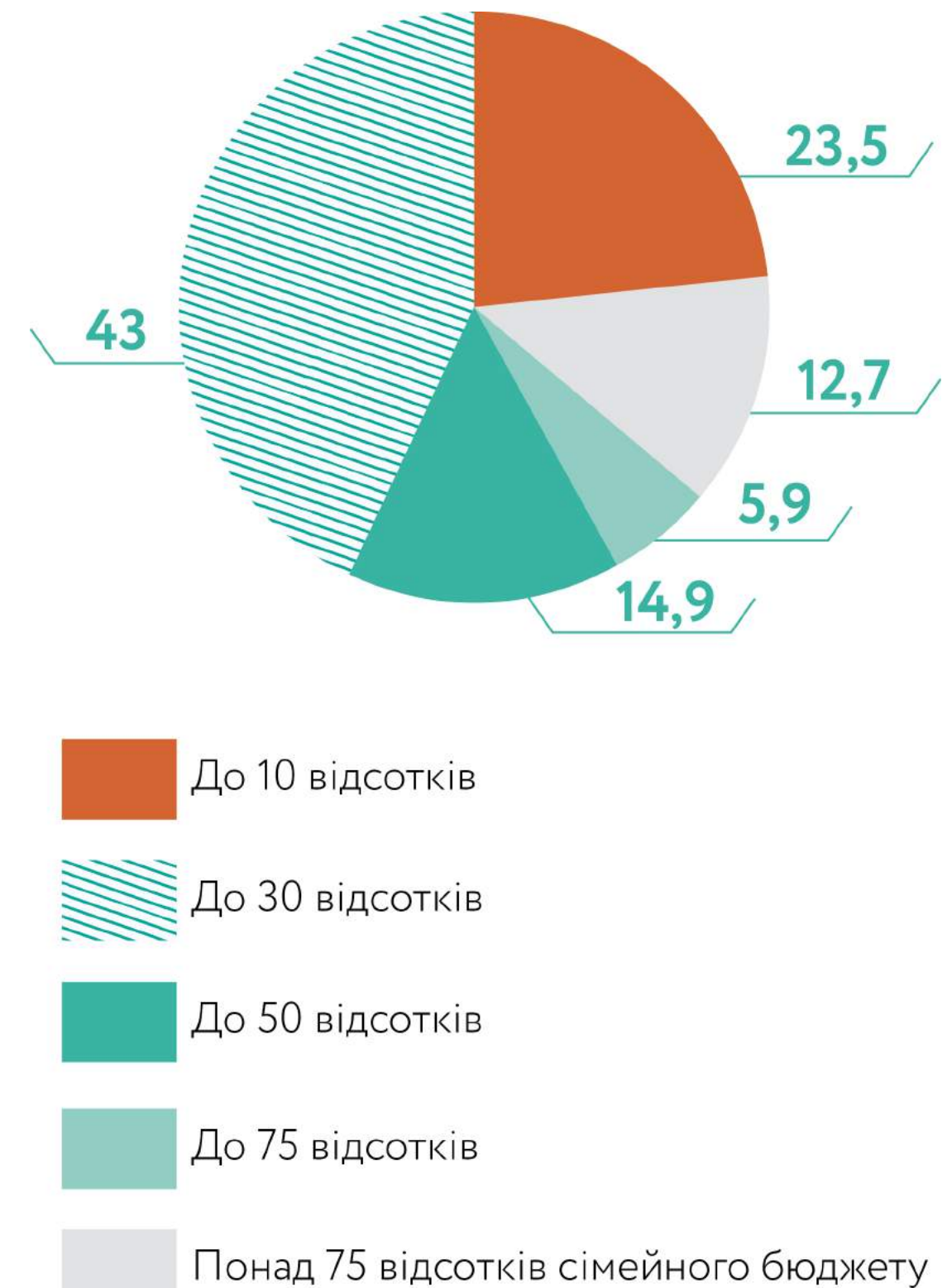
З інтерв'ю з клієнтом

РИС. 9. ТРУДНОЩІ, З ЯКИМИ ДОВОДИЛОСЯ СТИКАТИСЯ КЛІЄНТАМ В ПРОЦЕСІ ОТРИМАННЯ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Аналізуючи частку матеріальної допомоги в сімейному бюджеті респондентів (рис.10), варто зазначити, що для більшості опитаних матеріальна допомога становить до третини усіх сімейних статків (66,5 %). Разом з тим 14,9 % тих, хто відповів, відмічають, що на матеріальну допомогу припадає десь близько половини загальних сімейних доходів, ще 12,7 % клієнтів відповіли, що матеріальна допомога є суттєвим внеском в бюджет сім'ї та складає більше, ніж 75 % загальних доходів.

РИС. 10. ЧАСТКА МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ В СІМЕЙНОМУ БЮДЖЕТІ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



ПОТРЕБИ У МАТЕРІАЛЬНІЙ ДОПОМОЗІ

Задля розуміння актуальності отримання допомоги і наявних потреб людей, які звертаються до служб соціального захисту, було задане питання «Чи потребуєте ви матеріальної допомоги на сьогоднішній день?». Виходячи з даних, які були отримані (рис.11), у більшості, а саме у 62,5 % відповідей клієнтів зазначалася потреба у грошовій допомозі. У кожній п'ятій відповіді (19,3 %) респонденти вказували на необхідність надання допомоги у вигляді продуктів харчування, предметах санітарної і особистої гігієни, дитячих речей, одягу, взуття і речей першої необхідності. 17,4% відповідей – про потребу у наданні іншої матеріальної допомоги, яка б виражалася в наданні певних пільг та знижок на медикаменти, також респонденти зазначають, що потребують допомоги та послуг, пов'язаних з побутом та ремонтом (заміна вікна, проведення водогону, допомога в побуті).

Майже кожен третій опитаний зазначив, що не потребує жодної допомоги на сьогоднішній день (29,2 %).

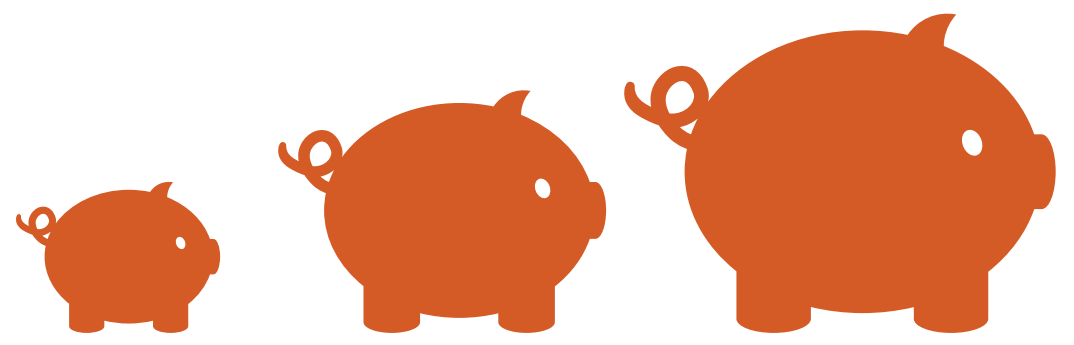


РИС. 11. ПОТРЕБА В ОТРИМАННІ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ПРО МАТЕРІАЛЬНУ ДОПОМОГУ

У ході дослідження важливим було також виявити, які джерела інформації використовували клієнти, щоб дізнатися, куди і як звертатися за матеріальною допомогою (рис.12). Частіше за все необхідну інформацію люди отримували при особистому зверненні до працівників соціальних служб (57,9 % відповідей). Також часто респонденти дізнавалися про можливість отримання матеріальної допомоги від друзів, родичів та сусідів (44,8 %). Майже у третині випадків, а саме у 31 %, інформацію про матеріальну допомогу було отримано через ЗМІ (преса, радіо, телебачення).

Разом з тим інформування клієнтів з боку місцевих провайдерів є досить обмеженим – соціальна реклама вказується у 4,8 % відповідей, друковані інформаційні матеріали (буклети, брошури) – у 1,6 % відповідей. Інтернет використовувався менше ніж в 1 % випадків (0,8 %). У 8,7 % відповідей опитані отримали інформацію про матеріальну допомогу іншими способами, а саме: в медичних закладах або при отриманні соціальних послуг на дому.



Останній раз дивилася по телевізору сюжет, що повинні підняти допомогу. Я відразу до нас пішла дізнаватися, чи все вірно зрозуміла. Збільшили, але не відразу, довелося чекати.

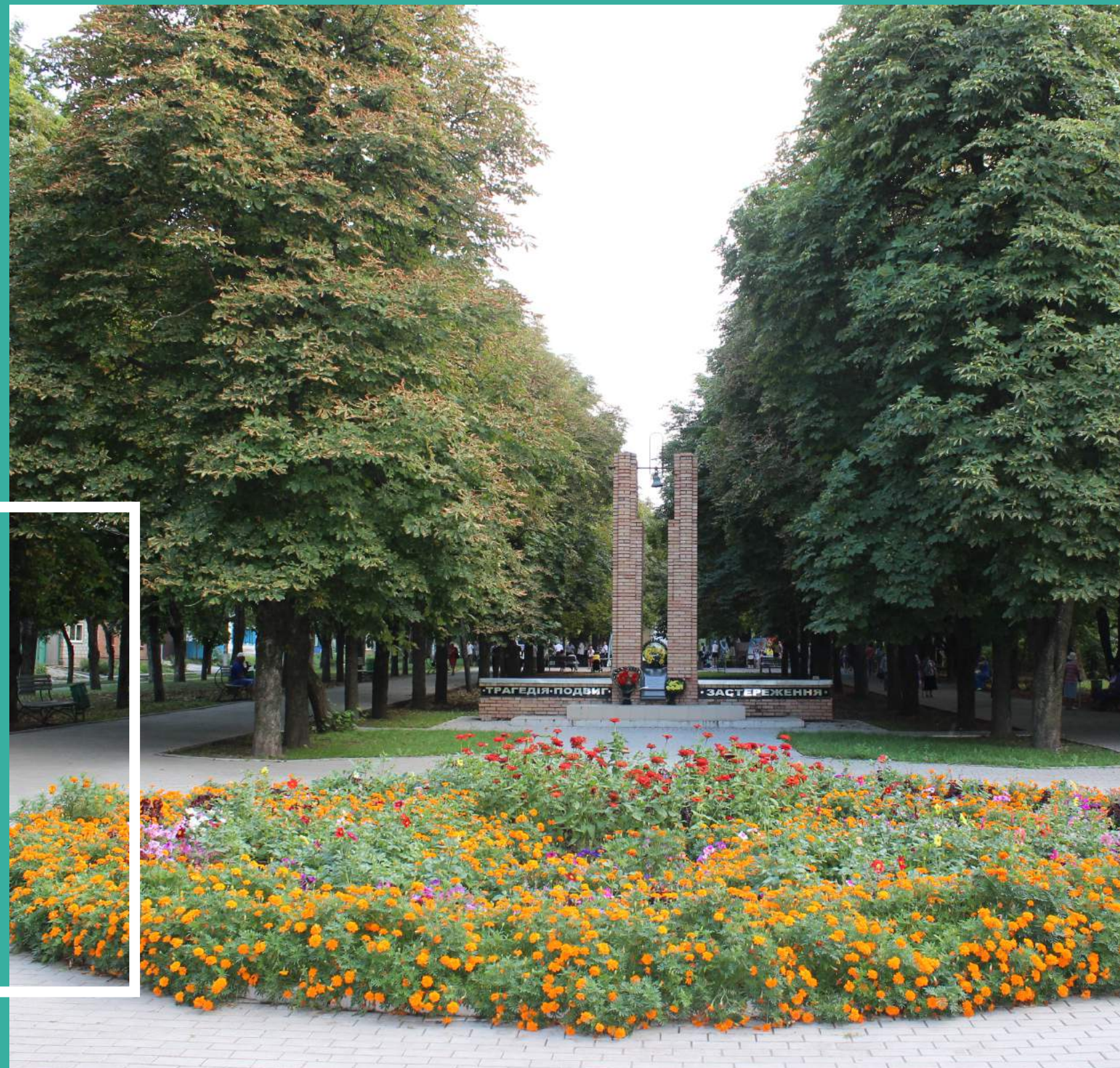
3 інтерв'ю з клієнтом

РИС. 12. ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ МАТЕРІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)

