

Центральноукраїнський національний технічний університет
Економічний факультет
Кафедра економіки, менеджменту та комерційної діяльності

“Допущено до захисту”

В.о. зав. кафедри ЕМКД

к.е.н., доцент _____

_____ Сторожук О.В.

“ _____ ” _____ 2023 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
на тему
«Управління процесом надання соціальних послуг у регіоні»

Виконав здобувач вищої освіти

__4__ курсу, групи __ПА-19__

спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»

Нестеренко Андрій Миколайович

« _____ » _____ 2023 р.

Керівник проєкту: к.е.н., доцент.

_____ Заярнюк О. В.

« _____ » _____ 2023 р.

Рецензент _____

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ.....	8
1.1. Значення, цілі та методи державної системи надання соціальних послуг населенню.....	8
1.2. Поняття та сутність інноваційних технологій та моделей управління процесом надання соціальних послуг.....	16
1.3. Зарубіжний досвід використання технологій управління процесом надання соціальних послуг населення.....	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ НА ПРИКЛАДІ КІРОВОГРАДСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ...	33
2.1. Система органів та установ надання соціальних послуг в Україні	33
2.2. Загальна характеристика фінансово-економічної діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.....	40
2.3. Оцінка ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги.....	48
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ.....	57
3.1. Методичний підхід до оцінки структури органу влади і ефективності територіальної системи надання соціальних послуг населенню у регіоні.....	57
3.2. Можливості застосування технології «Домашній помічник» в сфері соціальної роботи з різними групами населення і досвід реалізації в практиці соціальної роботи..	65
3.3. Пропозиції щодо вдосконалення системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.....	75
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	88
ДОДАТКИ.....	94

ВСТУП

Актуальність дослідження. Питання управління процесом надання соціальних послуг є завжди актуальним у зв'язку з тим, що відносини у сфері соціального захисту є процесом, що постійно розвивається, а це означає, що постійно змінюється законодавство, що регулює дані правовідносини, змінюється напрям політики органів державного управління, змінюється структура органів державної влади, отже, необхідним стає проведення аналізу та вивчення змін правового та організаційного регулювання процесів управління наданням соціальних послуг населенню, крім того, актуальність цієї теми пояснюється її життєвим характером та широким практичним застосуванням. Сенс соціальних послуг полягає у зменшенні негативного впливу факторів, що знижують якість життя населення, пом'якшенні негативних наслідків, зумовлених настанням соціальних ризиків, а система соціального захисту є сукупністю інститутів та заходів, спрямованих на реалізацію даних напрямків.

З початком широкомасштабного вторгнення росії в Україну, відбулися значні зміни у суспільстві, одною з яких стало суттєве збільшення людей, які потребують допомоги, зокрема, ветеранів, які повертаються з війни, внутрішньо переміщені особи, діти, люди, які постраждали внаслідок військових подій. Крім того, актуальними питаннями у сфері надання соціальних послуг регіонів залишаються завдання посилення соціальної захищеності громадян старшого покоління, сімей із неповнолітніми дітьми тощо. Таким чином, перед урядом України та місцевими органами, зокрема, стоїть завдання створення такої системи управління наданням соціальних послуг, яка змогла б досить швидко та якісно підняти рівень життя соціально неблагополучних груп населення, вирішення цього завдання може бути знайдено у створенні гнучких, здатних швидко адаптуватися до нових економічних умов програм соціального захисту, що ґрунтуються на кращих світових досягненнях та враховують національні та територіальні

особливості розвитку. Побудова оптимальної структури органу державної влади та територіальної системи управління соціальною сферою є одним з важливих аспектів для ефективного управління всією системою надання соціальних послуг населенню.

Дослідженням моделей вдосконалення соціальної політики та процесу надання соціальних послуг займалися Г.Еспінг-Андерсен, Р.Тітмус, Р.Мішри, Р.Уїлдінг, Ф.Уїльямс, У.Лоренц. Визначенням ролі та значення соціальної політики для розвитку держави присвячено роботи О.Грішньої, Є.Головахи, І.Григорьєвої, Т.Семигіної, Е.Лібанової, О.Плахової, В.Семиноженка, В.Скуратівського, В.Трощинського, П.Шевчука та інших науковців. Проте, незважаючи на достатність робіт, присвячених цій темі, на даний момент відчувається нестача аналітичних та емпіричних даних з цієї тематики, що й обумовлює актуальність дослідження.

Мета дослідження – дослідити теоретичні та практичні засади управління процесом надання соціальних послуг та на основі аналізу виявити шляхи вдосконалення системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Відповідно до головної мети було поставлено такі *завдання*:

- виявити значення, цілі та методи державної системи надання соціальних послуг населенню;
- розглянути поняття та сутність інноваційних технологій та моделей управління процесом надання соціальних послуг;
- дослідити зарубіжний досвід використання технологій управління процесом надання соціальних послуг населення;
- проаналізувати систему органів та установ надання соціальних послуг в Україні;
- надати загальну характеристику фінансово-економічної діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги;

- провести оцінку ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги;
- запропонувати методичний підхід до оцінки структури органу влади і ефективності територіальної системи надання соціальних послуг населенню у регіоні;
- виявити можливості застосування технології «Домашній помічник» в сфері соціальної роботи з різними групами населення і досвід реалізації в практиці соціальної роботи;
- надати пропозиції щодо вдосконалення системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Об'єкт дослідження – процес надання соціальних послуг в регіоні.

Предмет – особливості управління процес надання соціальних послуг в регіоні, методичні підходи до підвищення ефективності процесу управління територіальною системою надання соціальних послуг.

Методи дослідження: у роботі використано низку загальнонаукових методів (таких як теоретичний аналіз літератури, аналіз, синтез, систематизація, узагальнення теоретичних та практичних знань у сфері надання соціальних послуг); економіко-статистичні методи (для аналізу фінансово-економічної діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги); описові та графічні методи для наочного представлення результатів аналізу та методи моделювання та прогнозування для оцінки ефективності запропонованих заходів.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що основні висновки та пропозиції, сформульовані у дослідженні, розширюють теоретичну базу для вирішення проблеми побудови ефективної системи управління процесом надання соціальних послуг в регіоні. Рекомендації роботи є вихідним матеріалом для подальших досліджень управління соціальним захистом населення та можуть застосовуватись у практичній

діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, а також рекомендуються до використання у навчальному процесі на дисциплінах, пов'язаних з державним управлінням, моніторингом соціально-економічного розвитку регіонів, регіональною економікою тощо.

Структура дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів та підрозділів до них, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 93 сторінки, дослідження ілюстроване 13 таблицями, 9 рисунками. Список використаних джерел налічує 60 джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. Значення, цілі та методи державної системи надання соціальних послуг населенню

Формування в Україні демократичної, правової та соціальної держави зумовило підвищення інтересу до правового регулювання тих соціальних відносин, які пов'язані із наданням соціальних послуг, підтримкою державою, суспільством незаможних, бідних категорій громадян. У науковий обіг поняття «соціальні послуги» увійшло в 1992 році, хоча поняття «соціальний захист населення», або «соціальна безпека», вперше з'явилося в США в 1935 році [1, с. 144]. У подальшому воно поширилося у всіх західних країнах для позначення системи заходів, що захищають будь-якого жителя країни від економічної та соціальної деградації внаслідок безробіття, втрати чи різкого скорочення доходу, хвороби, народження дитини. У нас же в країні під ним почали розуміти систему органів влади різних рівнів, підприємств та установ, які забезпечують державну підтримку різним категоріям громадян: багатодітним сім'ям, материнству, батьківству, дитинству, ветеранам, інвалідам, військовослужбовцям, звільненим з армії та їхнім сім'ям, пенсіонерам, працівникам соціальної сфери, безробітним [2, с. 12].

Таким чином, вітчизняна наука наданням соціальних послуг розуміє як забезпечення державної підтримки окремим категоріям громадян через систему органів влади, підприємств та установ.

З 1 січня 2020 року набрав чинності Закон України «Про соціальні послуги», яким визначається, що соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг [3].

У спеціальній літературі українськими та зарубіжними авторами пропонується ширше поняття «надання соціальних послуг». Наприклад, О. Драбик вказує, що соціальні послуги – це державні та недержавні заходи, створені задля створення сприятливого середовища існування як члена суспільства» [4, с.519].

Л. Ільчук включає у соціальні послуги національні системи охорони праці, допомогу держави у здобутті освіти [5]. Л. Оліфрієнко вважає, що надання матеріальних благ, пов'язаних із реалізацією права на житло, також є соціальними послугами [6, с. 100].

Е. Герасимова пропонує розглядати надання соціальних послуг, як «діяльність державних та недержавних органів та організацій щодо здійснення заходів економічного, правового, організаційного характеру, які спрямовані на запобігання чи пом'якшення негативних наслідків для людини та її сім'ї при настанні певних соціально значущих обставин (у тому числі соціальних ризиків), а також на збереження прийнятного рівня їхнього матеріального та соціального благополуччя» [7, с.8].

Під соціальним ризиком розуміється ймовірна можлива подія у житті, наступ якої призводить до постійної чи тимчасової втрати здатності людини працювати. До основних видів соціальних ризиків відносяться: хвороба, тимчасова непрацездатність, отримання травми протягом трудового процесу, професійне захворювання, материнство, інвалідність, настання старості, втрата годувальника, визнання безробітним, смерть застрахованої особи або непрацездатних членів її сім'ї, які перебувають на його утриманні.

