

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, АДМІНІСТРУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
 Кафедра менеджменту та адміністрування

ДИПЛОМНА РОБОТА

Удосконалення системи надання соціальних послуг державними установами (на прикладі Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації, м. Хмельницький)
 Назва теми

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)
 Галузь знань 28 Публічне управління та адміністрування
 Шифр і назва галузі знань
 Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування
 Шифр і назва спеціальності
 Освітня програма Публічне управління та адміністрування
 Назва

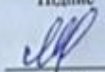
Шифр ДРПУА.020264.01.00.ПЗ

Виконала студентка 4 курсу група ПУА-20-1
 Шифр


 Підпис

Олександра ПАНЧОШЕНКО
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник канд.екон.наук, доц.
 Науковий ступінь, звання


 Підпис

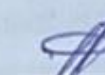
Людмила КРИМЧАК
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Нормоконтролер ст.викладач


 Підпис

Ірина ГРАБОВСЬКА
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

До захисту допускаю:
 Завідувач кафедри менеджменту та адміністрування


 Підпис

Ніла ТЮРИНА
 Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

19 06 2024 р.

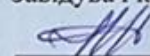
Хмельницький 2024

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	<u>управління, адміністрування та туризму</u>
Кафедра	<u>менеджменту та адміністрування</u>
Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський)</u>
Галузь знань	<u>28 Публічне управління та адміністрування</u>
Спеціальність	<u>281 Публічне управління та адміністрування</u>
Освітня програма	<u>Публічне управління та адміністрування</u>

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____



“ 14 ” 02 _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Панчошенко Олександр Євгенівни

1. Тема роботи Удосконалення системи надання соціальних послуг державними установами (на прикладі Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації, м. Хмельницький)

керівник роботи Кримчак Людмила Анатоліївна, к.е.н. _____

Затверджена наказом ректора університету від “15” листопада 2024 р. № 89.30









2. Строк подання студентом роботи на кафедру 14 вересня 2024 р.

3. Вихідні дані до роботи статті, монографії, навчальні посібники з заданої теми, статистична інформація підприємства, бухгалтерська звітність, інформація мережі Інтернет, тощо

4. Зміст пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Теоретико-методичні аспекти надання соціальних послуг. 2. Дослідження діяльності Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації. 3. Удосконалення системи надання соціальних послуг державними установами.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень) 1. Структура соціального захисту України. 2. Принципи надання соціальної допомоги населенню. 3. Напрямки реалізації соціальних послуг. 4. Типи соціальних послуг. 5. Каталог послуг Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА. 6. Структура Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА. 7. Центри реабілітації дітей з інвалідністю Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА. 8. Комплексний механізм удосконалення системи надання соціальних послуг населенню.

6. Консультанти по проекту (роботі), із зазначенням розділів, що стосуються їх

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
		Завдання видано	Завдання прийнято
1. Теоретико-методичний	Кримчак Л.А.		
2. Дослідницько-аналітичний	Кримчак Л.А.		
3. Проектно-рекомендаційний	Кримчак Л.А.		
4. Нормоконтроль	Грабовська І.В.		

7. Дата видачі завдання

13. 02. 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів (розділів) дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми дипломної роботи	лютий 2024р.	викон.
2.	Одержання індивідуального завдання	лютий 2024р.	викон.
3.	Складання календарного плану графіка написання дипломної роботи	лютий 2024р.	викон.
4.	Підготовка до виконання дипломної роботи: підбір та вивчення літератури, участь у виконанні науково-дослідних робіт, інші заходи	лютий 2024р.	викон.
5.	Уточнення теми дипломної роботи та календарного плану-графіка, виходячи зі специфіки базового підприємства, установи	березень 2024р.	викон.
6.	Підготовка першого розділу	квітень 2024р.	викон.
7.	Підготовка другого розділу	травень 2024р.	викон.
8.	Підготовка третього розділу	червень 2024р.	викон.
9.	Підготовка висновків	червень 2024р.	викон.
10.	Здача науковому керівнику	червень 2024р.	викон.
11.	Доопрацювання дипломної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	червень 2024р.	викон.
12.	Написання та оформлення роботи в остаточному варіанті	червень 2024р.	викон.
13.	Попередній захист дипломної роботи на кафедрі	червень 2024р.	викон.
14.	Одержання відгуку наукового керівника	червень 2024р.	викон.
15.	Одержання рецензії зовнішнього рецензента	червень 2024р.	викон.
16.	Захист дипломної роботи	червень 2024р.	викон.

Студент



Підпис

Олександра ПАНЧОШЕНКО

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи



Підпис

Людмила КРИМЧАК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

АНОТАЦІЯ

Панчошенко О.Є. Удосконалення системи надання соціальних послуг державними установами (на прикладі Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації, м. Хмельницький). Керівник роботи – к.е.н Кримчак Л.А. Дипломна робота бакалавра: 49с., 8 рисунків, 2 таблиці, 23 джерела посилання.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, НАСЕЛЕННЯ, СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.

Досліджено теоретичні основи функціонування системи надання соціальних послуг в Україні. Визначено напрямки державної соціальної політики. Здійснено аналіз груп населення, які потребують соціальної допомоги та основних чинників, які зумовлюють складні життєві ситуації та необхідність надання соціальних послуг окремим категоріям населення. Досліджено типологію соціальних послуг в Україні.

Проведено аналіз діяльності Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації. Досліджено основні завдання та функції Департаменту, його структуру та каталог основних послуг. Здійснено SWOT-аналіз стану надання соціальних послуг.

Розроблено рекомендації щодо удосконалення процесу моніторингу якості надання соціальних послуг, а також запропоновано комплексний механізм удосконалення системи надання соціальних послуг населенню.


Підпис
Панчошенко О.Є.
к.е.н, психолог

« 17 » 06 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
I ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	7
1.1 Соціальні послуги в системі соціального захисту населення	7
1.2 Теоретичні основи надання соціальних послуг населенню	11
1.3 Класифікація соціальних послуг	16
2 ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПАРТАМЕНТУ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ	21
2.1 Загальна характеристика діяльності Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації	21
2.2 Аналіз структури Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації	26
2.3 SWOT- аналіз стану системи надання соціальних послуг населенню	32
3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАНИМИ УСТАНОВАМИ	35
3.1 Визначення напрямків удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні	35
3.2 Формування комплексного механізму удосконалення системи надання соціальних послуг населенню	39
ВИСНОВКИ	44
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	46

ВСТУП

Питання соціального захисту населення держави, зокрема надання соціальних послуг, постало досить гостро за останні декілька років. Цілком зрозуміло, що існує на сьогоднішній день безліч причин цьому. Це і воєнний стан, в якому знаходиться держава, це і формування інклюзивного суспільства, яке передбачає рівне та гідне співіснування усіх членів суспільства, це і розвиток соціальної держави, де на першому місці знаходиться особистість з її потребами.

Сьогодні дослідженням питання розвитку системи соціального захисту населення, зокрема надання соціальних послуг, займається досить багато науковців. Серед них варто зазначити праці М. Зось-Кіора, О. Кочемировської, О. Пищуліної, К. Денисенка та інших.

Однак, в силу швидких змін, які відбуваються у сучасному суспільстві, необхідним все ж залишається більш ґрунтовне вивчення питання функціонування системи надання соціальних послуг та її удосконалення.

Метою кваліфікаційної роботи бакалавра є формування теоретичних та практичних аспектів удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні.

Об'єктом дослідження є Департамент соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні основи надання соціальних послуг населенню.

Теоретичною та методологічною основою дослідження стали наукові праці вітчизняних вчених, законодавчі акти, які регламентують процес надання соціальних послуг, інформаційні дані суб'єкта дослідження, електронні ресурси мережі Інтернет.

Основою вирішення завдань, які були поставлені перед роботою, стали наукові методи. Зокрема, методи аналізу та синтезу, систематизації та порівняння, методи системного підходу тощо.

І ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Соціальні послуги в системі соціального захисту населення

Соціальний захист населення є сьогодні невід'ємним елементом функціонування кожної розвиненої демократичної держави. В такому випадку можна говорити про функціонування соціальної держави, тобто такого типу держави, за якого забезпечення соціальної захищеності кожного громадянина, забезпечення умов для його розвитку та самореалізації, зменшення негативного впливу на населення проявів ринкових дисбалансів, формування ефективної пенсійної системи та системи захисту вразливих груп населення, підтримка соціальної стабільності та створення умов для зростання добробуту громадян є основним завданням її функціонування.

В ст.. 46 Конституції України зазначено, що «Громадяни мають право на соціальний захист, що включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом» [1]. Також даною статтею Конституції України передбачено, що «Це право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення; створенням мережі державних, комунальних, приватних закладів для догляду за непрацездатними. Пенсії, інші види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом» [1].

«Соціальний захист – це система суспільно-економічних заходів, спрямованих на матеріальне забезпечення населення від соціальних ризиків

таких, як хвороба, інвалідність, старість, втрата годувальника, безробіття, нещасний випадок на виробництві тощо» [20].

В Україні соціальний захист населення являє собою «багатогранну систему взаємопов'язаних з усіма законодавчими і виконавчими рішеннями різних рівнів економічних, правових і соціальних гарантій реалізації найважливіших соціальних прав кожного члена нашого суспільства незалежно від його місця проживання, працездатності, статі, віку» [23] (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Структура соціального захисту України

Державний соціальний захист передбачає організаційно-правову форму загальнообов'язкового державного соціального страхування з утворенням відокремлених фондів. Розрахунок державної соціальної допомоги базується на прожитковому мінімумі, в залежності від якого встановлюється право громадянина на державну соціальну допомогу.

Державний соціальний захист передбачає не лише грошову допомогу, а й натуральну допомогу та соціальне обслуговування.

Спеціальний соціальний захист передбачає, передусім, чітко визначені умови надання соціальної допомоги визначеному колу осіб. Зазначене коло осіб формується за професійною ознакою. Спеціальний соціальний захист спрямований, головним чином, на забезпечення соціального захисту військовослужбовців та працівників правоохоронних органів, що впливає із специфіки їх професійних обов'язків.

«Додатковий соціальний захист передбачено для таких категорій населення, як діти-сироти й діти, позбавлені батьківського піклування; ветерани війни; ветерани військової служби та ветерани органів внутрішніх справ; ветерани праці та особи похилого віку; інваліди та особи з обмеженими фізичними можливостями; особи, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; особи, які стали жертвами політичних репресій; біженці та ін.

Система додаткових заходів передбачає призначення пільг у сферах працевлаштування, застосування праці, медичного та соціального обслуговування, надання житлово-комунальних послуг тощо. Додатковий соціальний захист включає також компенсацію громадянам утрат від знецінення грошових заощаджень; фінансування соціальної, трудової та професійної реабілітації інвалідів, у т.ч. в реабілітаційних центрах, та обслуговування їх у стаціонарах при протезних підприємствах; щорічну разову грошову допомогу ветеранам війни; надання пільгового довгострокового кредиту молодим сім'ям та самотнім молодим громадянам на будівництво (реконструкцію) і придбання житла тощо» [17].

Основними завданнями соціального захисту населення сьогодні є:

- забезпечення мінімального рівня заробітної плати, її індексації згідно з прожитковим мінімумом, встановленим Верховною Радою України;
- задоволення належного рівня охорони здоров'я та освітньо-культурних потреб задля всебічного розвитку особистості,
- захист купівельної спроможності малозабезпечених громадян;
- вирівнювання рівнів життя окремих категорій населення» [21].

«Кінцевою метою соціального захисту є надання кожному члену суспільства, незалежно від соціального походження, національної або расової належності можливості вільно розвиватися, реалізувати свої здібності. Інша мета - підтримання стабільності в суспільстві, тобто попередження соціальної напруженості, яка виникає у зв'язку з майновою, расовою, культурною, соціальною нерівністю» [23].

На сьогоднішній день головним напрямком діяльності держави в аспекті реалізації політики соціального захисту населення є:

- захист прав і свобод громадян, що відповідають загальним принципам правової, демократичної держави;
- забезпечення свободи духовного вибору, захист від ідеологічного тиску;
- захист рівня життя громадян шляхом реалізації різних форм компенсації від підвищення цін та проведення індексації;
- забезпечення максимально можливого стабільного життя населення;
- формування сприятливого психологічного клімату в суспільстві, захист від негативного психологічного впливу на громадян;
- надання допомоги найбільш вразливим сім'ям;
- надання допомоги у випадку безробіття та здійснення політики соціального страхування, встановлення мінімальної заробітної плати для працюючих громадян;
- сприяння розвитку освіти та культури, системи охорони здоров'я, навколишнього середовища;
- реалізація політики, спрямованої на набуття кожним громадянином певної кваліфікації, отримання освіти;
- створення умов для безперешкодного заробітку коштів для проживання усіма способами, які не заборонені законодавством України;
- захист кожного громадянина від злочинних посягань на життя, діяльність чи особисту власність;
- захист громадян від політичного переслідування;

- гарантування процесу трудової діяльності в рамках чинного законодавства, що передбачає дотримання працедавцями тривалості робочого дня, надання оплачуваних відпусток, створення профспілок тощо [18; 22].

Таким чином, державна політика соціального захисту населення спрямована на забезпечення нормального життя та діяльності для працездатних осіб шляхом створення умов для розвитку особистого трудового устрою та економічної самостійності, а для вразливих категорій населення – шляхом надання соціальних послуг.

1.2 Теоретичні основи надання соціальних послуг населенню

Законом України «Про соціальні послуги» визначено, що соціальні послуги - дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» [3].

Саме особи або цілі сім'ї, які перебувають в складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп населення, тобто мають високий ризик потрапляння в складні життєві обставини, належать до отримувачів соціальних послуг.

Складні життєві обставини трактуються законодавством України як обставини, які можуть мати негативний вплив на життя, здоров'я особи, стан функціонування сім'ї, які ця особа чи сім'я не може самостійно подолати та звертається у відповідні служби та органи для допомоги.

Чинне законодавство визначає перелік чинників, які можуть зумовити складні життєві обставини. Відповідно [3] до таких чинників належать:

- «похилий вік;
- часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;

- психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- інвалідність;
- бездомність;
- безробіття;
- малозабезпеченість особи;
- поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- жорстоке поводження з дитиною;
- насильство за ознакою статі;
- домашнє насильство;
- потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією» [3].

Окрім отримувачів є, звичайно, надавачі соціальних послуг – ті, хто залучений до процесу надання соціальних послуг.

В Законі України зазначено, що «надавачі соціальних послуг - юридичні та фізичні особи, фізичні особи - підприємці, включені до розділу "Надавачі соціальних послуг" Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг» [3].

Отримувачі та надавачі соціальних послуг є основними суб'єктами системи надання соціальних послуг. Окрім них до суб'єктів належать: уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг, об'єднання працівників системи надання соціальних послуг, об'єднання надавачів соціальних послуг, об'єднання отримувачів соціальних послуг.

В цілому, процес надання соціальних послуг здійснюється з дотриманням відповідних принципів (рис. 1.2).

Принципи надання соціальних послуг			
гуманізму	толерантності	законності	
дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю		забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків	
соціальної справедливості	поваги до честі та гідності	доступності та відкритості	
	неупередженості та безпечності	індивідуального підходу	
добровільності	комплексності	конфіденційності	
максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів		забезпечення високого рівня якості соціальних послуг	

Рисунок 1.2 – Принципи надання соціальної допомоги населенню

Отже, представлені на рисунку принципи є базовими положеннями та ідеями діяльності в сфері реалізації соціальних послуг для населення.

Сьогодні основними цілями надання відповідних послуг є:

- забезпечення профілактики складних життєвих ситуацій;
- подолання складних життєвих ситуацій;
- зменшення негативних наслідків складних життєвих ситуацій.

На сьогоднішній день в наукових колах досить поширеним є вживання поняття «державна соціальна політика», яка трактується як «діяльність держави щодо підтримання відносин між соціальними групами; створення умов для забезпечення добробуту та прийняттого рівня життя членів суспільства; забезпечення соціальних гарантій» [16].