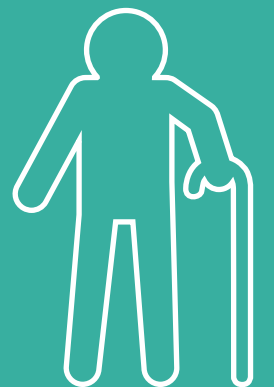


4

ДОСВІД КЛІЄНТІВ В ОТРИМАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ



Пам'ятник ліквідаторам аварії на ЧАЕС у м. Чугуїв



ПРОВАЙДЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У М. ЧУГУЇВ



Одним із завдань дослідження було виявити думку клієнтів щодо того, хто повинен надавати соціальні послуги у місті, щоб вони були максимально якісними та ефективними. В умовах формування ринку соціальних послуг¹⁶ важливо було дізнатися, якому сектору надають перевагу опитані громадяни – державному чи недержавному.

ПРЕДСТАВЛЕНІСТЬ ПРОВАЙДЕРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У М. ЧУГУЇВ

У м. Чугуїв суб'єктами надання соціальних послуг є Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради; Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; Чугуївський міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей, а також фізичні особи.

Окрім того, у дослідження були включені УСЗН та громадські організації, як такі, що надають інформаційно-консультаційні послуги потенційним та реальним клієнтам системи соціального захисту.

¹⁶ Соціальні послуги - це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем (Закон України «Про соціальні послуги»).

ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ) ЧУГУЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

Терцентр – бюджетна установа комунальної форми власності, що функціонує протягом 15 років та надає соціальні послуги жителям міста, що опинилися у складних життєвих обставинах і мають потребу у сторонній допомозі за місцем проживання.

На фото: Тренажерна зала у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради



Завдання

Реалізуючи свою діяльність, терцентр виконує наступні завдання:

- виявлення громадян, що потребують соціальної допомоги, формування електронної бази даних таких громадян, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні;
- забезпечення якісного соціального обслуговування згідно переліку соціальних послуг;



На фото: Центр соціальної активності при територіальному центрі соціального обслуговування м. Чугуїв



установлення зв'язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, яких обслуговують територіальні центри, з метою сприяння в здійсненні соціального обслуговування громадян, які його потребують;

виявлення та ведення обліку бездомних осіб, з метою реалізації їх прав та свобод¹⁷.

Клієнти

Клієнтами терцентру є особи похилого віку, люди з інвалідністю, особи з психічними хворобами, бездомні особи (які досягли 18-річного віку). Станом на травень 2016 року послуги надаються 3 983 особам.

Структура і штат

Терцентр налічує 111 штатних одиниць, серед яких директор, заступники, соціальні працівники, соціальні робітники, соціальні педагоги, фахівці з реабілітації, медичний персонал тощо. Терцентр складається з наступних підрозділів:

- відділення соціальної допомоги вдома;
- спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома непрацездатним громадянам з психічними розладами;
- відділення соціально-побутової адаптації та реабілітації людей з інвалідністю;
- відділення соціально-медичних послуг;
- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;
- відділення обліку бездомних осіб.

¹⁷ Положення «Про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради»

ЧУГУЇВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ДЛЯ СІМ'Ї, ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ

Центр є спеціальним закладом, що проводить соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю, які перебувають у складних життєвих обставинах.



Завдання

До основних завдань центру належить:

- соціально-профілактична робота, направлена на запобігання потраплянню у складні життєві обставини сімей, дітей та молоді;
- виявлення та соціальний супровід сімей, дітей та молоді, що перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги;
- надання клієнтам спеціальних послуг, необхідність в яких була виявлена за результатами проведеної оцінки потреб;
- взаємодія зі структурними підрозділами виконавчого комітету Чугуївської міської ради, підприємствами, установами, організаціями;
- залучення територіальної громади до проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю¹⁸.

Клієнти

Клієнтами центру є сім'ї, діти та молодь, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги.

Станом на травень 2016 року послуги надаються 1057 особам.

¹⁸ Положення «Про Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді»

Структура і штат

У центрі працюють директор, головний спеціаліст, головний спеціаліст-бухгалтер, провідний спеціаліст. Також на постійній основі в центрі працюють близько 30 волонтерів, навчанням, підготовкою та мотивацією яких центр займається самостійно.

На фото: Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді



ЧУГУЇВСЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ ДІТЕЙ

Центр є закладом соціального захисту, що створений для денного та стаціонарного перебування дітей віком від 3 до 18 років, які опинились у складних життєвих обставинах, надання їм комплексної соціальної, психологічної, педагогічної, медичної, правової та інших видів допомоги.

Завдання

Основними завданнями центру є:

- ✓ здійснення соціального захисту дітей, прийнятих до центру;
- ✓ надання дітям комплексу соціальних послуг;
- ✓ проведення соціально-педагогічної корекції з урахуванням індивідуальних потреб кожної дитини;
- ✓ сприяння поверненню дитини до біологічної сім'ї;
- ✓ забезпечення відвідування дітьми загальноосвітніх або інших навчальних закладів чи індивідуальному навчанню з урахуванням потреб та можливостей дитини;
- ✓ сприяння формуванню у дітей власної життєвої позиції для подолання звичок асоціальної поведінки;
- ✓ надання психологічної та інших видів допомоги батькам (або особам, які їх замінюють) дітей, які перебувають в центрі, спрямованої на повернення дитини до сім'ї;
- ✓ розроблення рекомендацій з питань соціально-психологічної адаптації дитини для педагогічних та соціальних працівників і батьків¹⁹.

¹⁹ Постанова Кабінету міністрів України від 28 січня 2004 р. № 87 «Про затвердження Типового положення про центр соціально-психологічної реабілітації дітей»

Клієнти

До центру приймаються діти з сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах і не в змозі подолати їх за допомогою власних можливостей; діти, які залишилися без піклування батьків або осіб, які їх замінюють; діти, які зазнали насильства і потребують соціально-психологічної допомоги, безпритульні діти тощо. Станом на травень 2016 року послуги надавалися 56 дітям.

Структура і штат

Центр має 12 одиниць штату, серед яких директор, практичний психолог, вихователі, помічники вихователів, медичні сестри, кухарі.



УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ЧУГУЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

УСЗН є виконавчим органом Чугуївської міської ради, основним завданням якого є забезпечення реалізації державної соціальної політики на території міста у сфері соціального захисту населення.



Завдання

У сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню УСЗН:

- // організовує роботу з визначення потреби на території міста у соціальних послугах, готує та подає пропозиції виконавчому комітету щодо організації надання соціальних послуг відповідно до потреби, створення установ, закладів та служб соціального захисту населення та здійснення соціального замовлення на надання необхідних соціальних послуг недержавними організаціями;
- // забезпечує облік осіб, які звертаються в управління з питань направлення в установи та заклади, що надають соціальні послуги, сприяє в оформленні документів цим особам;



На фото: кабінет в Управлінні соціального захисту населення Чугуївської міської ради

- спрямовує та координує діяльність міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей і молоді, міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) та інших установ, закладів та служб в реалізації законодавства України;
- здійснює аналіз ефективності проведення у громаді соціальної роботи з сім'ями/особами, спрямованої на попередження потрапляння їх у складні життєві обставини, та прогнозування їх потреб у соціальній підтримці;
- подає пропозиції міській раді та її виконавчому комітету щодо створення спеціалізованих закладів та служб, які надають психологічні, реабілітаційні та інші соціальні послуги особам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітям, а також колишнім випускникам дитячих будинків та шкіл-інтернатів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, на початковому етапі їх самостійного життя;
- сприяє створенню дитячих будинків сімейного типу та прийомних сімей;
- забезпечує призначення та виплату компенсацій фізичним особам, які надають соціальні послуги;
- подає пропозиції міській раді та її виконавчому комітету щодо створення пропозиції міській раді та її виконавчому комітету під час формування проекту місцевого бюджету щодо передбачення коштів у складі видатків на фінансування місцевих програм соціального захисту та соціального забезпечення на компенсацію фізичним особам, які надають соціальні послуги;
- сприяє впровадженню нових соціальних послуг, у тому числі платних, відповідно до законодавства України;
- забезпечує доступність громадян до соціальних послуг, контролює їх якість та своєчасність надання відповідно до законодавства України;
- бере участь у плануванні бюджетних вкладень на будівництво установ і закладів соціального захисту населення;
- сприяє створенню недержавних служб та закладів, які надають соціальні послуги пенсіонерам, інвалідам, сім'ям з дітьми, сім'ям/особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, особам, які постраждали від торгівлі людьми, іншим соціально вразливим громадянам;
- сприяє волонтерським організаціям та окремим волонтерам у наданні допомоги соціально незахищеним громадянам;
- у межах своєї компетенції організовує роботу, пов'язану з наданням благодійної (гуманітарної) допомоги соціально незахищеним громадянам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- сприяє влаштуванню за потреби до будинків-інтернатів (пансіонатів) громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів;
- подає в установленому порядку пропозиції щодо встановлення піклування над повнолітніми недієздатними особами, які за станом здоров'я потребують догляду;
- сприяє благодійним, релігійним волонтерським громадським об'єднанням, установам та організаціям недержавної форми власності, окремим громадянам у наданні соціальної допомоги та соціальних послуг інвалідам, ветеранам війни та праці, громадянам похилого віку, а також іншим соціально незахищеним громадянам та сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- вживає заходів до соціального захисту бездомних громадян та осіб, звільнених з місць позбавлення волі;
- сприяє підготовці, перепідготовці та підвищенню кваліфікації працівників установ і закладів системи соціального захисту населення²⁰.

20 Положення «Про Управління соціального захисту населення Чугуївської міської ради»

Клієнти

Право на отримання соціальних послуг мають громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах²¹.

Структура і штат

У штаті налічується 48 штатних одиниць, включаючи начальника, заступників та спеціалістів відділів.

На фото: Приймальня Управління соціального захисту населення Чугуївської міської ради

УСЗН має наступні відділи:

- /// Відділ адміністративної та кадрової роботи
- /// Відділ бухгалтерського обліку
- /// Сектор державних соціальних інспекторів
- /// Відділ з питань праці та зайнятості населення
- /// Відділ грошових виплат і компенсацій
- /// Відділ соціальних виплат
- /// Відділ соціальних гарантій та пільг
- /// Відділ персоніфікованого обліку
- /// Сектор автоматизації.