На наш погляд, цей підхід найбільш повно відображає категорію «надання соціальних послуг» стосовно сучасних українських реалій. Саме існування соціальних ризиків, що є негативним впливом, зумовлює необхідність розробки, здійснення та вдосконалення системи управління надання соціальних послуг населенню.

Н. Борецька вказує на те, що надання соціальних послуг, є найважливішим елементом соціальної політики держави. У цілому нині соціальний захист можна розглядати як систему соціальних заходів, покликаних захищати від різних несприятливих впливів із боку соціального середовища та покликаного пом'якшувати наслідки таких впливів [8, с. 12].

Таким чином, вищезазначені поняття «надання соціальних послуг» зводяться тільки до задоволення мінімальних потреб людини, проте надання соціальних послуг – складне явище та поняття. Будучи предметом дослідження адміністративного, кримінального, цивільного, трудового, конституційного права, ця проблема водночас об'єктивно потребує загальнотеоретичного аналізу. Можливості теорії держави і права дозволяють розробити цілісну теорію управління наданням соціальних послуг та цим уникнути витрат вузькогалузевого підходу в оцінці змісту, напрямів правового регулювання, гарантій, обґрунтувати з урахуванням реалій держави та розробити пропозиції щодо вдосконалення цієї діяльності.

Виділяють такі функції надання соціальних послуг населенню (рис.1.1).



Рис. 1.1 Функції процесу надання соціальних послуг населенню

Джерело: складено автором за [9, с.20]

Отже, під процесом надання соціальних послуг населення України розуміється діяльність держави та органів місцевого самоврядування щодо створення умов нормальної життєдіяльності населення. У цьому соціальне

забезпечення входить у соціальний захист населення. Я.Белєвцова, вважає, що, оскільки Україна, визначена в Конституції як соціальна держава, то вона, має вирішувати низку завдань як суспільства загалом, і окремих його категорій у вигляді комплексної системи надання соціальних послуг:

- зниження соціальної напруги у суспільстві;
- надання соціальної допомоги сім'ям, окремим громадянам, які потрапили у скрутну життєву ситуацію;
- здійснення адаптації населення до нових соціально-економічних умов, соціальної реабілітації громадян, у тому числі неповнолітніх, які є інвалідами;
- створення сприятливих умов для людей, які потребують стаціонарного соціального обслуговування, а також тимчасового притулку;
- захисту прав та інтересів дітей та підлітків, які залишилися без піклування батьків, бездоглядних дітей, профілактики правопорушень серед неповнолітніх [10, с. 14].

Таким чином, призначення соціальної держави, згідно з Конституцією України, полягає у проведенні політики, спрямованої на створення умов, що забезпечують гідне життя та вільний розвиток людини. Сенс принципу соціальної держави полягає в тому, що вона прагне досягти певного рівняння людей у їхньому соціальному становищі за рахунок перерозподілу державних доходів, згладжування негативного ефекту від соціального розшарування, що є в суспільстві.

Визначаючи коло об'єктів, які підлягають соціальному захисту, слід зазначити, що коло об'єктів може розглядатися як у вузькому, так й у широкому сенсах. У широкому значенні об'єктами надання соціальних послуг є всі громадяни України, оскільки право на соціальні гарантії з боку держави мають усі громадяни. У вузькому значенні до системи об'єктів надання соціальних послуг належать соціально слабкі групи населення – громадяни, які за своїми об'єктивними можливостями не можуть само забезпечуватися без заходів соціальної допомоги. До соціально слабких

верств населення слід відносити: інвалідів, ветеранів, громадян похилого віку та громадян, які досягли віку 80 років, дітей-сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків, а також багатодітні та неповні сім'ї.

Управління процесом надання соціальних послуг – це комплекс заходів, які вживає держава, який спрямований на досягнення соціальних цілей, пов'язаних з поліпшенням якості життя народу, підвищенням суспільного добробуту та забезпеченням соціально-політичної стабільності [11, с.3].

Система надання соціальних послуг ґрунтується на системі принципів:

- гуманізм;
- соціальна справедливість;
- системність;
- відкритість;
- демократизм [12, с. 47].

Об'єкт системи надання соціальних послуг населенню – це те, на що вона спрямована. Вчені та дослідники називають об'єктом надання соціальних послуг безпосередньо соціальну сферу та виділяють такі аспекти [13]: соціальні відносини; суспільство; громадяни; умови життя; діяльність людей тощо. З вище сказаного, об'єктом надання соціальних послуг є населення країни. Також об'єктом соціального захисту можуть виступати окремі громадяни країни та їх групи, які об'єднані будь-якими зв'язками чи відносинами. Суб'єктами соціального захисту є: органи державного управління (законодавчої та виконавчої влади); роботодавці; профспілкові та інші суспільно-політичні структури; установи, які беруть участь безпосередньо в процесі соціального захисту населення.

Існує багато підходів до групування соціальних послуг за їх призначенням надання (табл.. 1.1).

Таблиця 1.1

Класифікація соціальних послуг

Тип	Характеристика
Соціальна профілактика	Запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини
Соціальна підтримка	Сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин
Соціальне обслуговування	Мінімізація для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду

Джерело: складено автором за [3]

Типи послуг Сфери послуг Виробничі Інжиніринг, лізинг, обслуговування (ремонт) устаткування та ін. Розподільчі Торгівля, транспорт, зв'язок Професійні Банки, страхові, фінансові, консультаційні, рекламні та інші фірми Споживчі (масові) Послуги, пов'язані з домашнім господарством та дозвіллям Суспільні ТБ, радіо, освіта, культура

Найбільш яскраво вираженою метою надання соціальних послуг вважаємо забезпечення необхідних темпів економічного зростання. Сучасна соціальна політика майже завжди спрямована на підтримку економічної стабільності, але її кінцевою метою все одно задоволення потреб народу. Завданням надання соціальних послуг виступає досягнення певних умов для раціонального забезпечення цих потреб за рахунок благ, створених суспільством на даний момент. Суспільство складається не тільки з працюючих людей, є й ті, які або ще не працюють (діти, школярі, студенти) або ті, які вже не працюють (пенсіонери та інваліди). Такі категорії громадян потребують захисту, турботи та підтримки як з боку сім'ї, так і з боку держави.

Найчастіше держава проводить соціальну політику через регіональні та місцеві рівні влади. Кошти для надання соціальних послуг виділяються із коштів державного бюджету. Також надання соціальних послуг населенню можна вважати складовою загальної стратегії держави, яка спрямована безпосередньо на прийняття рішення, що стосуються людини, її положення в суспільстві [14, с. 112].

Необхідно відзначити, що надання соціальних послуг населенню – це одна із складових соціальної державної політики загалом. Для реалізації своїх функцій з надання соціальних послуг держава спирається на такі важелі впливу як: законодавство країни; національний бюджет; система податків та мит.

Якщо говорити про масштабність надання соціальних послуг населенню у соціальній політиці держави, то тут соціальна політика може бути державною, регіональною та місцевою.

Розрізняють такі види систем надання соціальних послуг:

1) ліберальний варіант – акцентує увагу на «економічній людині», тобто забезпечення гідно оплачуваної праці, особисті заощадження та вкладення в людський, фізичний та інший капітал;

2) соціально – демократичний варіант, у якому вся відповідальність за стабільність доручається державі, що має забезпечити соціальний мінімум рівня життя населення, особливу увагу приділяється досягненню соціальної стійкості економічного розвитку, де соціальна стійкість – це можливість суспільства зберегти своє стабільне соціальне становище [15, с. 308].

Соціальна політика одна із найважливіших інструментів внутрішнього захисту держави, що полягає в продуктивної здібності, вмінні і звичці людини, тобто на людському капіталі, а також надання соціальних послуг та розвитку соціальної інфраструктури на різних рівнях влади.

Функціями соціальної політики можуть виступати такі складові системи надання соціальних послуг:

- забезпечення соціальної стійкості та соціальної безпеки громадян різних категорій населення;
- забезпечення політичної стійкості влади;
- забезпечення розподілу економічних ресурсів таким чином, щоб він влаштовував переважну кількість громадян;
- забезпечення достатнього рівня екологічної безпеки;
- забезпечення достатнього рівня соціальної захищеності, і це має стосуватися не лише всього населення загалом, а й кожної групи, що його становить [16].

Сутність системи надання соціальних послуг розкривається через низку певних принципів, з яких найбільш важливими є:

1) соціальна справедливість – ґрунтується на уявленні про те, яким має бути світ та суспільство, щоб забезпечити свободу, рівність, братерство, дотримання прав усіх людей у суспільстві чи загалом Землі, також соціальна справедливість позначає народовладдя, рівність всіх перед законом, рівноправність націй, повагу особистості;

2) соціальні гарантії – цей принцип також дуже важливий для надання соціальних послуг, оскільки кожна людина і громадянин мають право на забезпеченість роботою, доступність освіти і культури, на медичне обслуговування, житло, на турботу про людей похилого віку;

3) підвищення матеріального рівня життя, охорона навколишнього середовища;

4) відновлення порушеної соціальної справедливості.

Соціальна справедливість – це матеріальне благополуччя кожного члена суспільства, гарантії на певний мінімум засобів існування кожному члену суспільства, можливість для кожної людини змінити свій соціальний статус [17, с. 44-45].

Поєднання матеріальних благ із духовним життям людини – це розвиток соціальної активності за допомогою раціонального використання

духовного потенціалу людини, оскільки наука, нова технологія, економічне зростання неможливі без впливу духовності людини. Відповідно до ст. 25 «Загальної декларації прав людини» та ст. 11 «Міжнародного пакту про економічні, соціальні та культурні права» – стратегічною метою соціальної держави є гарантування права людини на такий життєвий рівень, який необхідний для підтримки здоров'я та добробуту його самого та членів його сім'ї [18, с. 32].