З наукової позиції Жуковської А., державна соціальна політика – це «сукупність рішень органів державної влади та органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства, підприємств, установ і організацій, а також окремих індивідів, які прийняті з урахуванням суспільної думки та спрямовані на формування соціальної стратегії держави в цілях розвитку суспільства, створення суспільно прийнятних соціальних умов для реалізації можливостей та потреб членів суспільства, підвищення рівня та якості життя, а також заходів із практичного втілення цих рішень» [12].

Лопушняк Г. в свою чергу розглядає поняття державної соціальної політики як наукову категорію та тлумачить її як «діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також діяльність партій, громадських об'єднань, державних установ і організацій, що регламентується відповідними законодавчими та нормативними актами, відображає суспільний устрій і регулює взаємовідносини в суспільстві для забезпечення достойного рівня життя населення та визначається їх цілями та інтересами» [15].

Згідно зі ст.9 Закону України «Про соціальні послуги» основними напрямками державної політики у сфері надання соціальних послуг населенню є наступні:

- «визначення правових засад профілактики потрапляння осіб/сімей у складні життєві обставини, подолання або мінімізації негативних наслідків таких обставин;
- управління системою надання соціальних послуг;
- створення умов для формування та розвитку ринку соціальних послуг;
- розроблення та виконання державних та місцевих цільових програм;
- визначення переліку соціальних послуг;
- організація надання соціальних послуг;
- здійснення науково-методичного, інформаційного, кадрового забезпечення системи надання соціальних послуг;

- забезпечення дотримання державних стандартів соціальних послуг;
- залучення громадських об'єднань, благодійних та релігійних організацій до участі в реалізації цього Закону» [3].

Важливим аспектом надання соціальних послуг є регулювання даного процесу. Відтак, основними нормативно-правовими актами, які регулюють питання надання соціальних послуг в Україні є:

- Конституція України [1];
- Закон України «Про соціальні послуги» [3];
- Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» [2];
- Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [4];
- Порядок організації надання соціальних послуг, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 [5];
- Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 [6].

Таким чином, соціальні послуги є сьогодні вкрай важливими для населення. І особливо важливими для осіб чи сімей, які знаходяться у складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп. Вчасна профілактика негативних впливів на зазначені категорії населення, що є пріоритетною ціллю надання соціальних послуг, може забезпечити стабільні та нормальні умови життєдіяльності таких сімей та уникнути реалізації негативних сценаріїв в їх житті та діяльності.

1.3 Класифікація соціальних послуг

Основними засадами функціонування системи надання соціальних послуг в Україні на сьогоднішній день є:

- «профілактичний характер;
- відповідність соціальних послуг потребам осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах;
- безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність, що забезпечуються шляхом взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг;
- забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг;
- рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів» [3].

Наказом Міністерства соціальної політики № 429 від 23.06.2020 було затверджено Класифікатор соціальних послуг [7]. В даному нормативно-правовому акті визначено перелік соціальних послуг, суб'єктів, які мають право на отримання таких послуг та терміни їх реалізації.

Закон України «Про соціальні послуги» містить класифікацію соціальних послуг.

Таким чином, основним поділом соціальних послуг є їх поділ за напрямками їх реалізації (рис. 1.3).

Соціальна профілактика передбачає реалізацію превентивних заходів з метою запобігання виникненню складних життєвих ситуацій, обставин чи потраплянню особи або ж сім'ї в такі обставини.

Соціальна підтримка спрямована вже на подолання особою чи сім'єю складних обставин.

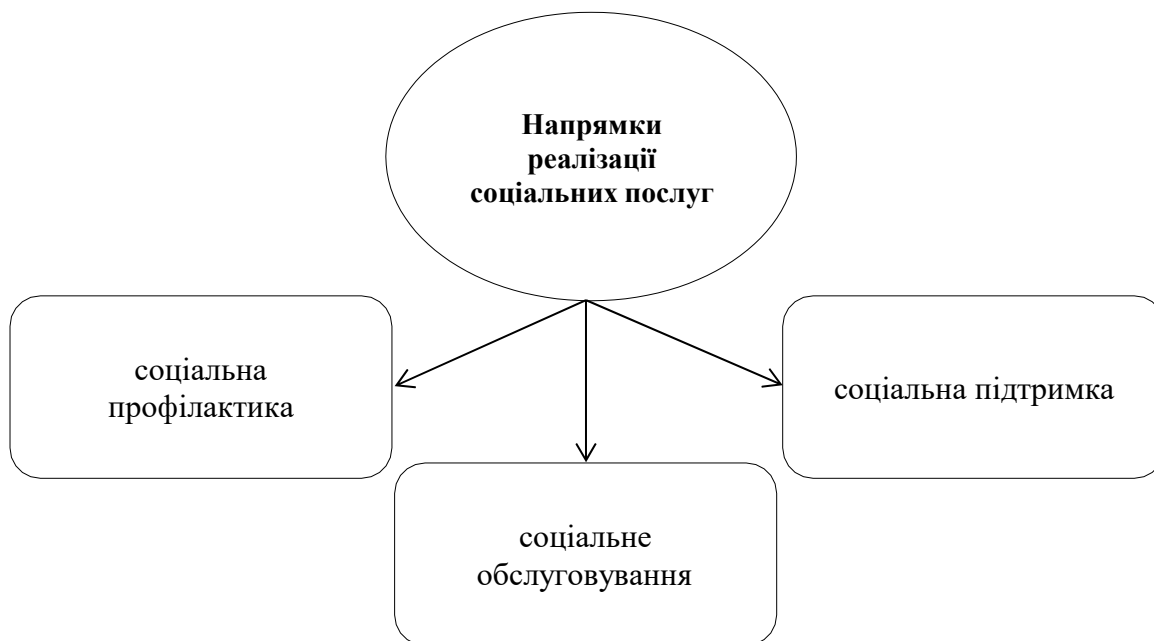


Рисунок 1.3 – Напрямки реалізації соціальних послуг

Про соціальне обслуговування доречно вже говорити тоді, коли виникли складні життєві обставини і особа чи сім'я потребує допомоги в мінімізації впливу негативних наслідків такої ситуації, потребує підтримки від держави їх життєдіяльності чи соціального статусу.

За типами (рис. 1.4) соціальні послуги поділяються на:

- прості соціальні послуги, які є разовими та не передбачають надання на постійній основі комплексної допомоги;
- комплексні соціальні послуги, що передбачають надання фахівцями постійної або систематичної комплексної допомоги;
- комплексні спеціалізовані соціальні послуги, які надаються окремим категоріям отримувачів;
- допоміжні соціальні послуги, які надаються у вигляді натуральної допомоги.

В залежності від місця надання соціальні послуги поділяються на:

- за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома);
- у приміщенні надавача соціальних послуг:

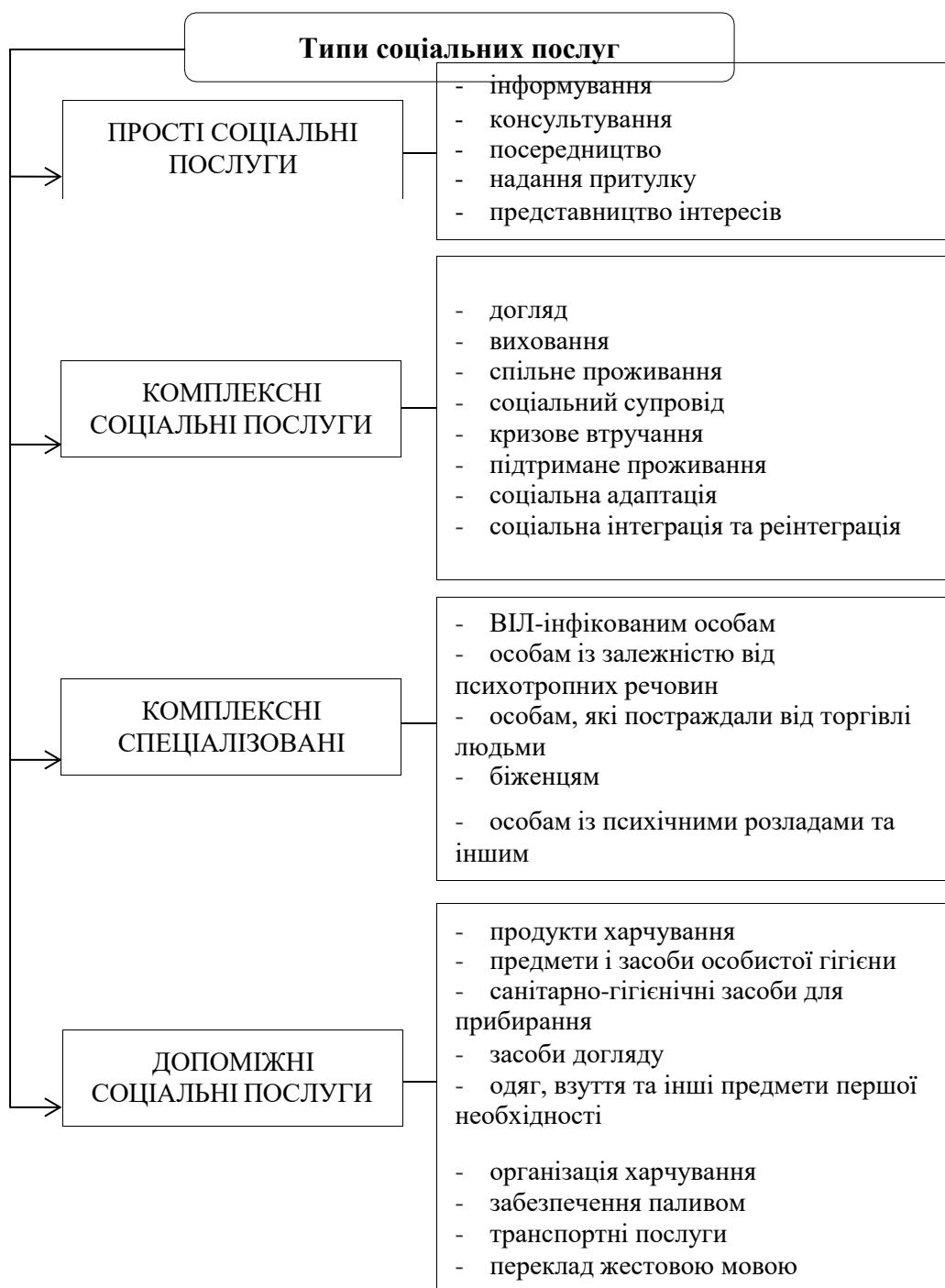


Рисунок 1.4 - Типи соціальних послуг

а) стаціонарно - в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання;

б) напівстаціонарно - протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування;

- за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці [3].

Соціальні послуги характеризуються також строком їх надання. І, відповідно, поділяються на послуги, що надаються:

- екстрено (кризово) – ті, що надаються невідкладно через виникнення обставин, які загрожують життю чи здоров'ю отримувача соціальних послуг;
- постійно – ті, що надаються не рідше одного разу на місяць протягом більше року;
- тимчасово – надаються не менше одного разу на місяць тривалістю до одного року;
- одноразово.

У вітчизняному нормативному полі функціонує таке поняття, як «базові соціальні послуги». Відповідно, це «соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до цього Закону забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом» [3].

Сьогодні до переліку базових соціальних послуг відносять: догляд вдома, денний догляд; підтримане проживання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; надання притулку; екстрене (кризове) втручання; консультування; соціальний супровід; представництво інтересів; посередництво; соціальна профілактика; натуральна допомога; фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою

мовою; догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; інформування; медіація [3].

Таким чином, можна сказати про досить широкий перелік соціальних послуг держаних установ та організацій, які спрямовані, головним чином, на забезпечення нормальних умов для життєдіяльності та розвитку осіб та сімей, що належать до певних категорій населення.

2 ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПАРТАМЕНТУ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

2.1 Загальна характеристика діяльності Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації

Департамент соціального захисту є місцевим органом державної виконавчої влади, основною діяльністю якого є забезпечення реалізації державної політики у сфері соціального захисту місцевого населення.

Департамент соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації утворений головою обласної державної адміністрації шляхом перейменування Головного управління праці та соціального захисту населення Хмельницької ОДА, є правонаступником усіх його майнових та немайнових прав і зобов'язань, входить до складу обласної державної адміністрації і в межах області забезпечує виконання покладених на нього завдань.

Департамент підпорядковується голові ОДА і є підзвітним у своїй діяльності та підконтрольним Міністерству соціальної політики України та Національній сервісній службі України.

Департамент забезпечує на відповідній території реалізацію державної політики з питань соціальної підтримки і надання соціальних послуг сім'ям та особам, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах. До таких груп населення сьогодні належать:

- особи похилого віку;
- особи з інвалідністю;
- ветерани війни та учасники антитерористичної операції/операції об'єднаних сил;
- громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

- малозабезпечені особи;
- внутрішньо переміщені особи;
- діти;
- інші категорії, які згідно із законодавством мають право на пільги та отримання житлових субсидій.

Крім того, Департамент забезпечує оздоровлення та відпочинок дітей, запобігає домашньому насильству, сприяє протидії торгівлі людьми, забезпеченню рівних прав і можливостей жінок і чоловіків [Положення].

На сьогоднішній день в Положенні про Департамент соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації [8] зазначено, що основними завданнями Департаменту є:

- підготовка пропозицій до проектів державних цільових, галузевих і регіональних програм у сфері соціальної політики, в тому числі програм щодо підвищення рівня життя населення, посилення ролі сім'ї як основи суспільства;
- забезпечення реалізації державної політики у сфері соціальної підтримки і надання соціальних послуг сім'ям та особам, які належать до вразливих груп населення та / або перебувають у складних життєвих обставинах;
- виконання програм і заходів у сфері соціального захисту населення, спрямованих на покращення становища сімей, забезпечення оздоровлення та відпочинку дітей, рівних прав і можливостей участі жінок і чоловіків у політичному, економічному, культурному житті, протидії дискримінації за ознакою статті та торгівлі людьми;
- організація надання соціальних послуг і проведення соціальної роботи на відповідній території шляхом визначення потреб населення у соціальних послугах, розвитку відповідних закладів, установ, служб і залучення недержавних організацій, які надають соціальні послуги;

- координація діяльності та контроль за виконанням структурними підрозділами соціального захисту населення районних державних адміністрацій завдань і заходів, спрямованих на розв'язання питань, що належать до його компетенції; нагляд за дотриманням вимог законодавства щодо призначення (перерахунку) та виплати пенсій органами Пенсійного фонду України, надання практичної, консультаційно-правової та організаційно-методичної допомоги;
- сприяння органам місцевого самоврядування у розв'язанні питань соціально-економічного розвитку відповідних територій, громадським та іншим організаціям, волонтерам у проведенні ними роботи з питань соціального захисту сімей, у тому числі сімей з дітьми, малозабезпечених, багатодітних, молодих сімей, дітей, осіб з інвалідністю, осіб похилого віку та інших вразливих категорій населення;
- методичне забезпечення та координація надання адміністративних послуг соціального характеру через органи місцевого самоврядування, центри надання адміністративних послуг [8].

На рисунку 2.1 зображено основні послуги, які надає Департамент соціального захисту населення. Серед них виділяються соціальні гарантії.

«Державні соціальні гарантії - це встановлені законами мінімальні розміри оплати праці, доходів громадян, пенсійного забезпечення, соціальної допомоги, розміри інших видів соціальних виплат, встановлені законами та іншими нормативно-правовими актами, які забезпечують рівень життя не нижчий від прожиткового мінімуму» [10].