ФІЗИЧНІ ОСОБИ, ЯКІ НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Фізичні особи можуть надавати соціальні послуги громадянам похилого віку, інвалідам, дітям-інвалідам, хворим, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги (крім осіб, що обслуговуються соціальними службами). За це призначається щомісячна компенсаційна виплата в порядку та розмірах, встановлених Кабінетом Міністрів України.

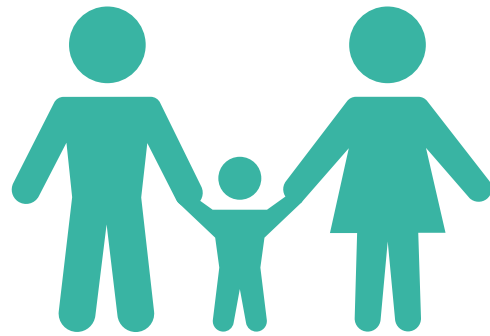
Станом на травень 2016 року у м. Чугуїв догляд і допомогу на дому особам похилого віку, особам з інвалідністю та хворим, які потребували паліативного догляду, надавали 83 фізичні особи.

21 Закон України «Про соціальні послуги»



ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ

Соціальне замовлення, у якому могли би брати участь громадські організації, поки що не сформовано у м. Чугуїв. Але тут функціонують ряд громадських організацій, які надають інформаційно-консультаційні послуги щодо отримання тієї чи іншої соціальної допомоги.



Держава, а хто ще? Якщо приватні, так це ж платити треба, а звідки гроші взяти, котрих нема? А волонтери потрібні тільки, якщо хтось гостро в біді і потребує допомоги. Ось переселенці були – і були волонтери. А так, щоб на постійній основі, не думаю, що це необхідно. За які кошти вони житимуть?

З інтерв'ю з клієнтом

Ці організації можна умовно поділити за 3-ма напрямками:

- / **Організації, що працюють із людьми з інвалідністю**
 (ГО «Чугуївське міське товариство інвалідів», ГО «Чугуївський об'єднаний союз інвалідів Афганістану» тощо);
- / **Організації, що працюють із людьми похилого віку, ветеранами** (Чугуївська міська організація ветеранів України, Чугуївський міський комітет «Ветерани Чорнобиля» тощо);
- / **Організації, що працюють із сім'ями та дітьми**
 (ГО багатодітних матерів «Берегиня», Дитяча ГО «Ровесник», БФ «Діти Чугуївщини» тощо).

Аналізуючи в цілому діяльність громадських організацій у м. Чугуєві, слід зазначити, що серед **більше ніж 60 зареєстрованих ГО** близько **20 направлені на допомогу соціально незахищеним верствам населення**. В основному недержавні організації не ведуть проектної діяльності. Матеріальні потреби вирішуються силами меценатів, внесками самих членів, місцевими соціальними службами, волонтерами. За потребою місто надає тій чи іншій організації приміщення та матеріали для проведення заходів.

За словами представників громадськості, самостійний пошук фінансування є проблемою, адже досвід написання проектів знаходиться на мінімальному рівні. Окрім того, існує брак інформації щодо того, куди і як можуть подаватися громадські організації із власними ініціативами та ідеями проектів.

Не вистачає знань і навичок і в області планування діяльності, як стратегічного, так і поточного. В основному робота зосереджена на проведенні інформаційно-роз'яснювальної роботи, організації заходів на свята або вирішенні конкретних проблем клієнтів. При цьому представники недержавного сектору зазначають деінде недостатню активність членів організацій.

Слід відзначити налагоджену співпрацю більшості громадських організацій із місцевими органами влади. За словами громадських діячів, **проблем в роботі з соціальними службами немає**. Пропозиції у сфері покращення соціального захисту сприймаються позитивно, співробітники державних органів в основному сприяють реалізації тієї чи іншої ідеї недержавного сектору.

Оцінка необхідного співвідношення зусиль державних/муніципальних та недержавних провайдерів соціальних послуг на рівні громади

На думку більшості, надання соціальних послуг та допомоги передусім є функцією держави (67,2 % опитаних) (рис.13). У глибинних інтерв'ю клієнти пояснювали таку позицію тим, що це є обов'язком держави. До того ж введення на цей ринок інших гравців, за словами опитаних, несе ризик появи платних послуг, які вони не зможуть собі дозволити.

РИС. 13. РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДЕЙ НА ПИТАННЯ, КИМ ЗДЕБІЛЬШОГО ПОВИННІ НАДАВАТИСЯ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)

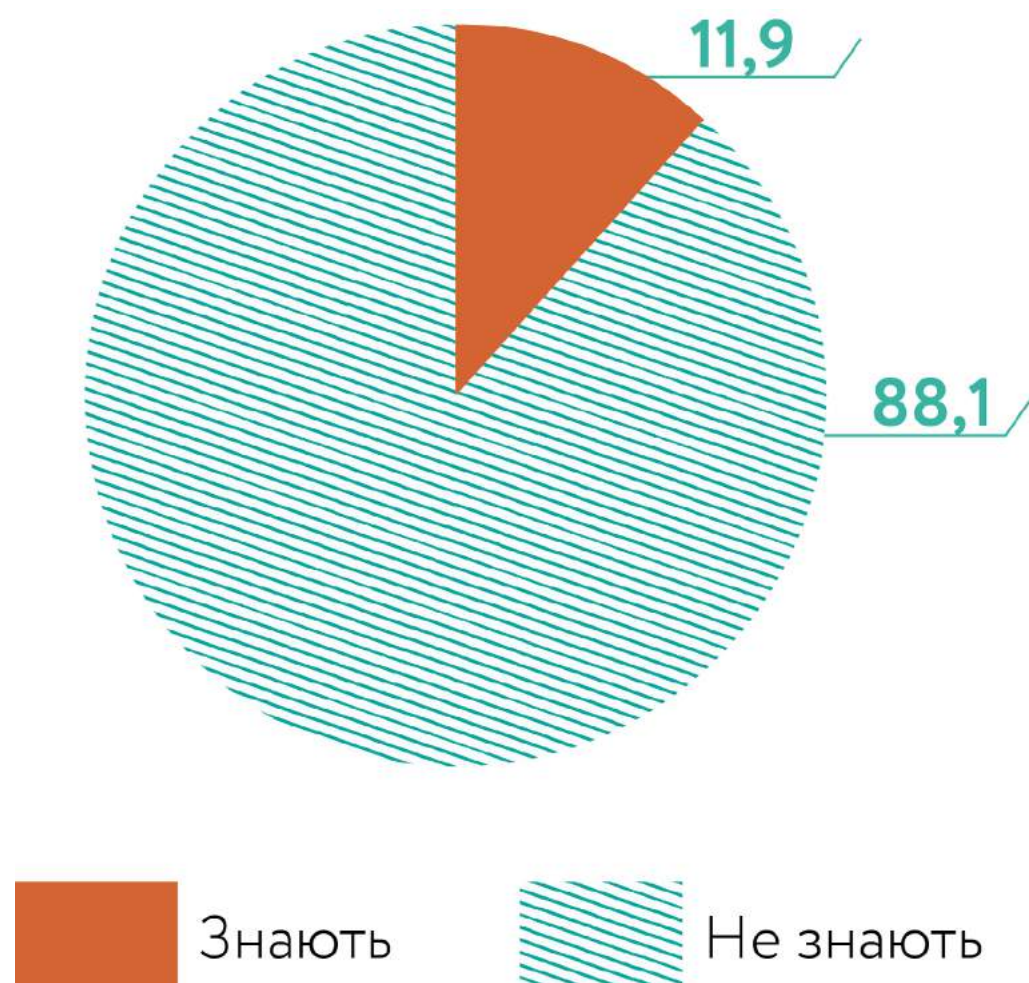


17,1% опитаних відмітили, що відповідальність за соціальний захист населення повинна бути розподілена між різними учасниками: і державними органами, і неурядовими установами, і приватними підприємствами, і волонтерами. Надання соціальних послуг переважно громадськими організаціями вважають за потрібне тільки 2,8 % опитаних.

При цьому необхідно підкреслити, що більшість з опитаних знає лише про державні органи соціального захисту і лише 11,9 % чули про діяльність недержавних (громадських) організацій в Чугуєві (рис.14). Зо-

крема, називалися «Станція Харків», Чугуївська міська організація ветеранів України, Чугуївський об'єднаний союз інвалідів Афганістану, Харківська обласна організація Товариства Червоного Хреста України. У відкритих відповідях також зазначалися не лише громадські організації, але й місцеві меценати, депутати та мер міста. Допомога від останніх переважно виражається у благоустрої придомової території, ремонті під'їздів, виділенні грошей на лікування конкретної особи. Певна допомога надходить і з боку релігійних організацій (баптистів, свідків Ієгови).

РИС. 14. ОБІЗНАНІСТЬ НАСЕЛЕННЯ ПРО НЕДЕРЖАВНІ (ГРОМАДСЬКІ) ОРГАНІЗАЦІЇ, ЩО НАДАЮТЬ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ/ДОПОМОГУ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)