Таким чином, система надання соціальних послуг населенню спрямована на покращення добробуту людей, їхню безпеку, життєдіяльність, а також соціально-економічну стабільність держави. Принципи, функції, об'єкт та суб'єкт системи надання соціальних послуг населенню визначають сутність системи надання соціальних послуг та способи її реалізації.

Отже, сутність державної політики, спрямованої на надання соціальних послуг населенню, є системою заходів, що вживаються державними органами, для створення та підтримання нормального рівня життя соціально незахищених категорій громадян, удосконалення законодавства у сфері соціального захисту та контроль за правильністю правозастосування. Заснована на певних засадах, продумана з урахуванням соціальних змін, врегульована правовими нормами політика держави у сфері надання соціальних послуг є запорукою благополуччя суспільства та держави загалом.

1.2. Поняття та сутність інноваційних технологій та моделей управління процесом надання соціальних послуг

У сучасних умовах все більш затребуваними стають найефективніші прийоми, способи запобігання та врегулювання політичних конфліктів, вироблення конструктивних технологій, спрямованих на забезпечення стабільності суспільства. Безперервно зростаюче значення набувають

дослідження та застосування нових та різноманітних конструктивних технологій, які нададуть можливість протистояти деструктивним впливам. В історії існує чимало прикладів, коли відсутність конструктивних технологій запобігання конфліктам перешкоджала еволюційному розвитку суспільства.

Сучасні умови життя диктують необхідність впровадження нових технологій для населення. Поряд із традиційними формами соціальної роботи розробляються та впроваджуються інноваційні технології, які підвищують якісний рівень послуг населенню в сучасних соціально-економічних умовах. Удосконалюється діяльність соціальної інфраструктури, впроваджуються нові види та форми обслуговування. Підсумком такої роботи є створення оптимальної соціальної системи, де з урахуванням потреб громадян усі форми та види послуг мають комплексний характер, взаємодоповнюючи та замінюючи одна одну [19, с.9].

Соціальна робота, чи соціомомія – специфічне суспільне явище. Загальноприйнятим є визначення соціальної роботи як професійної діяльності у соціальній сфері, спрямованої на сприяння людям, соціальним групам у вирішенні проблем, насамперед щодо подолання особистісних та труднощів за допомогою підтримки, захисту, обслуговування, корекції та реабілітації [20, с.261].

Соціальна спрямованість державної політики багатьох країн реалізується через удосконалення процесу надання соціальних послуг, формування ефективної системи соціального захисту населення. Соціальні послуги є універсальним соціокультурним інститутом соціальної підтримки та безоплатної соціальної допомоги, послуг, патронажу над групами населення, які опинилися у складних життєвих умовах. Передові країни пішли шляхом створення максимально сприятливих умов для розвитку суспільства за рахунок розвитку програм, що включають різноманітні інноваційні технології соціальної інтеграції та соціальної адаптації проблемних груп населення. Соціально-економічний розвиток держави

багато в чому визначається соціальними інноваціями, які є основним інструментом підвищення якості життя населення.

В Україні на початку XXI століття назріла необхідність підтримки соціальної інноваційної діяльності. Прийнята Стратегія довгострокового соціально-економічного розвитку України визначила основні напрями переходу до інноваційного соціально орієнтованого типу економічного розвитку країни. У Стратегії заявлено, що перехід економіки України на інноваційний тип розвитку неможливий без формування конкурентоспроможної в глобальному масштабі національної інноваційної системи та комплексу інститутів правового, фінансового та характеру, що забезпечують взаємодію освітніх, наукових, підприємницьких та некомерційних організацій та структур у всіх сферах економіки та суспільної життя [21].

Інноваційні соціальні технології сьогодні визначаються основним засобом виходу з кризового стану, оскільки соціальна підтримка, соціальна допомога набуває не лише масового характеру, а й стає об'єктивною необхідністю та пріоритетними напрямками соціальної політики держави. Світовий досвід свідчить про те, що за допомогою технологій можна своєчасно вирішувати соціальні конфлікти, знімати напругу, запобігати катастрофам, блокувати ризиковані ситуації, приймати та виконувати оптимальні управлінські рішення та ін.

Інноваційні технології надання соціальних послуг – це методи та прийоми інноваційної діяльності, спрямовані на створення та матеріалізацію нововведень у суспільстві, реалізацію нововведень, що призводять до якісних змін у різних сферах соціального життя, до раціонального використання матеріальних та інших ресурсів у суспільстві. Підсумком впровадження інновацій у соціальній сфері має стати підвищення якості життя населення в усіх регіонах, враховуючи, що різні групи мають свої потреби.

У науковій літературі існує велика різноманітність поглядів на сутність поняття «інновація». Більшість дослідників розглядають інновацію як

процес, як результат чи як ідею. Аналізуючи інновації у соціальній роботі О. Кочемировська та А. Авчухова визначають інновацію як реалізовану творчу ідею, що створила нову соціальну чи економічну цінність, затребувану суспільством, яка може надалі бути використана у практичній діяльності [22].

Інновації у соціальній сфері – інновації, які впливають на великі групи людей, зазвичай, мають некомерційний характері спрямовані на поліпшення якості життя населення. Соціальні інновації – організоване нововведення у соціальній практиці у відповідь на зміну умов, потреб суспільства, нові проблеми, які вирішуються традиційними способами.

Специфіка інновацій полягає в тому, що результати проявляються через певну кількість часу та часто мають непередбачуваний характер.

Відмінними ознаками інновацій є наявність тісного зв'язку з конкретними суспільними відносинами; залежність при використанні нововведень від групових та особистих якостей користувачів (клієнтів служб); відсутність очевидних переваг, на відміну технічних нововведень.

Основною метою інноваційної діяльності в процесі надання соціальних послуг є вирішення проблем у суспільстві. Це можливо лише за умови підвищення ефективності діяльності підприємств та організацій соціальної сфери, при поліпшенні якості послуг з урахуванням динаміки потреб населення. В даний час загострення проблем потребує пошуку нових підходів до їх вирішення. Підвищуються вимоги щодо якості послуг установ соціальної сфери. Усе це сприяє розвитку інноваційної діяльності.

Місія соціальної роботи спрямована на досягнення позитивних змін. Проектування інноваційних технологій у сфері надання соціальних послуг обумовлено необхідністю використання специфічних прийомів та методів інноваційної діяльності, внаслідок якої втілюються нові підходи з якісними змінами у суспільному житті. Інноваційні технології надання соціальних послуг зумовлені суспільними потребами і повинні мати чіткі цілі. В умовах змін певного етапу розвитку суспільства соціальні інновації націлені на

ефективні позитивні перетворення у соціальній сфері. Інноваційний шлях розвитку соціальної сфери пов'язаний із вирішенням наявних та прогнозуванням можливих проблем. Тому потрібна підготовка кваліфікованих кадрів.

В умовах кризи економіки фахівці із соціальної роботи повинні вільно застосовувати знання з питань інновацій, володіти методами управління дослідження та розробками, бути здатними працювати в інноваційному середовищі. Соціальним працівникам необхідно мати чітке уявлення про зміст інноваційного процесу. Інноваційний процес є сукупністю процедур і засобів, за допомогою яких наукове відкриття, ідея перетворюються на нововведення. Отже, діяльність, що забезпечує перетворення ідей на нововведення, і навіть формує систему управління цим процесом і є інноваційна діяльність [23, с. 42].

Інноваційний процес – сукупність науково-технологічних, технологічних та організаційних змін, що відбуваються у процесі реалізації інновацій. Інноваційну діяльність визначають також як самостійний вид діяльності, спрямований на трансформацію ідей у новий чи вдосконалений продукт, впроваджений на ринку, у новий чи вдосконалений технологічний процес, новий підхід до соціальних послуг [24, с.218].

Застосування терміна «інноваційна діяльність» має стосуватися конкретного виду діяльності. Інноваційна діяльність працівника характеризує якісну складову його професійної праці, тобто націленість на створення та використання інновацій у своїй роботі. Інноваційні функції працівника повинні проявлятися у творчому підході до соціальної діяльності, пошуку нових якісніших способів обслуговування, узагальненні та впровадженні передового досвіду, вмінні використовувати слабкі та сильні сторони діяльності соціальної організації.

Для практики надання соціальних послуг актуальним є виділення поняття «інноваційний метод», який є засобом технологізації та інформатизації простору. Технологічний процес потребує постійного

вдосконалення та інновацій (нововведень). Однак інновації не можуть бути точковими, всі принципові зміни повинні мати комплексний характер. Для цього технологічне завдання соціальної роботи полягає, перш за все, у виявленні соціальної проблеми, від характеру якої і залежатиме визначення змісту, інструментарій, форми та методи роботи. Вважається, що соціальні нововведення здійснювати особливо важко, оскільки спостерігається невизначеність їхніх параметрів та результатів. У зв'язку з цим у практиці соціальної роботи досить часто використовується поняття «інновування», яке визначають як процес оптимізації інноваційної діяльності з метою отримання кращого результату [25, с.150].

Активізація інноваційних процесів у соціальній сфері сучасної України зумовлена військовими подіями, демографічними змінами, особливо збільшенням чисельності людей похилого віку, міграційними процесами та скороченням державного фінансування забезпечення.