До соціальних гарантій, реалізацію яких забезпечує Департамент належить:

- виплата соціальних стипендій студентам, які не отримують академічних стипендій, не перебувають на державному утриманні та не перебувають в академічній відпустці, а також належать до визначених законодавством України категорій;



Рисунк 2.1 – Каталог послуг Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА

- призначення і надання населенню компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг в умовах підвищення цін і тарифів на послуги;
- призначення та виплата державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям;
- призначення та надання допомоги при народженні дитини;
- призначення та надання державної соціальної допомоги інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам;
- надання державної соціальної допомоги особам, які не мають права на пенсію;
- надання державної одноразової допомоги учасникам Революції Гідності;

- надання одноразової натуральної допомоги при народженні дитини «пакунок малюка».

До так званого пакету послуг «Соціальне обслуговування», яке забезпечує Департамент відносяться наступні послуги:

- пільгове забезпечення автотранспортом (передбачається забезпечення легковими автомобілями інвалідів, які мають право на їх отримання безоплатно або на пільгових умовах);
- забезпечення інвалідів технічними засобами реабілітації (протезно-ортопедичні вироби, в тому числі ортопедичне взуття, спеціальні засоби для самообслуговування та догляду, засоби для пересування, допоміжні засоби особистої рухомості, переміщення та підйому, меблі та оснащення, спеціальні засоби для орієнтування, спілкування та обміну інформацією);
- надання адміністративних послуг «Встановлення статусу та видача посвідчень «Учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС» та «Потерпілий від Чорнобильської катастрофи»;
- оздоровлення в санаторно-курортних закладах за рахунок коштів державного бюджету;
- соціально-побутове обслуговування, а саме – надання послуг окремим категоріям громадян Територіальними центрами соціального обслуговування (до таких категорій громадян належать громадяни похилого віку, інваліди, хворі, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, у зв'язку зі стихійним лихом, катастрофою, якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї).

Окремим елементом соціальних послуг, які надаються Департаментом соціального захисту населення Хмельницької ОДА, є видача путівок до

інтернатів. Такі путівки видаються на влаштування до будинків-інтернатів громадянам похилого віку та осіб з інвалідністю, геріатричного пансіонату – ветеранам війни і праці, психоневрологічного інтернату, дитячого будинку-інтернату або молодіжного відділення дитячого будинку-інтернату.

На сьогоднішній день держава гарантує кожному громадянину право та можливість отримання безоплатної правової допомоги. Дана послуга реалізується сьогодні Департаментом соціального захисту населення, який є суб'єктом надання такої послуги в межах своєї компетенції. Зокрема, Департамент надає наступні правові послуги:

- надання правової інформації;
- надання консультацій і роз'яснень щодо різних правових питань;
- складання заяв, скарг та інших документів, що мають правовий характер (окрім процесуальних документів).

2.2 Аналіз структури Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації

Департамент соціального захисту населення Хмельницької ОДА очолює директор, який призначається та звільняється з посади головою ОДА відповідно до законодавства про державну службу за погодженням з Міністерством соціальної політики в порядку, встановленому законодавством.

На рисунку 2.2 зображено структуру Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА.

Відповідно до Положення про Департамент соціального захисту населення Хмельницької ОДА [8], директор Департаменту здійснює керівництво Департаментом, планує роботу та формує план заходів Департаменту, вживає заходів щодо удосконалення діяльності установи та

підвищення ефективності роботи, затверджує посадові інструкції працівників, а також визначає їх обов'язки.



Рисунок 2.2 – Структура Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА

Директор Департаменту є підзвітним голові ОДА, бере участь в засіданнях органів місцевого самоврядування. Крім того, директор реалізовує кадрову політику в межах Департаменту, проводить особистий прийом громадян, забезпечує дотримання працівниками правил внутрішнього службового розпорядку та дисципліни, погоджує призначення на посади та

звільнення з посад керівників структурних підрозділів соціального захисту населення районних державних адміністрацій тощо.

До основних завдань відділу з питань персоналу, правового забезпечення та внутрішнього контролю діяльності установ належить:

- реалізація державної політики в сфері соціальної допомоги та підтримки уразливих груп населення;
- координація та контроль діяльності структурних підрозділів соціального захисту населення районних державних адміністрацій в межах визначених компетенцій;
- надання консультативної, правової, організаційно-методичної та практичної допомоги;
- реалізація внутрішнього контролю та внутрішнього аудиту діяльності підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління Департаменту соціального захисту населення;
- забезпечення реалізації політики щодо управління персоналом;
- законне представництво інтересів Департаменту в суді, реалізація правової роботи, моніторинг дотримання вимог законодавства України тощо.

Управління фінансів та надання соціальних послуг об'єднує два відділи – Відділ фінансів та бухгалтерського обліку та Відділ організації надання та забезпечення соціальних послуг та забезпечує:

- реалізацію державної політики в сфері соціальної допомоги і надання соціальних послуг сім'ям та особам, що належать до вразливих груп населення;
- реалізацію програм у сфері соціального захисту щодо сприяння покращенню становища сімей, сприяння забезпеченню рівних прав та можливостей для участі жінок і чоловіків в політичному, економічному та культурному житті країни, протидії проявам дискримінації та торгівлі людьми;

- організація процесу надання соціальних послуг на відповідній території відповідно до потреб населення території в соціальних послугах, розвитку закладів та установ соціального захисту, а також залучення недержавних організацій, які надають соціальні послуги населенню;
- формування пропозицій до проєктів державних цільових, галузевих, а також регіональних програм щодо покращення рівня життя населення, зростання ролі сім'ї тощо;
- координація та контроль діяльності структурних підрозділів соціального захисту населення районних державних адміністрацій в межах визначених компетенцій;
- сприяння та допомога органам місцевого самоврядування у реалізації заходів щодо соціально-економічного розвитку територій, громадським організаціям, волонтерам щодо проведення ними роботи по соціальному захисті сімей та осіб, що належать до вразливих груп населення.

До структури Управління державної підтримки пільгових категорій громадян Департаменту соціального захисту населення входять Відділ соціального забезпечення пільгових категорій осіб, Відділ з питань інтеграції осіб з інвалідністю та роботи з громадськими організаціями, Відділ державних допомог.

Управління державної підтримки пільгових категорій громадян серед численних завдань забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціальної підтримки осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, ветеранів війни (в тому ж числі учасників АТО/ОСС), малозабезпечених сімей, осіб, що постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, а також інших категорій населення, які мають право на отримання житлових субсидій; реалізацію державних програм з оздоровлення дітей з інвалідністю та інших пільгових категорій населення; реалізацію державних програм з надання житлових субсидій, компенсацій тощо.

Відділ звернень громадян та адміністративно-господарської діяльності забезпечує організацію роботи з укомплектування, зберігання, обліку та використання архівних документів Департаменту, організацію роботи колегії Департаменту, організацію роботи зі зверненнями, формування та документальний супровід для надання громадянам одноразової грошової допомоги та допомоги на дороговартісне лікування за рахунок коштів, передбачених на дану мету в обласному бюджеті. Крім того, даний відділ забезпечує проведення роботи із запитами на публічну інформацію.

Департамент соціального захисту населення Хмельницької ОДА об'єднує в своєму складі дев'ять управлінь соціального захисту населення в Кам'янець-Подільському, Хмельницькому, Шепетівському районах, в м. Кам'янець-Подільський, м. Хмельницький, м. Шепетівка, м. Нетішин, м. Старокостянтинів та м. Славута.

В таблиці 2.1 представлено центри реабілітації дітей з інвалідністю Департаменту захисту населення.

Таблиця 2.1 – Центри реабілітації дітей з інвалідністю Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА

Місто/район	Центр реабілітації
Білогірський район	Білогірський районний центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю "Промінь надії"
Городоцький район	Городоцький районний центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю
Деражнянський район	Деражнянський районний центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю "Калина"
Дунаєвецький район	Комунальна установа Дунаєвецької міської ради «Міський центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю «Ластівка»
Теофіпольський район	Теофіпольський районний центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю
Чемеровецький район	Чемеровецький районний центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю Чемеровецької райдержадміністрації
Ярмолинецький район	Ярмолинецький районний центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю
м. Нетішин	Нетішинський центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю

Продовження таблиці 2.1

м. Старокостянтинів	Центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю Старокостянтинівської міської ради
м. Хмельницький	Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень «Родинний затишок» м. Хмельницький
м. Шепетівка	Шепетівський центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю
м. Хмельницький	Хмельницький міський центр комплексної реабілітації дітей з інвалідністю "Школа життя"
смт. Стара Синява	Старосинявський центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю "Надія"

До структури Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА входять два заклади для бездомних осіб. Перший заклад знаходиться в м. Хмельницький - Хмельницький міський центр соціальної підтримки та адаптації, інший в м. Кам'янець-Подільський - Сектор обліку бездомних осіб Кам'янець-Подільського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) «Турбота».