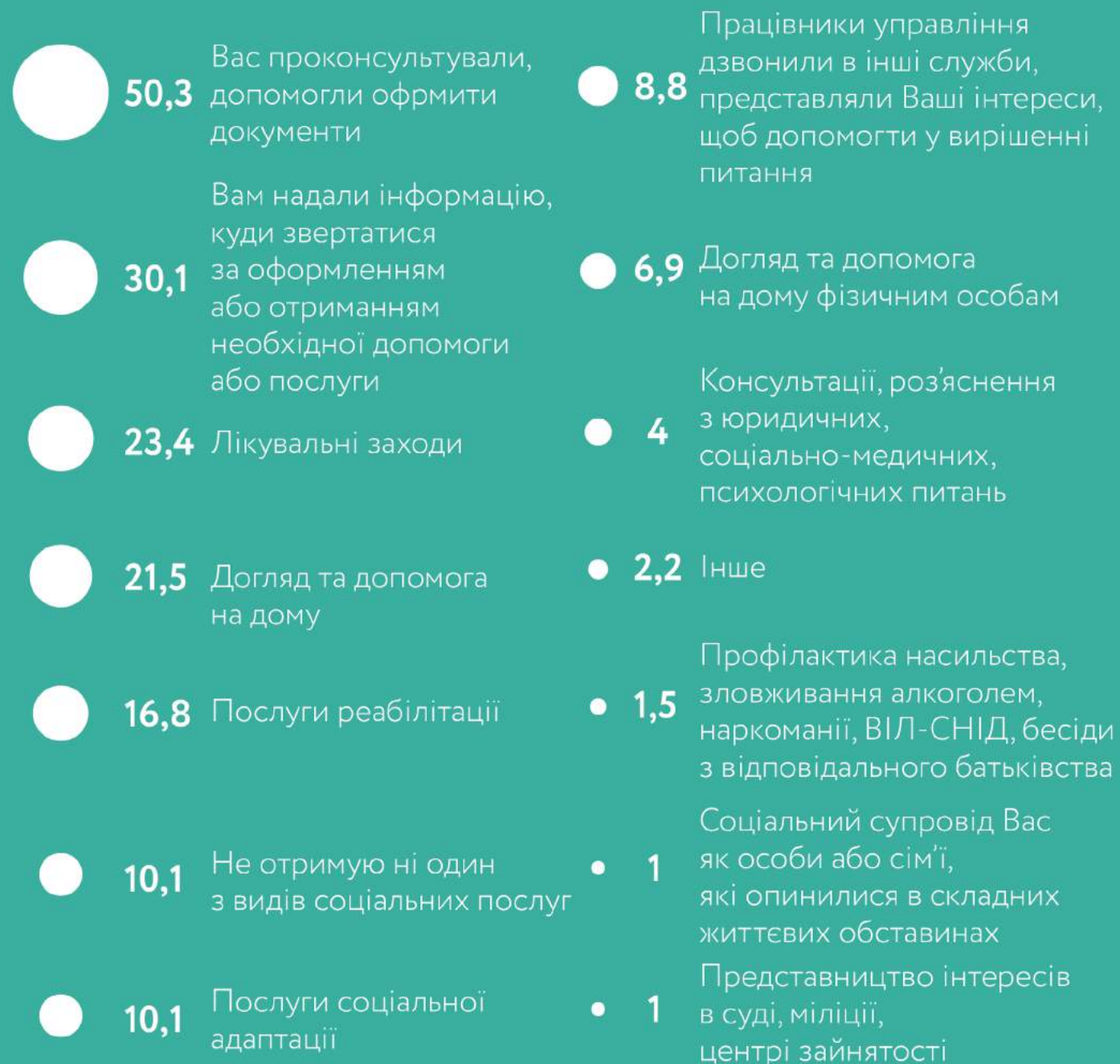


ВИДИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ЇХ НАДАННЯМ

Серед отриманих соціальних послуг за останній рік більше половини стосуються послуг консультативного характеру, а саме допомоги при оформленні певних документів (50,3 %) та інформації щодо установ та служб, куди можна звернутися за допомогою для вирішення проблеми (30,1 %) (рис.15). Майже у кожній четвертій відповіді (23,4 %) вказувалися послуги, пов'язані з лікувальними заходами, у 21,5 % - послуги з догляду та допомоги на дому.



РИС. 15. ВИДИ ПОСЛУГ, ЯКІ БУЛИ ОТРИМАНІ РЕСПОНДЕНТАМИ ЗА ОСТАННІЙ РІК (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Тільки у 16,8 % відповідей зазначені послуги з реабілітації, хоча серед опитаних тільки люди з інвалідністю складають 25,1 %. Ще менше відповідей про надання послуги з соціальної адаптації (10,1 %), хоча теоретично її отримувачами може бути переважна більшість респондентів.

Отриманими послугами респонденти здебільшого задоволені (коливання від 100 до 77 % тих, хто відповів, що повністю або скоріше задоволений) (табл. 5). В особистих бесідах клієнти соціальних служб також вказували на добре організовану роботу та відзначали високу увагу при обслуговуванні та вичерпність наданої їм інформації.

Певна невдоволеність клієнтів спостерігається стосовно тих послуг, які є найбільш затребуваними: консультування та допомога в оформленні документів (8,2 % повністю або скоріше незадоволених); надання інформації, куди звертатися за отриманням необхідної допомоги або послуги (10,2 %), представництво інтересів клієнта телефоном працівниками управління в інших державних органах (15,3 %). Є також поодинокі випадки незадоволення роботою терцентру, зокрема це стосується лікувальних заходів та послуг з реабілітації. Майже немає незадоволених серед клієнтів фізичних осіб, які надають соціальні послуги, та ЦСССДМ.

Все вчасно. Приносиш документи, тобі призначають час, коли прийти. Ти приходиш і відразу тебе приймають. І що зручно - не так, як жива черга, а так - тобі призначили час, ти прийшов, тебе взяли і все.

Соціальна допомога працює добре. Не відмовляють в принципі ні в чому.

З інтерв'ю з клієнтами



Таблиця 5

РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ КЛІЄНТІВ ОТРИМАНИМИ ПОСЛУГАМИ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)

		Повністю або скорі- ше задово- лений	В чомусь задово- лений, в чомусь ні	Повністю або скорі- ше не за- доволений
Територіальний центр соціального обслуговування	Догляд та допомога на дому(на- приклад, приготування їжі, приби- рання, прання, покупка продуктів, медикаментів, оплата комуналь- них послуг, ремонт в будинку або квартирі та ін.)	96	4	0
	Лікувальні заходи (уколи, фізіопроцедури, кисневі коктейлі, прогрівання та ін.)	94,8	4,5	0,7
	Послуги реабілітації (ЛФК, ма- саж і ін.)	96,8	2,1	1,1
	Послуги соціальної адапта- ції(лекції, робота з психоло- гом,організація вільного часу, перегляд фільмів, екскурсії, руко- ділля тощо)	100	0	0
	Представництво Вашіх інтересів в суді, міліції, центрі зайнятості	100	0	0
Центр соціальних служб	Консультації, роз'яснення з юри- дичних, соціально-медичних,пси- хологічних, соціально-педагогіч- них, інформаційних питань	100	0	0
	Проведення профілактики на- сильства, зловживання алкого- лем, наркоманії, ВІЛ-СНІД, бесі- ди з відповідального батьківства	100	0	0
	Соціальний супровід Вас як особи або сім'ї, які опинилися в складних життєвих обстави- нах(юридичні, психологічні, со- ціально-економічні послуги, со- ціально-психологічна підтримка осіб, що мають інвалідність та ін.)	100	0	0

Фізичні особи	Догляд та допомога на дому фі- зичними особами (наприклад, приготування їжі, прибирання, прання, покупка продуктів, ме- дикаментів, оплата комунальних послуг, ремонт в будинку або квартирі та ін.)	97,3	2,7	0
	Вас проконсультували, допомог- ли оформити документи	81,2	10,6	8,2
Управління соціального захисту	Вам надали інформацію, куди звертатися за оформленням або отриманням необхідної допомоги або послуги	79,4	9,8	10,8
	Працівники управління дзвонили в інші служби, представляли Ваші інтереси, щоб допомогти у вирі- шенні Вашого питання	77	7,7	15,3



ЯКІСТЬ ТА ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

В ході дослідження також була проведена оцінка якості надання соціальних послуг. Для цього респонденти вибирали та оцінювали найбільш важливу для себе послугу за останній рік (рис.16).

Найбільш важливими послугами виявилися



Найрідше респонденти зверталися за послугами, які пов'язані із соціальним супроводом (1,3 %) та проведенням профілактики насильства, зловживання алкоголем, наркоманії, ВІЛ/СНІД – лише 0,2 % опитаних розцінили таку послугу як найбільш важливу для себе.

РИС. 16. НАЙБІЛЬШ ВАЖЛИВІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ КЛІЄНТІВ ЗА ОСТАННІЙ РІК (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



Майже всі послуги, які надавалися соціальними службами, були безоплатними для клієнтів (рис. 17). Лише 4% опитаних зазначили, що їм довелося заплатити за отримання послуги. Зокрема, це були послуги терцентру, пов'язані з допомогою на дому та лікувальними заходами.

Що стосується доступності послуг для населення, 70,3 % опитаних підкреслюють, що отримання послуг не викликає особливих труднощів і в більшості випадків послугу можна отримати легко (рис.18). Більше ніж чверть, а саме 26,1% респондентів, говорять про наявність труднощів при отриманні послуги. Лише 3,6 % вважають, що отримати необхідну послугу в соціальних службах та установах практично неможливо.

Наявність труднощів здебільшого була вказана при отриманні інформації щодо того, куди можна звернутися з питань оформлення необхідної допомоги або послуги (72,4 % опитаних отримали цю послугу із певними труднощами). Половина опитаних також вказала на труднощі при представництві їхніх інтересів працівниками управління в інших службах (55,6 %) та при догляді і допомозі на дому (53,8 %).

Я звертався декілька разів, щоб зрозуміти, що із субсидією. Спочатку казали, що така буде. В інший раз я телефонував — інша дівчина мені вже по-іншому розказувала. Потім сказали приходити вже до них. Тобто відразу мені пояснити все не змогли.

З інтерв'ю з клієнтом

Послуги територіального центру надаються на платній та безоплатній основі.

Безоплатні послуги доступні для наступних категорій громадян

- громадяни похилого віку, що не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд та допомогу
- громадяни похилого віку, що мають рідних, за умови, що такі рідні є особами похилого віку або особами з інвалідністю
- громадяни з інвалідністю, що не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд та допомогу
- громадяни з інвалідністю, що мають рідних, за умови, що такі рідні є особами похилого віку або особами з інвалідністю

Хворі громадяни працездатного віку, що не мають рідних, або рідні є особами похилого віку чи особами з інвалідністю, можуть обслуговуватися територіальним центром 4 місяці до встановлення групи інвалідності.

Платні соціальні послуги отримують зазначені категорії громадян, якщо вони мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд та допомогу.

РИС. 17. ПЛАТА ЗА ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



РИС.18. ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



Дослідження показало, що соціальні послуги надаються переважно в повному обсязі та є вичерпними (рис.19). 69,3% респондентів отримували необхідні послуги без нарікань, допомога надавалась в повному обсязі. Кожен п'ятий опитаний (19,1%) зміг отримати послугу з певними обмеженнями, послуга надавалась частково. На надання послуги на мінімальному рівні вказали лише 2,9% опитаних. Говорячи про неповний обсяг

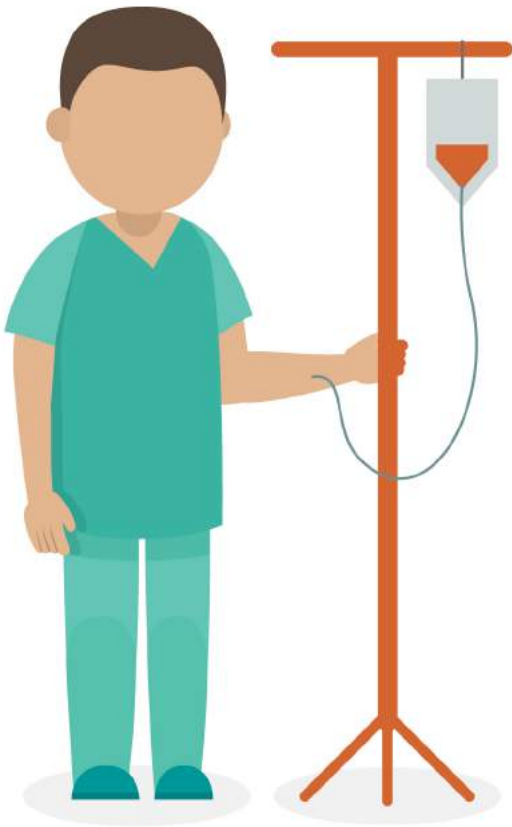
наданих послуг, клієнти нарікали в цілому на ті ж самі соціальні послуги, що і у питанні про їх доступність: догляд і допомога на дому (61,5 % отримали послугу частково або на мінімальному рівні); отримання інформації щодо того, куди можна звернутися з питань оформлення необхідної допомоги (52,8 %); представництво інтересів працівниками управління соціального захисту населення в інших службах (50 %).