Світовий досвід здійснення розвитку свідчить про провідну роль держави у створенні та розповсюдженні інновацій. В інноваційних процесах державі необхідно брати участь не тільки як їхній організатор, а й як співінвестор, здатний розділити спільно з підприємницьким та некомерційним сектором витрати на створення інновацій. Активна участь держави в такій діяльності досить часто призводить до ускладнення процесів та бюрократизації і, як наслідок – до зниження ефективності та якості інновацій, що впроваджуються. Одним із способів вирішення цієї суперечності є створення державно-приватного партнерства (ДПП), здатного забезпечити ефективну розробку та впровадження інновацій у соціальній сфері.

ДПП – це інституційно-організаційне об'єднання інтересів держави, підприємницьких та некомерційних структур з метою реалізації соціально значущих проектів та програм. Згідно чинному законодавству громадяни можуть розраховувати на надання їм таких видів услуг:

- соціально-побутові;

- соціально-медичні;
- соціально-психологічні;
- соціально-педагогічні;
- соціально-трудоі;
- соціально-правові;
- послуги з метою підвищення комунікативного потенціалу одержувачів послуг, які мають обмеження життєдіяльності;
- термінові соціальні послуги.

Таким чином, законодавство України регулює відносини у сфері надання соціальних послуг, встановлює економічні, соціальні та правові гарантії для громадян, виходячи з необхідності утвердження принципів людинолюбства та милосердя в суспільстві.

Соціальна сфера України має державну та місцеву галузеву структуру. Відповідно, для нововведень кожного з цих рівнів існують свої функціональні завдання та система фінансування. Істотною перевагою у галузевих структурах мають профільні програми розвитку. Цільову спрямованість розвитку установ визначають демографічна ситуація, зокрема зміна вікової структури зі зростанням чисельності непрацездатного населення області.

Соціальний контракт – це договір про взаємні зобов'язання між незаможним громадянином та державною установою про надання йому та (або) його сім'ї соціальної допомоги у вигляді грошової виплати та послуг. Мета договору – підвищення доходів незаможної сім'ї як наслідок вихід сім'ї на «самозабезпечення» [26, с. 51]. Суть контракту полягає в тому, що в обмін на соціальну допомогу з боку держави виникають зустрічні зобов'язання з боку її отримувача. Прикладами таких зобов'язань вважатимуться виконання будь-якої оплачуваної роботи чи отримання додаткової освіти, відповідальна поведінка, відповідальне ставлення до своїх дітей. Найбільш поширеним видом надання державної соціальної допомоги на основі контракту є надання

одноразових цільових грошових виплат на розвиток особистого підсобного господарства, а також зайняття індивідуальною трудовою діяльністю.

Впровадження інноваційних технологій в сферу надання соціальних послуг сприяє розвитку сфери обслуговування, задоволенню потреб населення у необхідних послугах та тим самим покращенню якості життя громадян нашої країни.

1.3. Зарубіжний досвід використання технологій управління процесом надання соціальних послуг населення

В останні роки в Україні досить високий рівень соціальної напруженості, зумовлений розшаруванням населення за доходом, підвищенням пенсійного віку та іншими чинниками, що вимагає від держави адекватних ситуації, що склалася, у сфері забезпечення соціального забезпечення населення. У зв'язку з цим інтерес представляє накопичений у зарубіжних країнах досвід.

Сьогодні надання соціальних послуг населенню є невід'ємним механізмом досягнення соціальної стабільності у суспільстві. Для створення ефективної системи надання соціальних послуг в Україні необхідно проаналізувати та вивчити існуючий зарубіжний досвід щодо участі держави у забезпеченні надання соціальних послуг населенню та вибрати найбільш оптимальні варіанти.

Системи надання соціальних послуг населенню країн світу базуються на одній із двох моделей, описаних нижче. Перша модель – це континентальна модель чи модель Бісмарка, що ґрунтується на співорганізації взаємної допомоги та страхування всього працюючого населення. Тому послуги могли призначатися лише працюючим людям залежно від їхнього становища та доходу. Друга модель, що зародилася у витоках соціального забезпечення – це атлантична модель або модель

Беве́рджа. Вона ґрунтується на комплексному принципі забезпечення мінімального бюджету споживання всіх громадян країни.

Зрозуміло, в сучасному світі немає якихось відокремлених моделей і кожна з них бере найкращі риси одна одної. Крім того, кожна країна виходить зі своєї історії та особливостей, які трансформуються у власний досвід надання соціальних послуг населенню.

Розглянемо існуючу класифікацію моделей надання соціальних послуг населенню в зарубіжних країнах, наведену у роботі Н. Пігуль [27, с. 220-221]. Різновиди моделей та стани, в яких вони застосовуються, представимо у вигляді схеми (рис. 1.2).

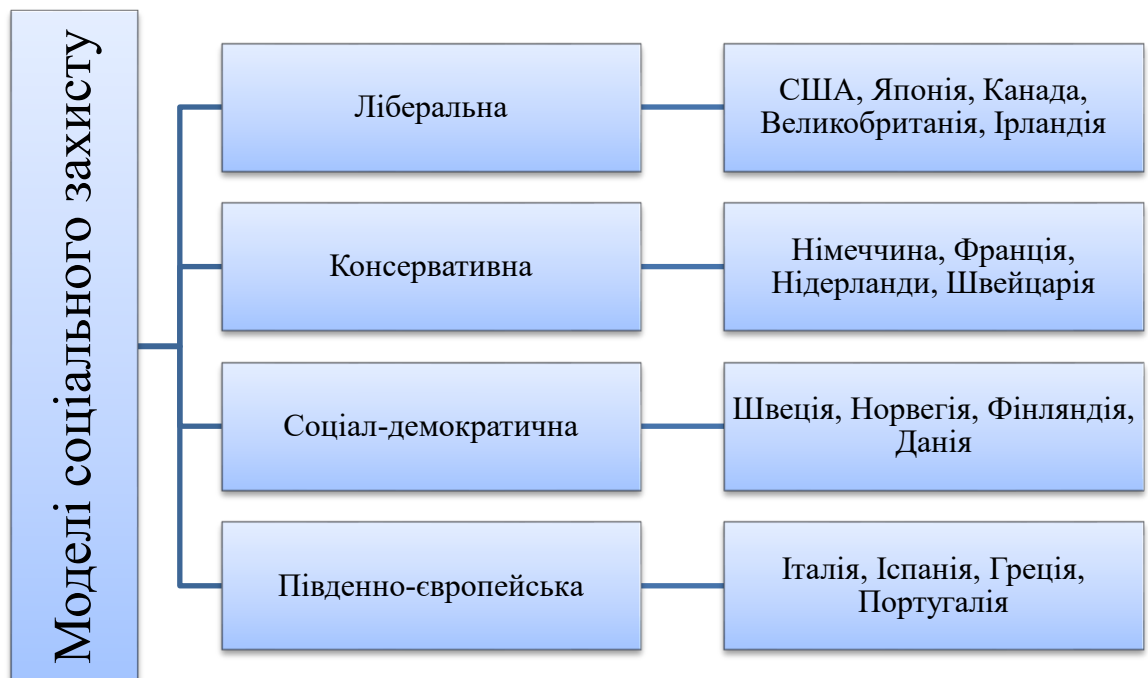


Рис. 1.2. Класифікація основних моделей надання соціальних послуг населенню

Джерело: складено автором за [27]

Розглянемо основні особливості даних моделей. Ліберальна модель надання соціальних послуг населенню відрізняється тим, що спирається не на державу (яка є лише гарантом забезпечення соціального захисту) а на системи соціального страхування, відрізняється рівністю, загальністю та

одноманітністю, тобто рівні умови для всіх, охоплення всіх, хто потребує соціалізації, рівні розміри пенсій і допомог і т. д.

Як пише у своїй роботі Т. Зінчук, ліберальна модель є моделлю, в якій державна відповідальність за соціальний добробут обмежена. Самі громадяни повинні нести відповідальність за їх економічний стан, а ринок повинен виправляти та боротися із соціальними ризиками та патологією виключно через пропозиції та програми дій для забезпечення діяльності окремих громадян та сімей. У ліберальній системі переважає солідарність на основі взаємності, яка розуміється як механізм із існуванням інтересу до взаємної допомоги один одному. У цій моделі соціальні та державні права є обмеженими або зовсім не існують [28].

Наприклад, у США пріоритетне місце у створенні соціальної роботи відводиться не муніципалітетам, а благодійним і некомерційним (асоціативним) організаціям, тому модель можна охарактеризувати як ліберально-асоціативну.

У роботі А. Михненко підкреслює, що «єдиної загальнонаціональної централізованої системи соціального забезпечення США немає. Вона утворюється з різноманітних програм, регламентованих або федеральним законодавством, або законодавством штату, або спільно федеральними органами і органами влади штатів. Окремі програми приймаються також місцевою владою [29, с. 221].

Державна система надання соціальних послуг населенню у США чітко поділяється на два напрями: соціальне страхування та соціальне допомога. Вони різняться між собою за джерелами фінансування. Виплати із соціального страхування виробляються із страхових фондів, утворених рахунок податку соціальне страхування, що стягується з трудящих (частково з підприємцями). Державна допомога виплачується з бюджетних коштів: федерального бюджету, бюджетів штатів чи місцевих органів влади» [29, с. 223].