Діяльність закладів для бездомних осіб спрямована, в першу чергу, на ведення обліку кількості бездомних осіб, здійснення соціальної інтеграції, реінтеграції та адаптації, а також допомоги бездомним особам та всім громадянам, які потребують соціальної допомоги та захисту.

Таким чином, відділи, центри, заклади соціального захисту населення, які входять до структури Департаменту соціального захисту населення Хмельницької ОДА, спрямовують свою діяльність на надання послуг соціального характеру щодо допомоги та захисту груп населення, які є найбільш вразливими, належать до певних пільгових категорій чи потребують відповідної допомоги.

2.3 SWOT- аналіз стану системи надання соціальних послуг населенню

На сьогоднішній день спостерігається значне збільшення кількості запитів на окремі типи соціальних послуг населенням. В першу чергу це пов'язано з повномасштабним вторгненням росії в Україну, результатом чого стало руйнування житлової та соціальної інфраструктури, вимушене переміщення населення в межах країни та за кордон, зростання рівня безробіття, зростання вартості основних продуктів харчування та інших життєво необхідних речей, психологічне та фізичне травмування населення. Зазначені фактор стали рушієм кількісного збільшення категорій населення, які потребують соціальної допомоги.

Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами, проведене в межах проекту Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні» [19], показало зростання попиту на такі соціальні послуги, як послуга екстреного та кризового втручання, а також соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах, яке викликано зростанням кількості випадків домашнього насильства. Послуги з догляду вдома, денного догляду та соціальної адаптації теж зростають стають більш затребуваними через переміщення великої кількості літніх людей в більш безпечні регіони України [11].

Результати дослідження показують актуальний стан та рівень надання соціальних послуг в Україні за останні декілька років. Цілком зрозуміло, що ситуація, в якій знаходиться країна та населення на даний час, різко змінила стан системи надання соціальних послуг. При цьому, воєнний стан в країні значно вплинув на фінансову спроможність держави здійснювати соціальні виплати населенню через зменшення надходжень до місцевих та державного бюджету та через збільшення кількості осіб, що потребують такі виплати. Крім того, ведення бойових дій спричинило фізичну неможливість отримання окремими громадянами соціальні виплати та соціальні послуги

через фізичне знищення соціальної інфраструктури в зоні бойових дій та перебування осіб, які є бенефіціарами даних послуг, на окупованій території чи в зоні активних бойових дій. І це лише незначна частина тих проблем, з якими зіштовхнулася сьогодні система надання соціальних послуг.

В таблиці 2.2 представлено SWOT-аналіз системи надання соціальних послуг в Україні.

Таблиця 2.2 - SWOT-аналіз системи надання соціальних послуг в Україні

Сильні сторони	Слабкі сторони
<ul style="list-style-type: none"> - наявність центрів та установ для надання соціальних послуг (центрів реабілітації дітей, центрів реабілітації осіб з інвалідністю, дитячих будинків); - наявність дитячих будинків сімейного типу; - участь в міжнародних програмах та проектах із розвитку системи соціального захисту та соціальної допомоги; - впровадження державних програм розвитку системи соціального захисту та соціальної допомоги; 	<ul style="list-style-type: none"> - недостатнє інформування населення про можливості отримання соціальних послуг; - нестача кваліфікованих працівників системи соціального захисту, які надають відповідні послуги; - недостатня кількість «мобільних соціальних офісів» в регіонах; - нестача кількості соціального житла для ВПО; - повільний процес інтеграції осіб з особливими потребами в суспільстві; - недостатнє покриття громад мережею закладів, які надають соціальні, реабілітаційні послуги під час війни, особливо на територіях масового перебування ВПО;
Можливості	Загрози
<ul style="list-style-type: none"> - розвиток співпраці з міжнародними фондами, установами, донорськими структурами; - підвищення кваліфікації працівників сфери соціального захисту; - впровадження в національну систему соціального захисту кращого міжнародного досвіду надання соціальних послуг; - відкриття додаткових центрів соціального захисту в регіонах; 	<ul style="list-style-type: none"> - військові дії в країні; - неможливість отримати соціальну послугу та соціальні виплати особами (сім'ями), які перебувають на тимчасово окупованих територіях чи в зоні бойових дій; - фізичне знищення закладів соціального захисту на території ведення бойових дій; - недостатність фінансування програм соціального захисту населення через скорочення надходжень до державного бюджету і збільшення необхідних соціальних виплат; - відтік кваліфікованих кадрів за кордон; - збільшення кількості осіб, які належать до категорії вразливих груп населення; - зростання навантаження на систему соціального захисту населення;

Таким чином, в таблиці нами представлено загальний аналіз стану системи соціального захисту та системи соціальних послуг в Україні. Такий SWOT-аналіз в соціальній сфері можна проводити окремо для різних категорій населення або окремо взятої соціальної проблеми, яку необхідно вирішити.

В аспекті надання соціальних послуг результати такого аналізу служать важливою інформацією щодо задоволення соціальних потреб населення, соціальних процесів і проблем, стану громадської безпеки, стану в сфері освіти, медицини, культури чи інтеграції суспільства. В нашому випадку, інформація, отримана в результаті здійснення SWOT-аналізу є основою для формування рекомендацій щодо удосконалення системи надання соціальних послуг державними установами.

3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАНИМИ УСТАНОВАМИ

3.1 Визначення напрямків удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні

Важливим етапом розвитку системи надання соціальних послуг є моніторинг та оцінка їх якості.

Так, в нашій державі з 2020 року діє Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг [9], затверджений постановою Кабінету Міністрів України №449 від 1 червня 2020 року, який визначає процедуру проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, запроваджує єдиний підхід до збору, оброблення, узагальнення інформації про проведення зазначених моніторингу та оцінки в системі надання соціальних послуг. І, відповідно до даного нормативно-правового акту «моніторинг надання соціальних послуг передбачає збір та оброблення інформації про надання соціальних послуг, проведення аналізу узагальненої інформації та планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг» [9].

Також даним документом визначено методи проведення моніторингу якості соціальних послуг. Методи оцінки якості соціальних послуг включають:

- 1) опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- 2) спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- 3) бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- 4) вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

На нашу думку, для удосконалення системи надання соціальних послуг важливим є саме моніторинг якості як безпосередньо процесу надання послуг, так і процесу їх підготовки та задоволеності потреб її отримувачів.

Вважаємо, що при удосконаленні процесу моніторингу якості соціальних послуг важливо звернути увагу на три основних моменти (рис.3.1):

- інформаційну політику надавачів послуг;
- кадрову політику;
- політику індивідуального підходу до кожного отримувача соціальної послуги.

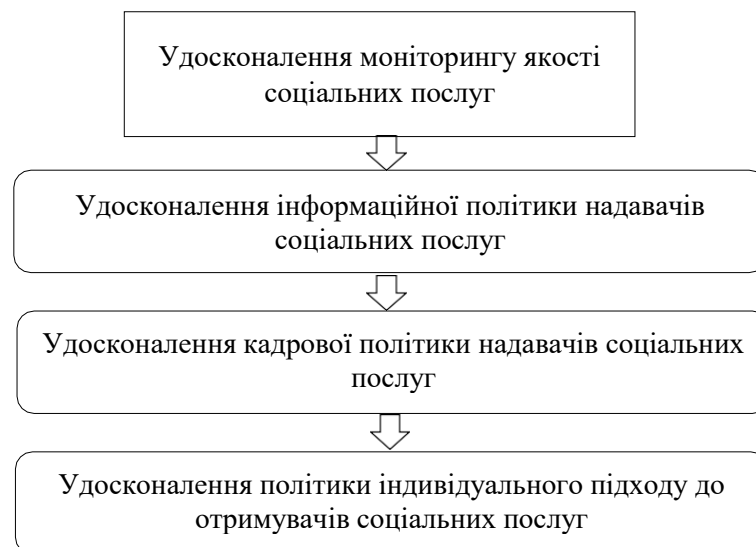


Рисунок 3.1 – Удосконалення моніторингу якості надання соціальних послуг

*розроблено автором

На сьогоднішній день дослідження вітчизняних науковців у сфері соціального захисту населення свідчать про необхідність оновлення інформаційної політики у даній сфері. Від рівня поінформованості як населення про можливості отримання соціальних послуг, так і поінформованості самих надавачів про рівень реалізації таких послуг

залежить безпосередньо формування та реалізація соціальної політики держави.