РИС.19. ПОВНОТА ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ (У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)



Отже, можна зазначити, що послуги соціальних служб в основному надаються на безоплатній основі, не потребують зусиль зі сторони клієнтів в процесі оформлення, та реалізуються здебільшого в повному обсязі.

ПОТРЕБИ У ДОДАТКОВИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ



Якщо говорити про потреби у додаткових соціальних послугах, то більшість опитаних не потребує їх надання (59,6 %) (рис.20). При цьому варто зазначити, що частина клієнтів хотіли би отримувати послуги, що вже надаються, але не тимчасово, а на постійній основі (12,7 %) або ті самі послуги, але в більшому обсязі (11,7%).

У відкритих відповідях на це питання респонденти здебільшого називали послуги, пов'язані з наданням або покращенням медичного обслуговування: медична реабілітація людей з інвалідністю, оновлення фізіотерапевтичного обладнання територіального центру, збільшення частоти проведення лікувальних масажів, процедури оздоровлення для хронічно хворих та осіб після операцій.

РИС. 20. ПОТРЕБИ КЛІЄНТІВ
В ОТРИМАННІ ДОДАТКОВИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)



Лише у 1,6 % відповідей зазначено, що є потреба у послугах, які не надаються в Чугуєві, але надаються в інших містах. В основному вони стосуються послуг з реабілітації дітей з інвалідністю.

- Логопед нам потрібен, тому що 3 роки, а ще дитина не розмовляє. «Мама, тато», а особливо так нічого не говорить. Тому нам доводиться кожні 3 місяці їздити до Харкова, проходимо лікування в 5-тій дитячій неврологічній лікарні.
- А тут є фахівці, які вам потрібні, які можуть допомогти?
- Ну в дитячій консультації логопеди вже починають з дітками займатися постарше, саме корекція мови йде, а ось щоб саме вчити розмовляти, такого ще немає. Начебто як в цьому центрі новому, який в дитячому садку, там начебто щось обіцяють, але ще нічого не відомо. Ну а так ми постійно їздимо, проходимо курс масажу, електротерапія якась, логопед займається, психолог.
- Це все в Харкові?
- Так

3 інтерв'ю з клієнтом

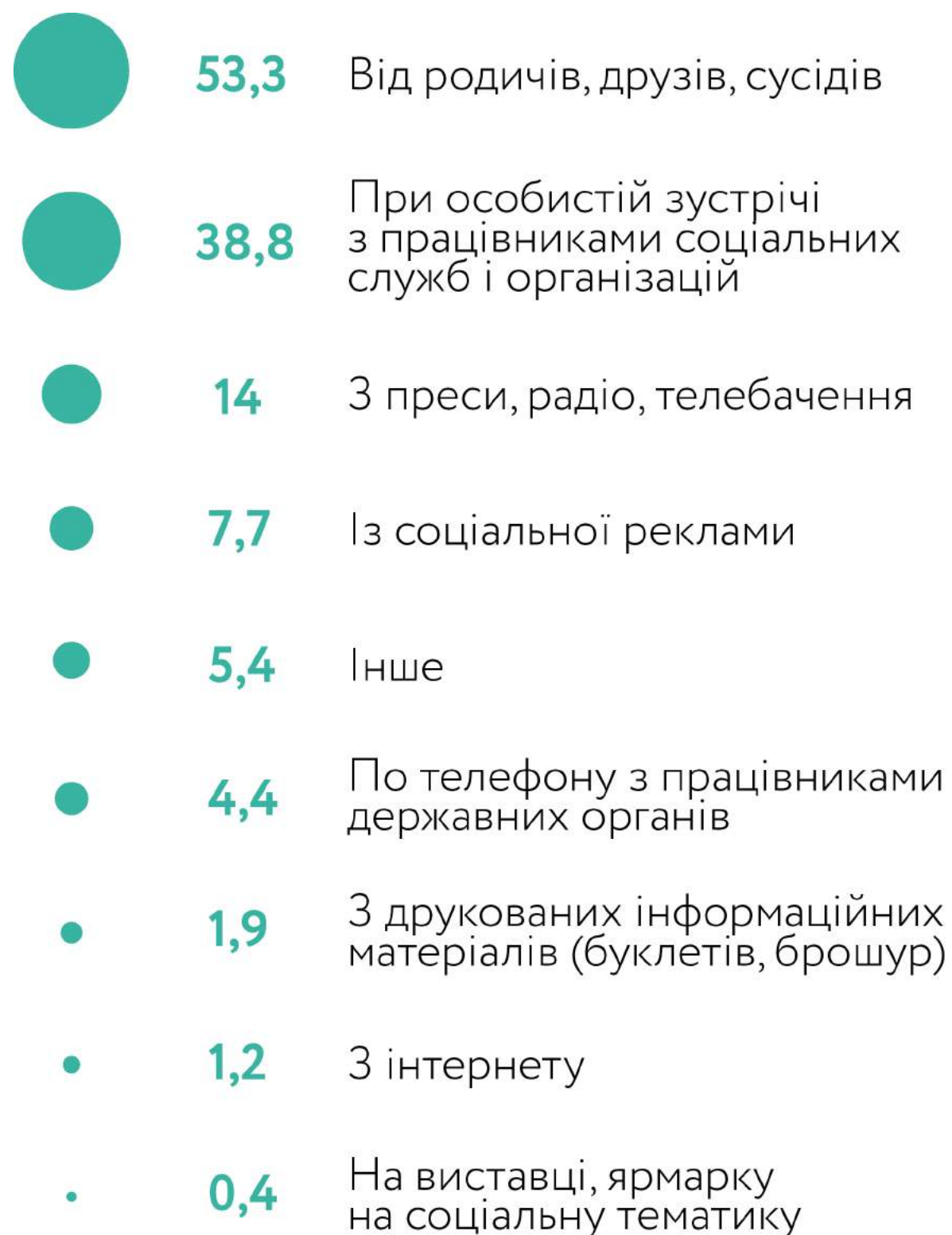
ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

Що стосується основних джерел інформації, з яких респонденти дізнавалися про соціальні послуги (рис.21), то вони є схожими з тими, звідки клієнти дізнавалися і щодо отримання матеріальної допомоги. Разом з тим пріоритетність джерел інформації дещо відрізняється: у половині випадків (53,3% відповідей) про можливість отримати ті чи інші соціальні послуги клієнти почули від своїх родичів, сусідів та друзів, на другому місці (у 38,8% випадків) джерелом інформації були безпосередньо працівники соціальних служб.

Варто зазначити, що таке джерело інформації як ЗМІ вказано у вдвічі меншій кількості відповідей (14 %), ніж коли це питання ставилося щодо отримання матеріальної допомоги (31 %). Інтернет, друковані роздаткові матеріали, ярмарки та виставки на соціальну тематику не є популярними засобами інформації про соціальні послуги – кожне джерело вказували менше, ніж у 2 % відповідей.



**РИС. 21. ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ
ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ (У % ДО ВІДПОВІДЕЙ)**

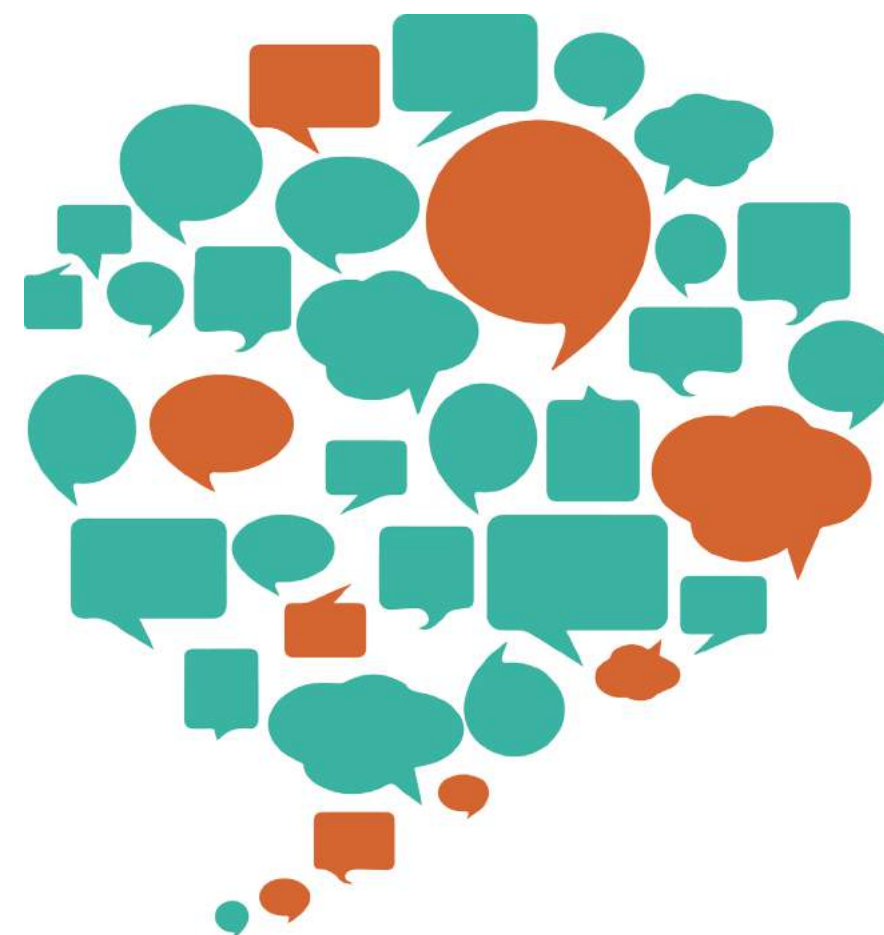


ОЦІНКА РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

В опитуванні оцінювалася робота 4 провайдерів соціальних послуг:

- Управління соціального захисту населення,
- Територіального центру соціального обслуговування,
- Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді,
- Фізичних осіб.

Для оцінки якості роботи опитуваним було запропоновано погодитися або не погодитися із різними твердженнями щодо роботи суб'єктів надання соціальних послуг. Вони стосувалися ставлення до клієнтів, умов, графіку роботи, зручності розташування тощо.



Таблиця 6

Респонденти достатньо високо оцінили рівень професіоналізму надавачів соціальних послуг (табл. 6). Загальні умови, робочий графік та місце розташування служб не викликали в абсолютної більшості клієнтів будь-яких нарікань. В цілому опитані задоволені тим, як організована робота провайдерів та якістю послуг, які пропонуються населенню. Основними моментами, які негативно були відзначені опитаними, стали деяка грубість і сухість працівників (10,3 %) і складність процедури отримання послуги (9 %).

Дослідження показало, що деяким суб'єктам надання соціальних послуг на рівні громади необхідно активізуватися у по-

шуку можливостей покращення якості роботи з обслуговування клієнтів (табл. 7). Так, Управлінню соціального захисту населення треба звернути увагу на грубість та сухість працівників (22,3 %); складність процедури отримання послуги (18,9 %) і низький рівень професіоналізму персоналу (18,4 %). Кожен десятий клієнт ЦСССДМ також вказав на грубість і сухість його працівників (9,5 %) та на відсутність деяких потрібних йому послуг (9,5 %). На працівників терцентру нарікань практично не було, негативні оцінки по різних аспектам роботи поставили від 2,6 до 0,4 % опитаних. Жодного незадоволення щодо роботи фізичних осіб у клієнтів виявлено не було.