Підсумовуючи, можна зазначити, що надання соціальних послуг населенню в США за ліберальною моделлю, порівняно з іншими західними державами, є відносно жорстким. Багато в чому це залежало від історичного розвитку та менталітету. Існує розвинена система державного соціального захисту, але вона часто не доступна або невелика для нужденних. У зв'язку з цим велика роль лягає на громадські та благодійні організації. У значній частини зусиль із соціальному обслуговуванню населення лежить на недержавних благодійних організаціях, фондах приватних компаній, профспілках та подібних їм організаціях, що свого часу було характерно і для України, а сьогодні є величезним потенціалом управління системою надання соціальних послуг населенню України.

Консервативна, континентальна чи «бісмарківська» модель поширена у Німеччині, Франції, Нідерландах та Швейцарії. Вона відрізняється сильною роллю держави у системі надання соціальних послуг населенню, держава керує основними каналами перерозподілу коштів, у даній моделі є обов'язковим соціальне страхування, пенсійне, медичне, виплати по безробіттю. Допустима можливість більшого втручання держави в соціальне та суспільне життя, ніж у ліберальному режимі. Відповідно до прийнятих цілей цієї моделі соціальні програми повинні менш втручатися у функціонування ринкової економіки та якнайбільше для її розвитку. Людські потреби мають бути задоволені насамперед відповідно до стажу роботи та продуктивності [30, с. 220].

Соціальне страхування забезпечує захист у першу чергу від типових соціальних ризиків, але воно організоване таким чином, що рівень потреб був безпосередньо пов'язаний зі станом ринку праці та від кількості доходів. Отже, найважливішою особливістю соціальної політики у цій моделі є сильна залежність між особою, представленою ринку праці, та її доходами. Страхові виплати доповнюються наданням універсальної допомоги, такі як: допомоги на дітей та соціальні послуги, а також соціальною допомогою на основі критеріїв доходу. Система підтримує традиційну мету, яка є ідеєю

того, що людина є головним годувальником, чий здібності слід заохочувати [31, с. 22].

Найбільш сильна роль держави притаманна соціал-демократичній чи солідарній моделі надання соціальних послуг населенню. Дана модель поширена у Швеції, Норвегії, Фінляндії та Данії, де соціальні виплати гарантовані всім жителям країни незалежно від стажу, зайнятості та сплати страхових внесків. Система надання соціальних послуг населенню під повним контролем держави. У цій моделі держава повинна підтримувати функціонування системи, що гарантує задоволення соціально значущих потреб. Соціальна політика має замінити ринкові механізми у процесі задоволення потреб, використовуючи насамперед критерій необхідності, а чи не заслуги. Соціальні права мають громадяни країни. Якщо припустити, що суспільство відповідає за існування соціальних проблем, те й суспільство відповідає за їх вирішення.

Універсальна соціальна допомога пов'язана з політикою активності на ринку праці, за рахунок збільшення зайнятості як у державному, так і в приватному секторах, за рахунок низки податкових преференцій, кредитних вкладів, надання допомоги. Це супроводжується високим рівнем послуг для дітей та сімей, людей з обмеженими можливостями та людей похилого віку. Ці послуги знижують повну відповідальність сім'ї, створюють обом батькам можливість поєднання роботи та сімейного життя. Ця система досить фінансово навантажена і залежить від підтримки високих темпів фіскального навантаження і високого рівня зайнятості. В основі сімейної політики лежить думка, що діти забезпечені підтримкою суспільства та, отже, відповідальністю суспільства є покриття витрат за народжуваність та освіту.

Південно-європейську модель надання соціальних послуг населенню ще називають рудиментарною, оскільки держава практично не бере участі або її роль дуже низька з системою соціального захисту, всі сторони соціального захисту віддані на відкуп сім'ї та родичам. Модель характеризується сильною зосередженістю на захисті традиційної структури

сім'ї та підтримці згуртованості сім'ї та міцних сімейних зв'язків. Велика сім'я забезпечує догляд за дітьми та фінансову допомогу, і тим самим знижує відповідальність держави за розвиток соціальної інфраструктури. Соціальні послуги розподіляються нерівномірно, допомога виплачується вибірково та утворюють інструмент дії у громадській політиці соціальної держави [32, с. 102].

Таким чином, кожна з розглянутих вище моделей надання соціальних послуг населенню має свої переваги та недоліки, жодна з цих моделей не існує в чистому вигляді і як правило більшість держав поєднують у системах надання соціальних послуг населенню ті чи інші характерні риси кожної з моделей, з переважною роллю однієї з вищезгаданих.

Діячі науки виділяють кілька успішних діючих систем. Соціально-демократична модель притаманна асамблеї Скандинавських країн. Фундамент моделі будується з урахуванням майже повного державного регулювання доходів населення, і навіть розподілу соціальних благ. У цих країнах саме уряд бере на себе відповідальність за соціальний захист та соціальне забезпечення. У цій моделі у держави головна мета – забезпечення повної зайнятості, надання мінімального рівня життя, створення комфортних умов проживання кожного громадянина країни [33].

Прикладом неоліберальної моделі надання соціальних послуг є соціальна політика Сполучених Штатів Америки. Соціальне забезпечення є відносинами між бізнесом та найманими співробітниками, коли держава бере участь у цьому процесі лише з урахуванням постановки мінімального рівня зарплатню на певних видах робіт. Подібні нормативи застосовуються на федеральному рівні та рівні окремих штатів, що, з одного боку, є основним для диференціації доходів усередині країни, але, з іншого, підтримує жителів окремих штатів [34].

Неконсервативна модель існує у Федеративній Республіці Німеччина. Система досить складна, яка включає колективний вплив і відповідальність перед державою, як уряду, так і приватного бізнесу. Тут держава впливає на

соціальне забезпечення через змішані рішення, які проявляються як у законотворчості, так і у розрізі фінансової та матеріальної підтримки [35].

Неосистема Беверіджа знайшла своє застосування у Сполученому Королівстві Великобританії та Ірландії. Базою для системи стало недопущення зниження доходу населення нижче за певний рівень. Тут важливо, що держава стимулює виробників та сферу торгівлі у підтримці певного рівня цін, а населення – дотаціями для реалізації комфортного життя. Само собою, країни, що застосовують одну й ту саму систему, можуть відрізнитися одна від одної, проте процес надання соціальних послуг здебільшого залежить від розвитку самих країн. Тому в Західній Європі рівень забезпечення є досить схожим.

Всі і країни керуються такими принципами надання соціальних послуг:

- 1) доступність – надання соціальних послуг має бути доступним, простим у застосуванні та використанні для нужденних груп та окремих громадян;
- 2) загальність – надання соціальних послуг має поширюватися на всіх жителів країни, без будь-яких обмежень;
- 3) адаптивність – гнучкість надання соціальних послуг, відповідність поточним умовам та можливостям держави, потребам громадянського суспільства стає найважливішим атрибутом та принципом побудови такої системи;
- 4) справедливість – виявляється у одноманітності підходу, без виділення тих чи інших привілейованих груп чи окремих громадян без чітких підстав;
- 5) відповідальність – держава та громадські об'єднання мають відповідати за реалізацію надання соціальних послуг [36].

Соціальна політика та надання соціальних послуг в кожній із країн досить адаптивні та змінюються відповідно до змін економічними, так і зовнішнього середовища. Розглянемо окремо найрозвиненіші країни із надання соціальних послуг.

Одною з таких країн є Швеція. Основа шведського щастя – соціальне страхування. Виплати роботодавців із внесків становить 30% від оплати праці. З них 18% надходить у пенсійний фонд, а 12% – фонд соціального страхування. Кошти соціального страхування витрачаються на 5 груп: допомога сім'ям із дітьми; допомога та допомога безробітним; допомога мігрантам; допомога пацієнтам; стоматологічна медична допомога.

Якщо говорити про соціальну підтримку в США, то вона є досить неоднозначною. З одного боку, у США безліч людей, які живуть на допомогу. З іншого боку, високі податки та відсутність будь-яких гарантій та медицини для працюючого населення ставить його в дуже незручну позицію. Крім того, варто розуміти, що США – це федеративна республіка, де кожен штат дійсно встановлює свої податки, програми, соціальне забезпечення і так далі. Тому досить складно говорити про США загалом. Однак ми спробуємо оцінити загальні принципи та походи американської системи.

Соціальне забезпечення США будується з урахуванням виплат у відповідні фонди частини доходів чи підприємницької діяльності. Виплати переводять у два фонди: фонд соціального страхування та фонд медичного страхування. Наприклад, розмір соціального податку може бути різним: 6,2% від доходу працівника залежно від рівня доходів; 12,4% від доходу підприємця теж відрізняється від рівня доходу. Все може відрізнитися від рівня доходу і штату проживання. Якщо ми говоримо про виплати на медичну допомогу, вона становить: 1,45% для трудящих; 2,9% приватних підприємців [36]. Соціальне забезпечення надається, найчастіше, у межах: пенсійної допомоги; посібник з непрацездатності; сімейні виплати. Пенсійна допомога включає такі виплати: пенсія по старості; пенсія за втратою годувальника. Зазначимо, що багато американців незадоволені пенсійною системою, оскільки державна пенсія забезпечує досить низький рівень життя. Тому багато хто з них використовують різні варіанти інвестицій, у тому числі й пенсійних. При цьому держава побічно стимулює до подібних інвестицій,

де суми щомісячних інвестицій на пенсійних рахунках можуть не оподатковуватись до певного рівня.