На нашу думку, модернізація інформаційної політики надавачів соціальних послуг має бути сконцентрована на наступних аспектах:

- удосконалення системи інформування населення про можливості отримання соціальних послуг. Оскільки існують випадки, що, перебуваючи в певних складних життєвих обставинах, особи не звертаються до відповідних установ за допомогою, адже не знають про можливість її отримання. Цим самим ускладнюючи своє становище, яке може нести загрозу для їх життя та здоров'я, а в окремих випадках – для суспільства.
- Інформування отримувачів про усі можливості та перспективи отримання соціальних послуг. Існують послуги, які включають різноманітні компоненти та можливості для її повноцінної реалізації. Але в силу незнання цих можливостей, особи, що потребують дану послугу не задовольняють потребу в повній мірі.
- Формування форми зворотнього зв'язку для отримання не лише скарг на неякісно надану послугу, а й для отримання відгуків і пропозицій щодо покращення надання певної послуги. Це допоможе надавачам накопичувати інформацію про конкретні соціальні послуги та змінювати підходи до їх реалізації відповідно до вимог часу і споживачів.
- Удосконалення системи інформаційної взаємодії між різними надавачами соціальних послуг (державного, комунального, недержавного секторів) для оперативного обміну інформацією, до прикладу, в разі зміни отримувачем місця проживання.

Кадрова політика надавачів соціальних послуг є надзвичайно важливим аспектом в системі надання соціальних послуг. Багато організацій та установ зіштовхнулися сьогодні з проблемою відтоку кваліфікованого персоналу за кордон. Звичайно, пояснення мають об'єктивні причини. Однак, проблема

навантаження на одного працюючого, який безпосередньо надає послугу, є надзвичайно великою. Удосконалення кадрової політики має передбачати перш за все модернізацію системи мотивації працівників. Сюди відноситься і відповідна заробітна плата, і раціональне навантаження, і можливості для розвитку самих працівників. Вагому роль становить сьогодні психологічна підтримка самих працівників. Адже їх спілкування з отримувачами соціальних послуг дуже часто залишає емоційний та психологічний відбиток на них. Організація спеціальних програм для психологічного перевантаження працівників та їх захисту від емоційного вигорання стало б чудовою можливістю для формування здорової та потужної кадрової спроможності надавача послуг. Також важливим аспектом є навчання з метою підвищення кваліфікації працівників. Для цього варто залучати працівників до різноманітних курсів, зокрема міжнародних, для переймання кращого зарубіжного досвіду.

Іншим напрямком удосконалення системи надання соціальних послуг є формування політики індивідуального підходу до потреб кожного отримувача. На нашу думку, в даному випадку потрібно звернути увагу на усесторонню оцінку потреби кожної окремої особи чи сім'ї, а не ставити однакові рамки для усіх отримувачів конкретної послуги. Така оцінка дасть змогу коригувати процес надання послуги, її тривалість та частоту. В разі необхідності можливим стає компонування окремих послуг для окремої особи чи сім'ї за потреби.

Таким чином, очевидним є факт, що удосконалення системи надання соціальних послуг не може відбуватися за окремими аспектами. Необхідно комплексно підходити до даного питання, що сприятиме побудові раціональної та ефективної політики соціального захисту населення.

3.2 Формування комплексного механізму удосконалення системи надання соціальних послуг населенню

Сьогодні якість соціальних послуг вимірюється трьома основними параметрами – якістю, доступністю та ефективністю. Для того, щоб зазначені параметри на повну характеризували сучасну систему надання соціальних послуг, необхідно, на нашу думку, впроваджувати комплексний механізм до її удосконалення. Особливо актуальним такий підхід стає сьогодні, коли соціальна спрямованість державної політики має таке велике значення для населення, частина якого зіштовхнулася зі значними складними життєвими обставинами і потребує соціального захисту.

Комплексний механізм, на нашу думку, повинен охоплювати шість основних сфер, в яких реалізуються підходи до удосконалення. Це:

- нормативно-правова сфера
- фінансово-економічна сфера
- організаційно-функціональна сфера
- матеріально-технічна сфера
- інформаційно-комунікативна сфера
- інноваційна сфера.

На рисунку 3.2 зображено комплексний механізм удосконалення системи надання соціальних послуг населенню.

Так, кожна представлена сфера, в якій мають впроваджуватися певні аспекти удосконалення характеризується наявністю відповідного ресурсного забезпечення та інструментарію удосконалення.

Нормативно-правова сфера повинна носити системний характер удосконалення та відповідати сучасному стану та розвитку суспільних відносин. Основні аспекти її удосконалення передбачають:

- удосконалення нормативно-правових актів щодо розвитку сфери соціального захисту, зокрема в аспектах надання соціальних послуг населенню;



Рисунок 3.2 - Комплексний механізм удосконалення системи надання соціальних послуг населенню

*розроблено автором з використанням [13;14]

- впровадження уніфікованих норм та стандартів надання соціальних послуг населенню тощо.

Фінансово-економічна сфера характеризується сьогодні скороченням надходжень до місцевих та державного бюджетів і, як результат, скороченням соціальних виплат окремим категоріям населення. Саме тому основним напрямком удосконалення в даній сфері є залучення позабюджетних коштів, розширення частки приватних коштів для розвитку системи надання соціальних послуг. Інструментами в даному випадку виступатимуть:

- фандрайзинг – залучення донорських, благодійних коштів, коштів недержавного сектору;
- краудфандинг – фінансування конкретних програм, яке може мати форму соціального кредитування;
- механізм відсоткового розподілу – форма непрямой державної підтримки організацій громадянського суспільства, який успішно функціонує в країнах Європи;
- соціальне підприємництво – підтримка бізнесу у вирішенні соціальних проблем, спрямована, головним чином, на розвиток сфери освіти, охорони навколишнього середовища, захисту прав людини тощо;
- державно-приватне партнерство – форма взаємодії між органами місцевого самоврядування, громадськістю та суб'єктами господарювання, яка спрямована на розвиток в тому числі і сфери соціальних послуг.

Організаційно-функціональна сфера надання соціальних послуг потребує, в першу чергу, наступних аспектів удосконалення:

- формування сучасної системи моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг населенню;
- уніфікація вимог та умов отримання соціальних послуг;

- розробка та впровадження єдиних критеріїв визначення потреб в отриманні соціальних послуг тощо;

Матеріально-технічна сфера є важливим аспектом функціонування системи надання соціальних послуг. Автомобільна техніка необхідна, перш за все, для реалізації послуг, які надаються невідкладно через виникнення обставин, які загрожують життю чи здоров'ю отримувача соціальних послуг, а також для зручної логістики персоналу, який надає соціальні послуги за місцем проживання отримувача. Що стосується комп'ютерної техніки, то цілком зрозуміло, що увесь документообіг та функціонування надавачів в повній мірі залежить від її наявності. Крім того, реалізація багатьох послуг, таких як соціальна адаптація, до прикладу, потребує мультимедійного обладнання.

Наше дослідження виявило нестачу приміщень для організації соціального житла в регіонах. Це питання гостро постало з повномасштабним вторгненням і, як результат, збільшенням внутрішньо переміщених осіб. Саме тому сьогодні стан забезпечення матеріально-технічними ресурсами є вкрай важливим питанням в рамках удосконалення системи надання соціальних послуг.