**ЗАГАЛЬНЕ СТАВЛЕННЯ ДО СТВЕРДЖЕНЬ ПРО РОБОТУ
ПРОВАЙДЕРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ
(У % ДО ТИХ, ХТО ВІДПОВІВ)**

	Повністю або швидше згоден	Повністю або швидше не згоден	Важко сказати
Працівники центру / служби вели себе грубо і сухо	10,3	86,6	3,1
Процедура отримання послуги була дуже складною	9	86,4	4,6
Рівень професіоналізму персоналу був низьким	8,6	86	5,4
В центрі/службі не було деяких потрібних Вам послуг	7,4	82,6	10
Умови перебування в службі / центрі були дуже поганими (відсутність обладнаних місць очікування, великі черги, кабінети, які потребують ремонту та інше)	7,1	89,9	3,0
Працівники центру /служби поставилися до мене неуважно	6,2	90	3,8
Графік роботи співробітників служби / центру незручний	6,2	84,8	9
Графік роботи співробітників центру / служби не дотримувався	6	85,4	8,6
Центр/служба, де надається послуга, незручно розташовані (далеко, погане транспортне сполучення)	5,9	86	8,1
Якість наданої послуги була дуже низькою	5,6	88	6,4
В центрі / службі були відсутні необхідні умови для людей з особливими потребами	5,2	81	13,8
Співробітники центру/служби не виконували свої обов'язки належним чином	5,2	87,7	7,1
Співробітники центру / служби вимагали гроші або іншу винагороду за послугу	5,2	91,5	3,3
Співробітники центру/служби розголо-сили конфіденційну інформацію	5	91,3	3,7

Таблиця 7

ПОГОДЖЕННЯ З ТВЕРДЖЕННЯМИ ПРО РОБОТУ РІЗНИХ ПРОВАЙДЕРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (У % ТИХ, ХТО СКОРІШЕ АБО ПОВНІСТЮ ЗГОДЕН)

	Тер-центр	ЦСС-СДМ	Фізичні особи	УСЗН
Працівники центру / служби вели себе грубо і сухо	2,2	9,5	0	22,3
Процедура отримання послуги була дуже складною	1,9	0	0	18,9
Рівень професіоналізму персоналу був низьким	2,2	4,8	0	18,4
В центрі/службі не було деяких потрібних Вам послуг	2,2	9,5	0	
Умови перебування в службі / центрі були дуже поганими (відсутність обладнаних місць очікування, великі черги, кабінети, які потребують ремонту та інше)	0,7	5		
Працівники центру / служби поставилися до мене неуважно	2,6	4,8	0	11,7
Графік роботи співробітників служби / центру незручний	0,4	0	0	15

Графік роботи співробітників центру / служби не дотримувався	0,4	0	0	14,6
Центр/служба, де надається послуга, незручно розташовані (далеко, погане транспортне сполучення)	1,5	4,8	0	12,6
Якість наданої послуги була дуже низькою	1,9	0	0	11,7
В центрі / службі були відсутні необхідні умови для людей з особливими потребами	0,4	0	0	12,6
Співробітники центру/служби не виконували свої обов'язки належним чином	2,6	0	0	9,7
Співробітники центру / служби вимагали гроші або іншу винагороду за послугу	0,4	0	0	
Співробітники центру/служби розголосили конфіденційну інформацію	0,7	4,8	0	11,2

5

ЕКСПЕРТНА ДУМКА ЩОДО ІСНУЮЧОЇ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ



Ріка Сіверський Донець у м. Чугуїв



НАЯВНІ ПРОБЛЕМИ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

Однією з цілей дослідження було виявлення експертної точки зору щодо основних проблем сфери соціального обслуговування м. Чугуїв. Слід зазначити, що **жоден експерт не оцінив систему соціального захисту як таку, що немає проблем та не потребує реформування**. Частина наявних проблемних питань існує на національному рівні, частина носить місцевий характер.

Серед загальнонаціональних проблем основними є недосконалість законодавчої сфери, обмеженість фінансування та орієнтація на децентралізацію, яка призвела до великої кількості нововведень, які є ще практично не апробованими.

Недосконалість нормативно-правової бази, на думку експертів, полягає здебільшого у застарілості тих нормативів і стандартів, за якими сьогодні надаються соціальні послуги та матеріальна допомога. До того ж, ті реформи, які впроваджуються Міністерством соціальної політики України, часто не відображені у тих постановах і наказах, на основі яких працюють соціальні служби.

Обмежене фінансування призводить до цілого ряду проблем, пов'язаних як із наданням соціальних виплат і натуральної допомоги, так і з набором персоналу соціальних служб, недозаповненням штату, відсутністю мотивації до якісної роботи тощо.

Все це ускладнюється спробами держави децентралізувати систему соціального захисту і сформувати місцеві ринки соціальних послуг без належної оцінки потреб населення і чіткого пояснення щодо впровадження прийнятих змін.

На регіональному рівні зазначені труднощі трансформуються у конкретні проблеми в роботі соціальних служб, а саме :

1

ЗАСТАРІЛІ ШТАТНІ НОРМАТИВИ

мотивації, що впливає на якість надаваних послуг.

В ході дослідження експерти неодноразово зазначали, що значною проблемою для соціальних служб Чугуєва є дисбаланс між функціями, покладеними на конкретну соціальну службу, та кількістю її працівників. Невідповідні штатні нормативи призводять до понаднормової праці і зниження трудової

До того ж значне навантаження ускладнюється наявною ситуацією в країні, яка призвела до появи нових категорій клієнтів: внутрішньо переміщених осіб, військових та їхніх сімей. Вони потребують не тільки отримання грошової і натуральної допомоги, але й часто психологічної реабілітації, роботи з подолання кризових ситуацій тощо.

Ми весь час, дуже багато років, говоримо про те, щоб навантаження було зменшено. На одного соціального робітника припадає близько 15-20 клієнтів, а іноді і більше. Це величезне навантаження... і від цього залежить якість послуг.

Була б якість послуги, що надається, набагато вище, якщо б було більше працівників. Ви ж розумієте, коли людина на ходу, все бігом і бігом. І страждає якість, в першу чергу, послуги, тому що ми щось десь закрили, десь щось зависло. Ми б збільшили якість послуг, що надаються, увагу до людини.

З інтерв'ю з експертами



Застарілість штатних нормативів, на думку експертів, полягає також у затребуваності додаткових спеціалістів, які повинні працювати у соціальних службах міста. Зокрема, на сьогоднішній день у зв'язку із реформуванням і відповідно постійним процесом оновлення законодавства є актуальним **введення у штат посади юриста**. Через значне навантаження працівники установ соціальної сфери просто не встигають стежити за впроваджуваними змінами, до того ж не завжди вистачає знань щодо

роз'яснення тих чи інших законодавчих моментів. В ході інтерв'ю зазначалося, що «закони можуть бути прочитані по-різному» та згадувалися прецеденти, коли через це унеможлиблювалося надання певної допомоги клієнту.

Також вказувалася **потреба у медичному персоналі**, який би міг співпрацювати із соціальними працівниками і більш кваліфіковано роз'яснювати клієнтам про допомогу, яка пов'язана із покращенням стану здоров'я та самопочуття.

Окремо було зауважено на **необхідності організації реабілітаційного центру** на базі Територіального центру соціального обслуговування за типом денного стаціонару, де клієнти могли б проводити весь день під наглядом лікаря.

Слід зазначити, що в цілому експерти пов'язують зазначені проблеми із обмеженням бюджетних коштів. Зокрема, проведені кейс-стаді Терцентру і ЦСССДМ показали, що саме невідповідне фінансування штату є проблемою, яка значно скоротила можливості роботи даних установ.

Так, у 2012 році у штат ЦСССДМ було введено 6 фахівців із соціальної роботи, що надало значні можливості в охопленні супроводом осіб, які знаходилися у складних життєвих обставинах. Центр мав можливість надавати соціальні послуги близько 200 сім'ям, що значно впливало на попередження кризових випадків і скорочувало подальший обсяг роботи установи. Проте у 2014 році фінансування фахівців було передано на місцевий бюджет і їх скоротили. На сьогоднішній день апарат ЦСССДМ у 4 штатні одиниці не в змозі покривати всі потреби місцевого населення відповідно до своїх функцій і завдань.

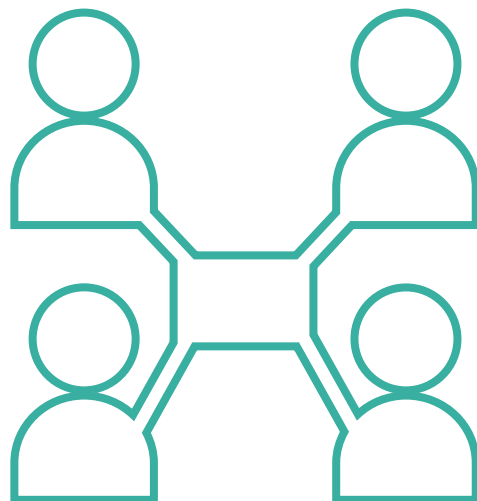
Станом на травень 2016 року у Єдиній інформаційній базі даних про внутрішньо переміщених осіб у м. Чугуїв внесено 5161 особу. Адресна допомога ВПО на покриття витрат на проживання призначена 600 сім'ям та виплачена за 4 місяці 2016 року на загальну суму 1305 тис грн.



2

Територіальний центр соціального обслуговування також зазнав скорочення штату, зокрема, через зазначене вище закриття відділення роботи з дітьми з інвалідністю. Наразі планується трансформація ще декількох відділень – відділення соціально-медичної допомоги і спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома непрацездатним громадянам з психічними розладами. Як наслідок, з одного боку, клієнти вже не зможуть отримувати певні соціальні послуги у м. Чугуїв, з іншого – зросте навантаження на персонал, адже вирішення проблем існуючих клієнтів частково буде перекладено на інші відділення установи.

Інші установи м. Чугуїв, які займаються соціальним обслуговуванням населення, так само вказували на потреби у штаті. Представник Центру раннього втручання зазначила, що є критична потреба у психологу. Центру соціально-психологічної реабілітації дітей також потрібен психолог, окрім цього, необхідний соціальний педагог.



ВІДСУТНІСТЬ НАЛЕЖНОЇ РОБОТИ З ПЕРСОНАЛОМ

В інтерв'ю експерти також говорили про нестачу певних знань та навичок роботи у співробітників соціальних служб. Існуючі програми підвищення кваліфікації, за словами експертів, не покривають всіх потреб у їх роботі. Передусім це стосується спеціалістів та со-

ціальних робітників, які безпосередньо спілкуються з клієнтами і надають соціальні послуги.

Ті інформаційно-освітні заходи, які проводяться поза межами обов'язкової перепідготовки, зазвичай мають формальний характер і відбуваються у вигляді звітувань про виконану роботу, обговорення нововведень законодавства і наявних проблем.