Розглянемо тенденції, що складаються у розвинених країнах щодо останніх подій. Більшість розвинутих країн зменшують темпи зростання соціальних витрат та соціальної забезпеченості. Зазначимо, що в минулому, починаючи з 70-х років, всі держави активно кинулися в соціальну політику, основою якої ставав розподіл коштів від багатих на користь бідних. Все більше і більше держав витрачали кошти на фінансування соціальної сфери та прямих дотацій для бідних верств населення. Однак взяття на себе безлічі зобов'язань змусило держави підвищувати податкові ставки, покладаючи на бізнес і людей цей тягар [37, с. 11]. Витрати постійно зростали. Країни зрозуміли, що більше збільшувати витрати на соціальне забезпечення вони більше не можуть. Країни почали активно урізати свої соціальні програми, зіткнувшись із невдоволенням громадян.

Слід зазначити, що розвиток європейської системи соціальних послуг ґрунтувався на різних фундаментальних причинах. Якщо 1970-1980 року це було вирішено за рахунок відмови жінок від роботи та раннього виходу на пенсію, то у 1980-2000 роках за рахунок експлуатації дешевої праці у країнах Азії. Підприємства скорочували свої витрати з допомогою дешевої робочої сили в Азії. Варто відзначити той факт, що зниження темпів зростання соціального забезпечення в європейських країнах збіглося зі зростанням заробітної плати у Китаї. Темпи соціальних витрат у європейських країнах почали знижуватися.

У Європі почалися запеклі суперечки і зрозуміли, що не всі європейські країни можуть дозволити собі соціальне забезпечення рівня Німеччини. Проте єдність Євросоюзу стала на заваді запровадження принципу диференціації. Якщо оцінити загальний рівень державних витрат від ВВП, то найбільше видатків на душу населення станом на 2022 рік припадає у Люксембурзі – 19,427 тис. доларів. На другому місці Норвегія – 14,711 тис. доларів, третьому місце Данія – 12,895 тис. доларів [38].

Таким чином, у кожній із країн процес надання соціальних послуг має свої особливості. Першим чинником, що впливає на цей процес, є рівень можливостей бюджету. Чим більше коштів у держави та уряду, тим якісніше соціальне забезпечення. Однак можна простежити, що європейська модель забезпечення поступово втрачає свою актуальність, стикається з глобальними проблемами та нестачею фінансування. Варто розуміти, що розвиток соціальної сфери має певні межі та можливості кожної країни.

Нині все більше тенденція у тому, щоб уникати прямого фінансування та створювати комфортне середовище та інфраструктуру для життя та роботи громадян, надаючи їм умови та можливості отримання великих доходів та підвищення своєї конкуренції на світовому ринку.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ НА ПРИКЛАДІ КІРОВОГРАДСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

2.1. Система органів та установ надання соціальних послуг в Україні

Найважливішою складовою держави є влада, яка забезпечує можливість впливати на життєдіяльність людей, їх поведінку в суспільстві. Відповідно до принципу розмежування повноважень у системі управління у сфері надання соціальних послуг виділяються державне та недержавне управління. До сфери державного управління належить управління соціальною роботою, діяльністю системи соціального захисту населення на державному та регіональному рівнях [39, с. 24].

Реалізація тих напрямів надання соціальних послуг України, які взаємопов'язані з такими структурними елементами соціального захисту населення, як соціальна підтримка та соціальне обслуговування, спирається на правові положення міжнародних законодавчих актів, до яких приєдналася Україна.

Розглянемо структуру системи органів та установ надання соціальних послуг в Україні (рис. 2.1).

Виходячи з адміністративно-територіального устрою України управління системою соціального захисту населення складає двох рівнях:

- державному рівні;
- рівні області;
- рівень району, міста.



Рис. 2.2. Система органів та установ надання соціальних послуг в Україні

Джерело: сформовано автором [40]

Законом України «Про соціальні послуги» визначено розподіл різних повноважень між владними органами на центральному й місцевому рівнях. Національний рівень організації надання соціальних послуг – рівень Міністерства соціальної політики, до повноважень якого входить формування державної політики й, відповідно, нормативно-правової бази.

Регіональні та місцеві рівні організації надання соціальних послуг покликані вживати заходи з метою визначити потреби місцевого населення в соціальних послугах, планувати й фінансувати програми, а також, власне, здійснювати організацію надання населенню соціальних послуг. Повноваження органів в частині створення й ведення реєстру надавання й безпосереднього отримання соціальних послуг, здійснення контролю та моніторингу, а також функції з організації підвищення кваліфікаційного рівня соціальних працівників розподілено між органами влади на всіх рівнях (таблиця 2.1).

Таблиця 2.1

Схема розмежувань повноважень між державними органами та органами місцевого самоврядування в процесі надання соціальних послуг населенню

Рівень управління	Орган соціальної захисту населення	Виконувані функції
Держава	Міністерство охорони здоров'я, Міністерство праці та соціальної політики	Формування основ державної політики у галузі соціального захисту населення. Розробка організаційно-методичного забезпечення роботи з соціального захисту населення. Забезпечення одноманітного забезпечення законодавства в галузі соціального захисту населення
Область	Обласні відомства соціального захисту	Організація роботи, своєчасне та правильне виконання законодавства України в області соціального захисту населення

Продовження таблиці 2.6 на сторінці 36.

Місто	Орган соціальної захисту населення	Організація пенсійного забезпечення Організація соціального обслуговування населення, соціальної допомоги
-------	------------------------------------	--

Джерело: складено автором за [41, с. 34]

Розглядаючи рівні управління в процесі надання соціальних послуг населенню, можна констатувати, що на державному рівні формуються основні принципи політики соціального захисту населення; основи її законодавчої бази; методичні нормативи.

Органи місцевого самоврядування можуть приймати рішення про адресну соціальної підтримки окремих категорій населення, що проживає на їх території (наприклад, підтримка багатодітних сімей, безкоштовне шкільне харчування) за наявності коштів у бюджеті. Як правило, таке рішення приймається терміном на один рік або на короткостроковий період одночасно із затвердженням бюджету.

Сьогодні кардинально зростає роль таких наук, як соціологія, психологія, економіка у сфері оцінки роботи соціальних установ. Щодо виявлення думок і суджень споживачів про якість надання послуг найбільший аналітичний потенціал має державне управління та соціологія, оскільки має вивірений набір дослідницьких методик та орієнтована на пошук загальних тенденцій у розвитку соціально-економічної поведінки та свідомості населення [42, с. 20].

Високопродуктивна праця – високі доходи – гідна пенсія – ось що має стати основою соціальної захищеності громадян. В цьому випадку об'єктом безпосереднього державного захисту стають так звані «слабкі соціальні групи», тобто ті, які в силу об'єктивних причин не можуть захистити себе самі: діти, позбавлені піклування батьків, інваліди (перш за все, непрацездатні), самотні малозабезпечені та важкохворі люди похилого віку. Втручання держави мінімізується, оптимізується та стає по-справжньому адресним [43, с. 66].

Пріоритетні завдання, які ставить перед собою Уряд України, спрямовані на перетворення у соціальній сфері, а саме:

- доступність та якість медичного обслуговування;
- доступність загальної та професійної освіти;
- підвищення захисту вразливих категорій населення, які не в змозі самотійно вирішити свої соціальні проблеми;
- створення для працездатного населення таких економічних умов, які дозволять їм за рахунок власних коштів покращити добробут та рівень життя.

Для реалізації такої моделі надання соціальних послуг населенню, реалізуються певні державні програми, такі як: «Розвиток охорони здоров'я», «Розвиток освіти», «Соціальна підтримка громадян», «Доступне середовище» та інші.

До державного захисту також належать пенсії, допомога для окремих категорій громадян, які опинилися у важкій життєвій ситуації, прийнятна якість освіти та охорони здоров'я. На сьогодні Україна ще більше значення надає реалізації соціальної політики, що ґрунтується на діяльності конкретних територіальних установ соціального захисту.

Згідно законодавству України надавачами соціальних послуг можуть бути, як юридичні, так й фізичні особи, що належать до будь-якої форми власності, діяльність яких відповідає критеріям, встановленим Кабінетом Міністрів України, та можуть бути в перспективі включені до Реєстру надавачів соціальних послуг.

Весь процес надання соціальних послуг можна розподілити на два основні сектори (групи):

- державні та комунальні надавачі соціальних послуг (до цієї групи належить діяльність установ та закладів, утворених відповідними владними органами);

– недержавний рівень (діяльність підприємств, установ й організацій, як прибуткових, так й неприбуткових, громадських й благодійних, фізичних осіб-волонтерів) [44, с. 115].

Крім того організація процесу надання соціальних послуг може бути здійснена також в установах іншого профілю діяльності (так, наприклад, до цього процесу можуть бути залучені центри зайнятості, заклади охорони здоров'я, освітні установи, заклади культури тощо). Надавачами соціальних послуг також можуть створюватися громадські об'єднання для здійснення захисту прав й інтересів, як надавачів, так й отримувачів соціальних послуг.

Для того, щоб приймати оптимальні управлінські рішення в процесі планування й фінансування процесу надання соціальних послуг населенню на місцевому рівні місцевими органами влади (районними) й органами самоврядування (міст й ОТГ) необхідним стає проведення щорічного визначення потреби населення в певних видах та обсягах соціальних послуг (рис. 2.2).