Інформаційно-комунікативна сфера відіграє чи не ключову роль в сучасному суспільстві. Інформація, яка виступає первинним ресурсом в управлінні, також є основою для функціонування системи надання соціальних послуг. Удосконалення даної сфери передбачає, головним чином, формування системи зворотнього зв'язку з отримувачами соціальних послуг. Це сприятиме формуванню адекватної оцінки якості наданих послуг. Зворотній зв'язок необхідний також в межах взаємодії із зацікавленими сторонами (бізнес, наукова спільнота, недержавні громадські організації, волонтерські рухи тощо), які володіють бажанням та ресурсами для сприяння розвитку соціальної сфери.

Особливої ваги набирає сьогодні інформаційно-комунікативна взаємодія надавачів соціальних послуг із міжнародними урядовими та

неурядовими установами та фондами. Залучення їх до співпраці є важливим інструментом (фінансовим, організаційним, інноваційним) для розвитку системи надання соціальних послуг.

Інформаційно-комунікативна сфера тісно пов'язана з інноваційною. Соціальні інновації можна визначити як «розробку та впровадження нових ідей - продуктів, послуг та моделей - для задоволення соціальних потреб та створення нових соціальних відносин або співпраці. Саме соціальні інновації дають змогу знайти нові відповіді на нагальні соціальні вимоги, які впливають на процес соціальної взаємодії та спрямовані на покращення добробуту людини» [14]. Саме розвиток соціальних інновацій є основою наших пропозицій щодо удосконалення системи надання соціальних послуг. Ключовими інструментами розвитку соціальних інновацій є інноваційні рішення щодо для задоволення соціальних потреб населення, формування інноваційних підходів до модернізації соціальної сфери шляхом інтеграції соціальних, економічних та екологічних підходів, що є безпосередньо базою сталого розвитку, розробка інноваційних проектів, як національного, так і міжнародного рівня тощо.

Таким чином, зазначені сфери, на які спрямований комплексний механізм удосконалення системи надання соціальних послуг є своєрідним фундаментом для функціонування даної системи загалом. А їх удосконалення та модернізація є необхідною відповіддю на сучасні, подекуди негативні, тенденції в суспільстві та, зокрема, у сфері соціального захисту населення.

ВИСНОВКИ

Якість та доступність соціальних послуг для населення має сьогодні надважливе значення для самої держави. Адже від добробуту населення залежить соціально-економічна, політична стабільність її функціонування.

Визначено, що основними цілями надання соціальних послуг є забезпечення профілактики складних життєвих ситуацій, подолання складних життєвих ситуацій або ж зменшення негативних наслідків складних життєвих ситуацій.

У зв'язку з останніми подіями в державі, а саме повномасштабним вторгненням ворога та ведення на території нашої держави активних бойових дій, значно зросла кількість осіб та сімей, які потребують певних соціальних послуг та соціального захисту державою.

Сьогодні вітчизняним законодавством чітко регламентовано процес надання соціальних послуг, визначено основні чинники, які можуть зумовити складні життєві обставини. Крім того, на законодавчому рівні врегульовано суб'єктів системи надання соціальних послуг, а також визначено напрямки державної політики у сфері соціального захисту.

Визначено, що типи соціальних послуг розподіляються на прості соціальні послуги, комплексні, комплексні спеціалізовані та допоміжні соціальні послуги.

В роботі досліджено діяльність Департаменту соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації, який є місцевим органом державної виконавчої влади. Основною діяльністю Департаменту є забезпечення реалізації державної політики у сфері соціального захисту місцевого населення.

В процесі дослідження визначено, що основними соціальними послугами Департаменту сьогодні є послуги, що поділяються на категорії: соціальні гарантії, соціальне обслуговування, видача путівок до інтернатів та безоплатна правова допомога.

За результатами дослідження здійснено SWOT-аналіз стану системи надання соціальних послуг населенню. Результати аналізу виявили чималу кількість слабких сторін та ризиків для системи. Саме тому в роботі були надані рекомендації щодо удосконалення системи надання соціальних послуг.

Визначено, що для успішного функціонування системи її удосконалення не може відбуватися за окремими аспектами. Необхідно комплексно підходити до даного питання. В роботі розроблено та запропоновано комплексний механізм, який спрямований на удосконалення системи надання соціальних послуг в таких аспектах, як удосконалення нормативно-правової сфери, фінансово-економічної, організаційно-функціональної, матеріально-технічної, інформаційно-комунікативної та інноваційної сфер. Саме удосконалення в зазначених аспектах стане необхідною умовою для розвитку соціальної сфери та суспільства загалом.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Конституція України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 02.06.2024).
2. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 18.05.2024 №280/97-ВР . [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 07.06.2024).
3. Про соціальні послуги: Закон України від 31.12.2023 № 2671VIII. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19/conv#n186>. (дата звернення: 25.05.2024).
4. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 03.08.2023 №2558-III. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>. (дата звернення: 05.06.2024).
5. Порядок організації надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.06.2024).
6. Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/576-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.06.2024).
7. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України №429 від 23.06.2020. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text> (дата звернення: 05.06.2024).

8. Положення про Департамент соціального захисту населення Хмельницької обласної державної адміністрації у новій редакції. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hmsoczahist.com.ua/upravlnnya/polozhennya-pro-departament.html>.

9. Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затверджений Постановою КМУ від 1 червня 2020р. № 449. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>.

10. Державні соціальні стандарти. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/content/socialni-standarti.html#:~:text=%D0%94%D0%B5%D1>.

11. Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnymy-poslugamy/>.

12. Жуковська А. Ю. Соціальна і гуманітарна політика : навч. посіб. Т. : ТНЕУ, 2012. С. 46.

13. Зось-Кіор М. Удосконалення процесу стратегічної організації надання соціальних послуг державними установами. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolNTU/3912/1/%D0%97%D0%BE%D1%81%D1%8C_%D0%9A%D1%96%D0%BE%D1%80_%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F%20%E2%84%961.pdf.

14. Коваль К.П. Механізми удосконалення надання соціальних послуг на основі європейських стандартів соціального захисту населення. Дис. ...д-ра філософії за спеціальністю 073 – Менеджмент. – Національний університет «Чернігівська політехніка» МОН України, Чернігів, 2021. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ir.stu.cn.ua/bitstream/handle/123456789/24664/%d0%94%d0%b8%d1%81>

%d0%b5%d1%80%d1%82%d0%b0%d1%86%d1%96%d1%8f%20%d0%9a%d0%be%d0%b2%d0%b0%d0%bb%d1%8c%20%d0%9a.%d0%9f..pdf?sequence=1&isAllowed=y.

15. Лопушняк Г. С. Принципи формування та реалізації державної соціальної політики // Актуальні проблеми державного управління. 2010. № 1. С. 75—84. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2010-1/doc/1/10.pdf>.

16. Макарова О. В. Соціальна політика в Україні : монографія / Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М. В. Птухи НАН України. К., 2015. С. 8.

17. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні : аналіт. доп. / О. О. Кочемировська, О. М. Пищуліна. – К. : НІСД, 2012. – 88 с.

18. Поняття соціального захисту населення. Пріоритетні напрямки розвитку соціального захисту в Україні. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://studies.in.ua/socialna-polityka-derzhavy/3500-ponyattya-socialnogo-zahistu-naselennya-proritetn-napryamki-rozvitku-socalnogo-zahistu-v-ukrayin.html>

19. Проєкт Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://www.coe.int/uk/web/kyiv/enhanced-social-protection-in-ukraine#%22180582550%22:\[4\]](https://www.coe.int/uk/web/kyiv/enhanced-social-protection-in-ukraine#%22180582550%22:[4])

20. Соціальне забезпечення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B5_%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F.

21. Соціальний захист населення як система: поняття та види. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://osvita.ua/vnz/reports/law/9897/>.

22. Соціальний захист населення та його організація. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://osvita.ua/vnz/reports/gov_reg/17808/.

23. Холодніцький А. Сучасний стан соціального захисту в Україні / А. Холодніцький // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/06/233.pdf>.