У нас чомусь немає нічого саме для соціальних робітників. Ось у нас є курси підвищення кваліфікації. Директор їздив, ось я їду в листопаді теж на підвищення...Але все одно хотілося б, щоб якісь ось хоч би на рівні Харкова були саме курси для соціальних робітників.

Соціальні робітники потребують уваги дуже, тому що вони зацікляються на своїй роботі і вважають, що вони все знають. А насправді, ми йдемо вперед і змінюються і люди, і психологія людей, і підходи до вирішення питань. І якби було б більше проведено ось цих навчальних заходів-програм, то напевно, було б набагато менше проблемних відносин.

З інтерв'ю з експертами

Серед тем, на які працівникам соціальної сфери було б корисно прослухати лекції та семінари, експерти зазначили особливості роботи з клієнтами, які мають психічні розлади; засоби превенції і подолання конфліктів; догляд за людьми похилого віку, які мають вікові ускладнення здоров'я та фізичного стану (перенесені інфаркти та інсульти, гіпертонія, артрит, остеохондроз тощо); сучасні методи роботи з особами, що опинилися у складних життєвих обставинах тощо. Окремим напрямком роботи з персоналом повинно стати формування навичок подолання професійного вигорання, яке дуже поширене серед соціальних робітників, тож експерти у бесідах зазначали гостру

необхідність психологічної підтримки працівників. Вона може бути надана як у формі приватних бесід з психологом, так і в формі навчальних семінарів з основ психології для працівників соціальної сфери.

Також експерти відзначали, що вкрай важливим для розвитку системи соціального захисту в Україні є обмін досвідом впровадження тих чи інших проектів в сфері надання соціальних послуг різним категоріям населення. Особливо корисним у цьому напрямку було б ознайомлення з міжнародними практиками роботи з особами з інвалідністю, людьми похилого віку, бездомними, паліативними хворими тощо.



В плані навчання, професійного навчання, семінари нічого не дають. Ми там просто бачимося з колегами. А хотілося б, щоб проводилось навчання за нашими галузями роботи, щоб більше уваги приділялося навчанню функціональним зобов'язанням. Роз'яснення були б більш детальні, методичних матеріалів більше.

З інтерв'ю з експертом

Цей труд вважається, як би мовити, в принципі не кваліфікованим чомусь. Не можу зрозуміти чому. Я розумію, що домашня робота – робота повсякденна, буденна... Що вони там роблять, соцробітники? Подумаєш, щось принесли, прибрали. Але зі сторони не видно того, що коїться насправді. А смерть? Скільки разів, наприклад, соцробітник приходить і знаходить людину мертвою, або у стані інсульту чи інфаркту. Це ж теж легко не минає. Це ж все через людину проходить, розумієте, все.

З інтерв'ю з експертом



3

НЕВІДПОВІДНЕ ФІНАНСУВАННЯ
І МАТЕРІАЛЬНЕ ОСНАЩЕННЯ

Проблема фінансування стосується передусім системи матеріальної допомоги і соціальних виплат, які на сьогодні є вкрай низькими. Ті гроші, які виділяються на допомогу соціально вразливим категоріям населення, не покривають навіть мінімальних потреб клієнтів.

З іншого боку, слабе фінансування також значною мірою позначається на соціальних гарантіях і оплаті праці співробітників соціальних установ, які немотивовані працювати понаднормово, здебільшого не отримуючи надбавки і премії за свою роботу.

Проблема матеріального оснащення установ соціального захисту полягає відразу в декількох площинах:

- /// Необхідність поточного ремонту деяких кабінетів і приміщень.
- /// Нестача сучасного обладнання – комп'ютерів, засобів реабілітації.
- /// Брак витратних матеріалів – паперу, фарби для копіювальних апаратів, матеріалів для творчості (ниток, пластиліну, бісеру тощо).
- /// Відсутність електронних програм роботи з базами даних і документами.

У 2015 році на соціальний захист населення м. Чугуїв було виділено 67 100,8 тис. грн, що становить 49 % видатків загального фонду бюджету.



Останнє є особливо актуальним, адже паперове зберігання і сортування інформації, ручні розрахунки та формування довідок призводять до значного збільшення об'ємів роботи. За умов маленького штату і його перевантаженості це значною мірою впливає на якість наданих послуг.

Окрім того, серед побажань експертів є розширення спектру соціальних послуг для клієнтів (серед найбільш затребуваних – соляна кімната, приміщення для роботи з дітьми з інвалідністю тощо), що також несе відповідні матеріальні витрати.

Всі скаржаться на катастрофічну нестачу грошей. Інваліди хворіють, їм потрібна постійна медична допомога, ліки, які дуже дорогі. Одноразово знайти гроші важко. Взяти в банку – там великі відсотки....

З інтерв'ю
з експертом

Колись, років 8 або 10 тому були не соціальні робітники, а були соціальні працівники. І у них була перша і друга категорія. Потім це прибрали і сказали, що соціальний працівник – це той, хто сидить тут, в кабінеті, а соціальні робітники – це ті, які ходять по бабусям. І чомусь вислуга 25 років залишилась тільки соціальним працівникам, а соціальним робітникам так і не дали. Виходить, тих, хто безпосередньо надає послуги, обійшли стороною. Я вважаю, що це несправедливо.

Наприклад, ось, в Харкові існує 50 % знижка на оплату житлово-комунальних послуг саме для соціальних робітників. У нас цього немає. Я розумію, що це залежить від бюджету, що він маленький, але хотілося б, загалом, щоб соціальні робітники були більш захищені.

З інтерв'ю з експертами

4

ОБМЕЖЕНЕ ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ЩОДО РОБОТИ ПРОВАЙДЕРІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

За словами експертів, більшість населення міста слабо обізнана щодо того, як функціонують і які послуги надаються соціальними службами. Це призводить до того, що частина клієнтів не охоплена відповідними видами допомоги.

Серед джерел інформації, які є найбільш ефективними, на думку експертів, можна виділити передусім газети, листівки, а також ті місця, де зазвичай спостерігається скупчення людей (ринок, торговий центр, зупинки транспорту). Одним з експертів згадувався випадок, коли інформування громадян (про захід, організований територіальним центром) за допомогою розміщення плакатів на вітринах магазинів видалося дуже вдалим.

Коли я тільки почала працювати в громадській організації і почала розповідати про послуги територіального центру, дуже багато людей були здивовані, що у нас в місті таке є. Тобто, у нас погано ще дуже поставлена інформаційна програма. Тобто не доносять до людей інформацію про те, що, виявляється є такі соціальні послуги.

У нас дуже багато людей не знають про нашу роботу, як би це смішно не звучало. У нас найширший спектр послуг, але деякі люди, яких ми зустрічаємо, вони навіть не знають, що це, не знають, які послуги ми надаємо. Тобто, наприклад, допомога волонтерів потрібна була б, щоб вони просто ходили і розказували про нас.

З інтерв'ю з експертами

5

НЕДОСТАТНЯ КООРДИНАЦІЯ МІЖ РІЗНИМИ УСТАНОВАМИ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Експертами, зокрема тими, хто займає керівні посади в установах, відзначалося, що недостатня координація установ соціальної сфери ускладнює роботу та сповільнює процес надання соціальної допомоги. У ході бесід була висловлена думка, що спільні програми діяльності суттєво б збільшили якість послуг і розширили їхній спектр. У цьому напрямку, зокрема, вказувалося, що взагалі не впроваджена корекційна програма по роботі з особами та сім'ями, які постраждали від насильства.

Хотілося б, напевно, за проектами, щоб ми зі всіма взаємодіяли – це цікаво, щоб допомагати, в першу чергу, людям, щоб їм було добре, враховуючи наш напрям, тобто люди пенсійного віку та люди з інвалідністю.

З інтерв'ю з експертом

Скажімо, сім'я в нас. Але в неї є проблеми, які необхідно вирішувати у різних соціальних службах. Раніше для координації роботи цих служб з проблем конкретного клієнта був дорадчий орган, де ми збирались і говорили. Управління праці казало: «До нас така сім'я звернулась. А де її діти?». А Центр соціальних служб говорив, що діти у них і він бере їх під соціальний супровід. Збирались не керівники цих служб, а люди, соціальні робітники, які працювали безпосередньо із сім'єю в своїх функціях. Зараз дорадчий орган розформований. І ми вже півроку, напевно, працюємо без будь-якої співпраці.

З інтерв'ю з експертом

Розумієте, до нас приходять люди, які отримують послугу, а за наступною треба йти 500 метрів. А люди, які потребують допомоги - це не той контингент, який може ходити всюди і ще висиджувати кожен раз у чергах. Тут поговорив з лікарем, потім пішов на масаж, тут же, знову ж таки, дозвілля,десь щось креативно поліпив, тут же вирішив питання соціального забезпечення, переконався, що все в порядку з субсидією. Хотілося б, щоб це було єдиним комплексом.

З інтерв'ю з експертом

Недоліки законодавства, а також бюрократизація процедур соціального захисту веде до того, що частина роботи виконується одразу декількома службами, які не контактують з цього приводу. Зазначалася гостра необхідність відновлення роботи дорадчого органу, який раніше забезпечував координацію між всіма установами, які займалися сім'ями, що опинилися у складних життєвих обставинах.

Окремо пролунала ідея про необхідність облаштування єдиного комплексу соціальних установ. Як зазначалося, це полегшить процес надання послуг клієнтам та організацію системи соціального захисту в цілому.

6

ОБМЕЖЕННЯ БЕЗПЕРЕШКОДНОГО ДОСТУПУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

Експерти підтвердили результати опитування щодо наявної проблеми безперешкодного доступу людей з інвалідністю до важливих об'єктів соціальної інфраструктури міста. Відзначалося, що в цьому напрямку вже ведеться аналіз ситуації місцевою владою, вжиті заходи зі встановлення пандусів у деяких будинках та установах. Проте, на думку експертів, робота зі створення універсального дизайну місць громадського користування повинна бути більш масштабною і включати в себе не тільки облаштування самих приміщень і під'їзду до них, але й вулиць в цілому (ремонт доріг, спеціальні бордюри, світлофори для людей із проблемами зору тощо).



Є у нас там одна активістка-візочниця. Вона каже: «Чому мені повинні допомагати? Я хочу сама. Я хочу на своєму візку сама. Це мій інтимний простір. Не потрібно мене чіпати та допомагати. Ви зробіть так, щоб я могла спокійно сама пересуватися». І вона абсолютно права.

З інтерв'ю з експертом

ПОТЕНЦІАЛ РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

На думку експертів, важливим фактором успішного реформування системи соціального захисту є постійна робота на місцевому рівні з покращення якості надання соціальної допомоги і послуг. Головним завданням на сьогоднішній день є вирішення тих проблем, які наразі існують у цій сфері. Зокрема, це стосується належного фінансування і матеріального оснащення провайдерів соціальних послуг, організації превентивних заходів професійного вигорання для соціальних робітників; впровадження реабілітації для дітей з інвалідністю і безперешкодного доступу всіх до інфраструктури міста; вдосконалення законодавчої бази, особливо перегляду застарілих штатних нормативів і усунення протиріч; покращення підготовки та підвищення кваліфікації персоналу; комплексного вивчення потреб місцевого населення у соціальних послугах тощо. Разом з цим експерти виділили ще декілька напрямків, які повинні у перспективі розглядатися як такі, що можуть сприяти вдосконаленню системи соціального захисту саме на місцевому рівні.



ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ ДО ГРОМАДСЬКОЇ АКТИВНОСТІ

В ході бесід експерти зазначали, що позитивною практикою є активізація клієнтів до різного роду соціальних заходів та ініціатив. Зосередження на своїх проблемах, дефіцит спілкування, прояви дискримінації у повсякденному житті часто є серйозною проблемою для багатьох соціально вразливих категорій населення. Організація їх соціальної активності не тільки сприяє їхній інтеграції у суспільство, дає можливість відчувати свою причетність до життя міста, але й може допомогти соціальним службам у вирішенні тих чи інших питань.

Більше доводиться працювати з людьми похилого віку, тому що люди з інвалідністю, як правило, стигаються своєї інвалідності і вважають, що їм держава нічим не може допомогти і навіть йти зайвий раз і просити. Вони так зраділи, коли ми створили цю організацію для інвалідів. Ми проводили перше засідання. Ви знаєте, ми вийшли, і я потім говорила там, у виконкомі...кажу, люди нам повірили і ми не можемо їх обдурити. Вони зраділи, тому що вони хоч комусь, хоч частково можуть бути потрібні. Тому що зневірилися всі вже в тому, що може бути надана якась допомога. І нехай вона навіть мінімальна, але ми щось обговорюємо і намагаємося знайти рішення якогось питання.

З інтерв'ю з експертом

В інтерв'ю експерти зазначали, що ця сфера тільки починає розвиватися, але працівники соціальних служб вже констатують великий відклик з боку клієнтів.

Вони висловили бажання на останньому засіданні, що «ми хочемо якось бути корисними теж місту, ми не хочемо бути лише паразитами, яким щось дають. Давайте ми зробимо щось. Дайте нам ділянку, яку ми будемо облагороджувати, нехай у нас там будуть клумби, нехай ми там посадимо дерева, чи дайте нам якийсь парк, який ми будемо доглядати, щоб там було прибрано, порядок...». Тобто вони виказують бажання теж надати якусь послугу місту, причому безкоштовно, враховуючи ті можливості, які у них є.

З інтерв'ю з експертом

Клієнтам соціальних служб важливо відволікатися від власних проблем і це можливо робити за допомогою створення центрів соціальної активності, де вони можуть займатися суспільно-корисними практиками. Також перспективним у цьому контексті видається функціонування навчальних клубів, де отримувачі послуг можуть оволодіти або поглибити певні корисні знання – робота з комп'ютером, садівництво, фінансова грамотність тощо. Так, експерти згадували про Університет третього віку, який виявився дуже популярним, тож цей напрямок заслуговує на розвиток.

Також прозвучала ідея створення батьківського клубу для батьків дітей з особливими потребами, щоб вони мали змогу обмінюватись досвідом, навчатися та навіть допомагати один одному доглядати за дітьми.

СПІВРОБІТНИЦТВО З ГРОМАДСЬКИМИ ОРГАНІЗАЦІЯМИ

Окремою ідеєю є розвиток зв'язків з місцевими громадськими організаціями, які працюють у сфері розвитку та надання соціальних послуг в Україні. На думку експертів, така співпраця могла б повернути до міста цікаві проекти і в цілому розвинула би громадянську активність у Чугуєві.

У нас вже був деякий досвід спільної реалізації проектів. І він був вдалим. До того ж, ми розуміємо, що багато донорів вимагають включення у проект місцевої громади, просто державним органам гроші не дадуть.

Більш згуртована робота місцевих органів, рад та громадських організацій. Так як великої спільної роботи з громадськими організаціями ще немає, вона на стадії становлення, може, в подальшому. Треба завжди вірити в найкраще, це природно.

З інтерв'ю з експертами

Обирати надавача послуг – це звичайна практика для європейських країн. А ми же йдемо у Європу? Чому не скористатися цим досвідом і не впровадити у нас те, що працює у всьому цивілізованому світі?

З інтерв'ю з експертом

РОЗШИРЕННЯ РИНКУ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

В ході інтерв'ю експерти зазначали, що в подальшому бачать соціальну сферу більш різноманітною у плані надання соціальних послуг. При цьому необхідно поступово розширювати не тільки спектр послуг, що надаються соціальними установами, але й збільшити кількість таких установ, адже конкуренція буде вимагати якісної роботи. Окрім того, це дасть змогу клієнтам обирати саме ту послугу, яка їм потрібна і від тієї установи, що може реалізувати її якнайкраще.

ОН-ЛАЙН-ДОСТУП ДО
ОРГАНІВ СОЦІАЛЬНОГО
ОБСУГОВУВАННЯ

Окремою думкою експертів є ідея щодо виведення роботи соціальних установ он-лайн, що буде сприяти оптимізації процесу надання соціальних послуг. Зокрема зазначалося, що значно полегшило б роботу можливість записатися на прийом через Інтернет чи отримати консультацію з якогось питання. За словами експертів, це може бути ще одним важливим каналом зв'язку з клієнтами, який згодом буде тільки набирати популярність.



СПИСОК ЗАКЛАДІВ / МІСЦЬ, ЯКІ ПОТРЕБУЮТЬ
ОРГАНІЗАЦІЇ БЕЗПЕРЕШКОДНОГО ДОСТУПУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ
З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

Вулиця/місце	Проблеми	Кількість згадувань
вул. Харківська	Погана дорога, потрібен звуковий світлофор, розбиті під'їзди до будинків, немає пандусів, необхідний благоустрій дворів, немає пішохідних переходів та тротуарів, рідко вивозять сміття	30
р-н Зачугівка	Погана дорога, погані тротуари, погані пандуси, потрібен світлофор з Зачугівки на трасу, немає тротуарів	20
вул. Старонікольська	Погана дорога та тротуари, потрібен світлофор в р-ні ринку «Мрія», немає під'їзду до будинків, існує необхідність в пандусі в буд. №7	14
бул.Комарова	Погана дорога, немає тротуарів, є потреба в ремонті доріжок у дворах, немає ліфтів для інвалідів у буд.№ 16	13
м-н Авіатор	Погана дорога, немає тротуарів, немає пандусів в магазинах	10
Поліклініка	Погані дороги, немає тротуарів, зупинка транспорту далеко від поліклініки, високі сходинок, немає соціального транспорту, який ходив би саме до поліклініки	10
вул. Перемоги	Погана дорога, немає тротуарів, немає освітлення	7

вул. Дружби	Немає дороги, пандусів	6
вул. Леонова	Погані тротуари, немає дороги до школи та дитячих майданчиків	6
р-н Осинівка	Погані дороги, немає тротуарів, недоступність громадського транспорту	6
Базар	Немає під'їзду, потрібен ремонт	5
вул. Кожедуба	Погана дорога, немає тротуарів, немає поручнів та пандусів	5
вул. Музейна	Погана дорога, немає звукового світлофора на перехресті з вул. Харківською	5
р-н Преображенка	Погана дорога, погані тротуари, необхідні сходишки до яру, джерела	5
Вокзал	В дуже поганому стані сходишки до вокзалу	4
вул. Гагаріна	Погана дорога, немає поручнів, пандусів,	4
Будинок дитячої та юнацької творчості	Потрібен звуковий світлофор	3
вул. Горького	Погана дорога, погані тротуари	3
вул. Зачуговська	Світлофори у поганому стані, погані дороги, нема тротуарів	3
вул. Осинівська	Погана дорога, немає тротуарів, необхідні загородження біля річки, немає дорожніх знаків біля школи та дитячого садка	3
вул. Пирогова	Погана дорога, немає тротуарів	3
магазин «Огонек»	Високі сходишки, потрібен пішохідний перехід, тротуари біля магазину	3
Гімназія №5	Погане освітлення, нечищені дороги, сходишки до джерела, нема поручнів	3
вул. 1 Травня	Погана дорога, немає тротуарів	2

вул. Музична	Погана дорога	2
вул. Жадановського	Немає тротуарів, потрібен пандус біля аптеки	2
вул. Заводська	Погана дорога	2
вул. Карбишева	Погана дорога, немає пандуса	2
вул. Літвінова	Розбита дорога, немає освітлення	2
вул. Новосадова	Погана дорога, незручне транспортне сполучення	2
вул. Чапаєва	Погана дорога, немає тротуарів	2
вул. Червономанежна	Необхідні пандуси буд. № 24Б, вузька дорога до школи	2
зупинка «Здоров'я»	Немає світлофора	2
М-н Сокол	Погана дорога, немає пандуса, звукових світлофорів	2
Парк	Поганий асфальт	2
пров. Башкирівський	Погані дороги, нема тротуарів, нема освітлення	2
пров. Чайковського	Погана дорога	2
пл. Соборна	Немає пішохідних доріжок, поганий асфальт	2
пл. Матросова	Необхідно відремонтувати дорогу	2
пл. Уланська	Погана дорога, тротуари, необхідні пандуси на входах до магазинів	2
Пошта	Немає пандуса	2
вул. Басейна	Погана дорога	1

ДОДАТОК 2

вул. Ватутіна	Погана дорога	1
вул. Преображенська	Погана дорога	1
вул. Червоної калини	Немає дороги	1
вул. Фортечний узвіз	Немає поручнів та пандусів	1
вул. Анатолія Злобіна	Погана дорога	1
вул. Манежна	Погана дорога, частково відсутнє освітлення	1
вул. Підгірна	Погана дорога, немає тротуарів	1
вул. Постишева	Погана дорога, немає тротуарів	1
вул. Ростовська	Погана дорога, немає освітлення, немає світлофорів біля ресторану «Репін»	1
вул. Зароженська	Погана дорога, доріжки	1
вул. Північна	Погана дорога	1
вул. Терешкової	Погана дорога	1
вул. Калмицька	Погана дорога, немає тротуарів	1
вул. Чехова	Погана дорога, немає світлофорів	1
пл. Аграрна	Немає дороги, зупинки транспорту	1

СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ М. ЧУГУЇВ

Чугуївський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

Адреса: 63503, Чугуїв, вул.Старонікольська, 20

Телефон: (05746) 2-33-45

Чугуївський міський центр соціально-психологічної реабілітації дітей

Адреса: 63506, Чугуїв, пер.Мічуріна, 6

Телефон: (05746) 4-11-32

Управління соціального захисту населення Чугуївської міської ради

Адреса: 63500, Чугуїв, вул.Старонікольська, 20 секція А

Телефон: (05746) 2-55-40, 2-24-10, 2-25-91

Чугуївське міськрайонне управління Пенсійного фонду України

Адреса: 63503, Чугуїв, вул.Леонова, 4а

Телефон: (05746) 2-69-47

Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради

Адреса: 63503, м.Чугуїв, вул. Старонікольська, 20

Телефон: (05746) 2-32-01, 2-43-27

Факс: (05746) 2-43-27

Чугуївський міськрайцентр зайнятості

Адреса: 63503, м.Чугуїв, вул..Героїв чорнобильців, 7а

Телефон: (05746) 40-609, 2-34-94

Науково-практичне видання

Соціальний захист м. Чугуїв: результати соціологічного дослідження

Відповідальна за випуск – Світлана Щербань

Редагування – Марія Колоколова

Дизайн – Аліна Мадей

<http://khisr.kharkov.ua>

Наклад: 100 прим.