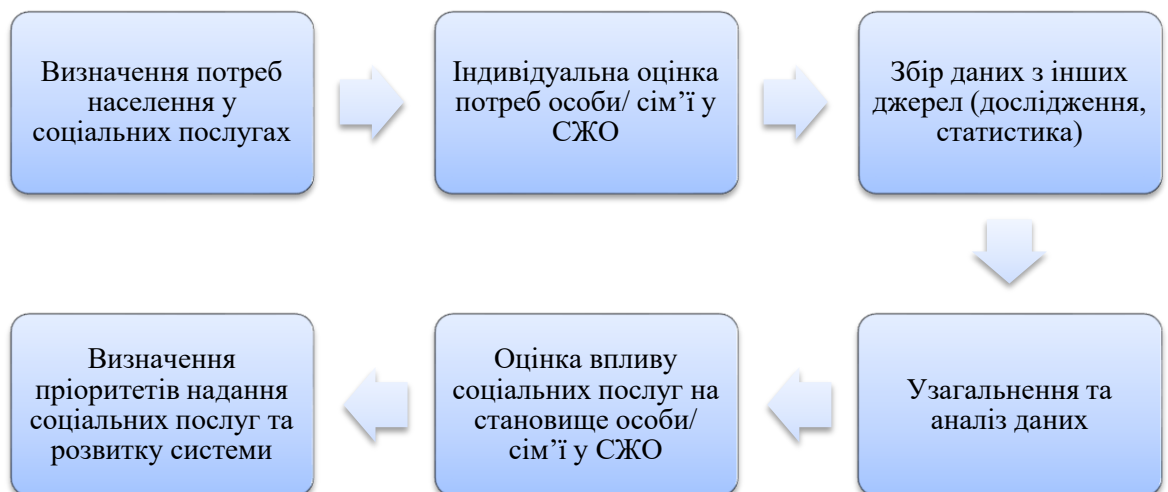


Рис. 2.2. Схема процесу визначення потреб населення в соціальних послугах

Джерело: сформовано за [45]

Згідно з вимогами діючого Порядку (визначеного Наказом Мінсоцполітики від 20.01.2014 № 28), місцевими органами соціального

захисту щоквартально кожного року проводиться збір, узагальнення й аналіз інформації про потенційних й наявних отримувачів певних видів соціальних послуг, й також аналізуються дані про суб'єктів, які здійснюють надання соціальних послуг. Джерелами інформації про потреби населення в соціальних послугах є дані проведених індивідуальних оцінювань потреб осіб та сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах, й також інформація, отримана від надавачів соціальних послуг, соціально-демографічні дані та дослідження тощо. Отримані результати щодо визначення потреби населення в соціальних послугах мають бути застосовані для формування пріоритетних напрямів замовлення соціальних послуг з метою оптимізувати бюджетне фінансування процесу надання соціальних послуг. Крім того згідно результатам визначення основних потреб населення у соціальних послугах кожний орган розробляє плани та програми розвитку своєї діяльності в системі надання населенню соціальних послуг. Проаналізована та узагальнена інформація про потреби передається на обласний рівень, й далі – до Мінсоцполітики.

Таким чином, радикальне політичне перетворення суспільного ладу в даний час супроводжується глибокою соціально-економічною кризою. У цих умовах головне завдання будь-якої держави – захистити найцінніше своє надбання – людину, тому виникає гостра необхідність у розвитку системи соціального захисту населення. Україна, будучи соціальною державою, повинна проводити розгорнуту соціальну політику, а соціальне обслуговування населення є одним з ключових компонентів соціальної сфери, своєрідним «ядром» соціального захисту населення та виконує стратегічну функцію зниження соціальної напруженості у суспільстві. Усі органи державної влади зобов'язані дотримуватися основних соціальних прав людини, таких як материнство, дитинство, право на відпочинок, тривалість робочого дня, захист від безробіття та інші.

2.2. Загальна характеристика фінансово-економічної діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги

Кіровоградський обласний центр соціально-психологічної допомоги, Код ЄДРПОУ: 34448812, зареєстрований за адресою: Україна, 25005, Кіровоградська область, місто Кропивницький, вулиця Короленка, буд. 50, був заснований від 31.07.2006 року. Директором центру є Ковальова Яна Миколаївна. Власником підприємства є Кіровоградська обласна державна адміністрація. Основним видом діяльності центру за КВЕД є: 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н. в. і. у. [46].

Предметом діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги є надання соціальних послуг населенню, зокрема:

- надання різних безкоштовних, з частковою або повною оплатою соціальних послуг: соціально-побутових, соціально-медичних, психолого-педагогічних, соціально-правових послуг разового, тимчасового чи постійного характеру громадянам, які перебувають у скрутній життєвій ситуації, за умови дотримання принципів, закріплених в ЗУ «Про соціальні послуги»;
- надання адресної соціальної допомоги (продуктових наборів, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, у тому числі тих, що надходить як гуманітарна допомога) сім'ям, самотнім громадянам, а також громадянам, які перебувають у важкій життєвій ситуації;
- соціальний патронаж сімей, які перебувають у скрутній життєвій ситуації, участь у роботі з профілактики бездоглядності неповнолітніх та захист їх прав;
- участь в організації та проведенні заходів для різних категорій громадян;
- взаємодія із засобами масової інформації щодо висвітлення питань надання соціально-психологічних послуг населенню;

– здійснення заходів щодо підвищення професійного рівня працівників Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, організації та проведення нарад, семінарів, консультацій з питань застосування чинного законодавства в сфері надання соціальних послуг населенню тощо.

Кіровоградський обласний центр соціально-психологічної допомоги створено з метою забезпечення у межах своєї компетенції проведення єдиної державної політики у сфері соціального захисту слабо захищених верств населення та реалізації заходів, спрямованих на надання соціальних та реабілітаційних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих ситуаціях відповідно до чинного законодавства та національних стандартів у сфері соціальної політики.

На рис. 2.3 представлено організаційну структуру Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

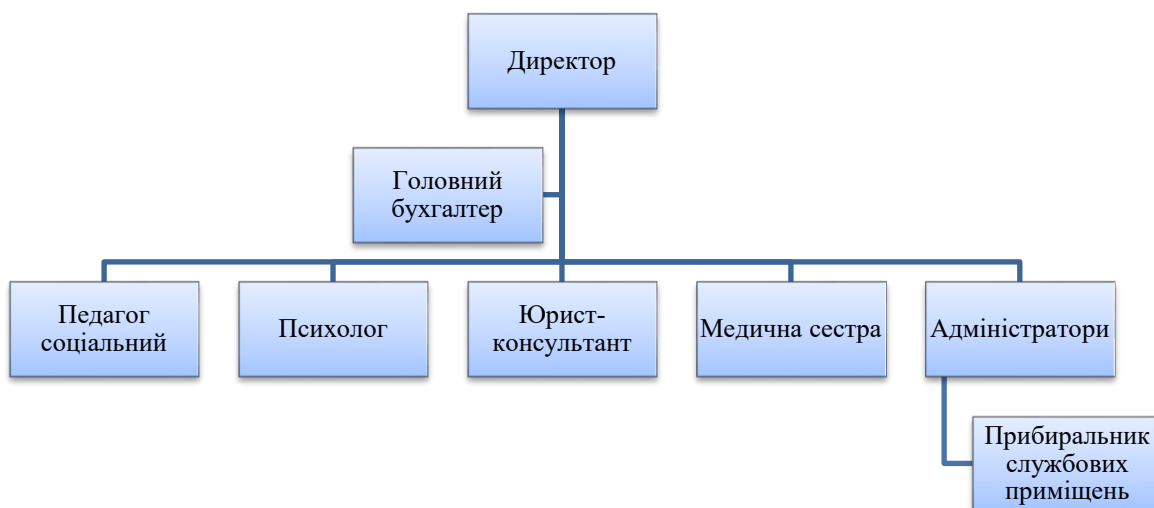


Рис. 2.3. Організаційна структура управління Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги

Джерело: сформовано автором на основі звітності організації

Структура управління Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги належить до лінійно-функціональної. При такій структурі має місце процес розподілу організації на окремі елементи, кожен з яких має своє чітко визначене, конкретне завдання та обов'язки.

Кіровоградський обласний центр соціально-психологічної допомоги очолює директор. Центр здійснює свою діяльність у взаємодії із законодавчими та виконавчими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, державними та іншими організаціями, громадянами. Центр є юридичною особою, має право оперативного управління майном, має самостійний баланс, бюджетні кошториси, особові рахунки в органах, які здійснюють виконання бюджету, печатки, штампи із зазначенням повного найменування установи та найменування органу виконавчої влади Кіровоградської області, у галузевому підпорядкуванні якого перебуває, бланки.

Основними функціями Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги є:

- розробка пропозицій та проектів нормативних правових актів з питань надання соціальних послуг населенню;
- узагальнення наявної інформації та складання звітності для державних та місцевих органів влади щодо питань надання соціальних послуг населенню;
- контроль та взаємодія з органами місцевого самоврядування Кіровоградської області з питань опіки. Забезпечення взаємодії з органами охорони здоров'я щодо дотримання прав та законних інтересів громадян з психічними захворюваннями;
- забезпечення координації різних установ у реалізації заходів, спрямованих на соціальну підтримку, соціальну адаптацію та реабілітацію громадян;

– вивчення, узагальнення та поширення передового досвіду в сфері надання соціальних послуг; розробка інноваційних проектів для впровадження;

– розгляд звернень громадян з питань компетенції Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Співробітники Центру несуть відповідальність за розголошення відомостей, що стали їм відомими у зв'язку з виконанням службових обов'язків.

Розглянемо основні фінансово-економічні показники діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, представлені у його фінансовій звітності (Форма №1, Форма №2).

Таблиця 2.2

Основні економічні показники діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки

Показники	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення, тис. грн..	Відносне відхилення, %
Активи							
Основні засоби	42735	44694	47761	44271	72978	30243	70,8
Частка в структурі активу	70,5	63,1	61,4	87,8	96,4	25,9	36,8
Запаси	17916	25290	27362	6169	2759	-15157	-84,6
Частка в структурі активу	29,5	35,7	35,2	12,2	3,6	-25,9	0,1
Поточна дебіторська заборгованість за розрахунками із соц. Страхування	-	823	2760	-	-	-	-
Частка в структурі активу	-	1,2	3,5	-	-	-	-
Пасиви							
Внесений капітал	49751	48752	52123	56911	89036	39285	79,0

Продовження таблиці 2.2 на сторінці 44

Частка в структурі пасиву	82,0	68,8	67,0	112,8	117,5	35,5	143,3
Фінансовий результат	10900	21232	22910	-6471	-13299	-24199	-122,0
Частка в структурі пасиву	18,0	30,0	29,4	-12,8	-17,6	-35,5	-97,7
Поточні зобов'язання за платежами до бюджету	-	161	538	-	-	-	-
Частка в структурі пасиву	-	0,2	0,7	-	-	-	-
За розрахунками з оплати праці	-	662	2222	-	-	-	-
Частка в структурі пасиву	-	0,9	2,9	-	-	-	-
Баланс	60651	70807	77793	50440	75737	15086	24,9

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Як бачимо з даних таблиці за проаналізовані п'ять років сума балансу Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги збільшилась на 15086 тис. гривень або на 24,9%, що свідчить про зростання обсягів надання послуг центру та розширення його діяльності. Якщо аналізувати структуру активу балансу Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, то бачимо, що за період 2018-2022 років більшу частку займають основні засоби, які за аналізований період збільшуються на 30243 тис. гривень або на 70,8%, а їх частка в активі зростає на 25,9% або на 36,8 в.п., що вказує на оновлення основних засобів Центру. Запаси зменшуються за аналізований період на 15157 тис. гривень або на 84,6%, а їх частка в структурі зменшується на 25,9% або на 0,1 в.п. Слід зазначити, що загалом частка запасів в структурі активу незначна, що є характерним для організації, яка надає послуги.

В структурі пасиву балансу основну частину займає внесений капітал, обсяг якого за п'ять років збільшується на 39285 тис. гривень або на 79%.

При цьому його питома вага в структурі пасиву також зростає на 35,5% або у 1,43 рази.

Фінансовий результат діяльності Центру починаючи з 2020 року є від’ємним, а загалом за період зменшується на 24199 тис гривень або у 1,22 рази відносно показника 2018 року. Це є негативною тенденцією та свідчить про неефективність економічної діяльності центру. Проте, з огляду на те, що Цент фінансується з бюджетних коштів та не є комерційною організацією, такий результат вказує на недостатність фінансування соціальної сфери українських підприємств.

Розглянемо фінансові показники діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки (табл.. 2.3).

Таблиця 2.3

**Основні фінансові показники діяльності Кіровоградського
обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки**

Показники	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення, тис. грн..	Відносне відхилення, %
Бюджетні асигнування	944209	1049492	1245887	1530240	1684462	740253	78,4
Інші надходження	7607	173	-	-	1780	-5827	-76,6
Всього	951816	10496665	124587	1530240	1686242	734426	77,2
Витрати на виконання бюджетних програм	952429	1049492	1245830	1559621	1693070	740641	77,8
Інші витрати	7607	173	-	-	-	-7607	-100,0
Профіцит (дефіцит)	-8220	9333	57	-29381	-6828	1392	-16,9

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Розглядаючи основні фінансові показники діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки,

бачимо, що обсяг бюджетних асигнувань в структурі доходів Центру збільшився на 740253 тис. гривень або на 78,4%. При цьому інші доходи зазнали зменшення на 5827 тис. гривень або на 76,6%. Проте, через їх невелику частку в структурі доходів центру, це не спричинило значного впливу на загальні тенденції та загальний обсяг доходів збільшився на 734426 тис. гривень або на 77,2%.

Витрати Центру на виконання бюджетних програм зросли за аналізований період на 740641 тис. гривень або на 77,8%. При цьому інші витрати мали місце лише у 2018 та 2019 роках й в невеликих обсягах.

Загалом профіцит бюджету Цент мав лише у 2019 та 2020 роках, а дефіцитною діяльність була у 2018, 2021 та 2022 роках, що вказує на негативні фінансові результати діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Розглянемо динаміку витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки у розрізі елементів витрат (табл.. 2.4).

Таблиця 2.4

Динаміка витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2018-2022 роки

Елементи витрат	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення, тис. грн..	Відносне відхилення, %
Витрати на оплату праці	620800	694244	851480	1047300	1142300	521500	84,0
Відрахування на соціальні заходи	129219	147530	172434	220015	230312	101093	78,2
Матеріальні витрати	198992	193148	214381	286495	317040	118048	59,3
Амортизація	3418	5237	7535	5811	3418	0	0,0
Інші витрати	-	-	-	-	-	0	0,0
Разом	952429	1040159	1245830	1559621	1693070	740641	77,8

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

З аналізу таблиці бачимо, що витрати на оплату праці працівників (штат становить 10 осіб) за аналізований період зросли на 521500 тис. гривень або на 84,0%, відповідно зросли відрахування на соціальні заходи на 101093 тис. гривень або на 78,2%. Матеріальні витрати Центру збільшились на 118048 тис. гривень або на 59,3%.

Таким чином, протягом 2018-2022 років загальний обсяг витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги збільшився на 740641 тис. гривень або на 77,8%.

Основним видом діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги є надання соціальних послуг населенню, отже основним результатуючим показником діяльності є динаміка витрат на соціальний захист та соціальне забезпечення (табл.. 2.5).

Таблиця 2.5

Динаміка витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги на соціальний захист та соціальне забезпечення за 2018-2022 роки

Показники	2018	2019	2020	2021	2022	Абсолютне відхилення, тис. грн..	Відносне відхилення, %
Соціальний захист та соціальне забезпечення	952429	1040159	1245830	1559621	1693070	740641	77,8

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Як бачимо з таблиці протягом всього періоду динаміка витрат є зростаючою, що свідчить про збільшення надаваних соціальних послуг населенню та збільшення обсягів діяльності центру. Наочно представимо динаміку на рис. 2.4.

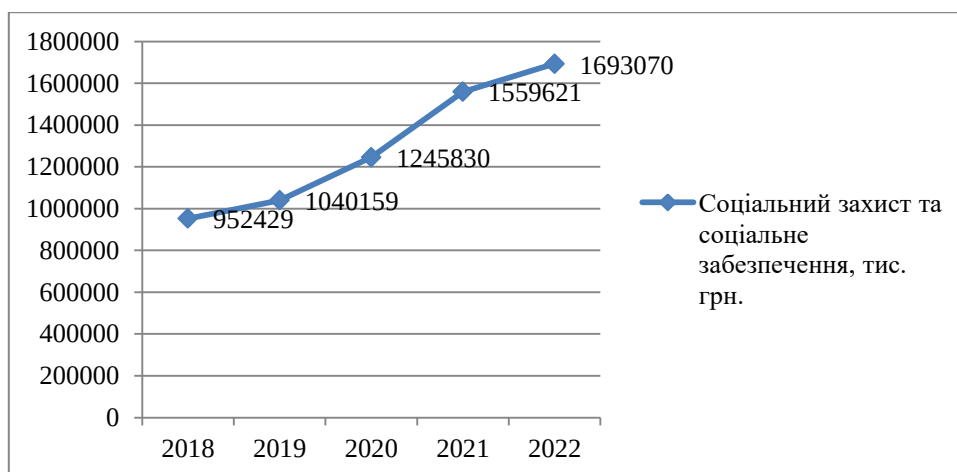


Рис. 2.4. Динаміка витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги на соціальний захист та соціальне забезпечення за 2018-2022 роки

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Таким чином, бачимо, що зростання обсягу витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги на соціальний захист та соціальне забезпечення за 2018-2022 роки збільшилось на 740641 тис. гривень або на 77,8%, що є свідченням розширення масштабів діяльності Центру.

2.3. Оцінка ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги

Сутність якості надання соціальних послуг проявляється через зміст та кількісні характеристики його вираження, формою проявами яких є система критеріїв. Критерій – «ознака, на підставі якої проводиться оцінка визначення, класифікація чогось». Систему критеріїв та показників оцінки якості надання соціальних послуг можна розглядати як сукупність упорядкованих, органічно пов'язаних характеристик (ознак) та процедур (методик) роботи з ними, що дозволяють адекватно оцінити стан та виявити резерви розвитку системи управління наданням соціальних послуг [21].

Управлінський персонал соціальних служб відіграє ключову роль у визначення критеріїв ефективності у системі надання соціальних послуг населенню, оскільки вони є тією управлінською ланкою, яка: перекладає самі загальні принципи, викладені у нормативних документах у конкретні вказівки виконавцям; намагається поєднати ці вимоги та вказівки з тими матеріальними та людськими ресурсами, які вони мають, з особливостями конкретного району; контролюють інтенсивність та спрямованість надання послуг нужденним; коригують у тому чи іншому ступені свою поточну діяльність відповідно до тих запитів та вимог, які одержують від клієнтів.

Для всіх категорій працівників визначено професійні кваліфікаційні групи, в межах яких встановлені кваліфікаційні рівні. Для кожної професійної кваліфікаційної групи та кваліфікаційного рівня встановлено базовий чи мінімальний оклад. Залежно від кваліфікаційного рівня до базового окладу працівника встановлений підвищуючий коефіцієнт, що дозволяє диференціювати розмір оплати відповідно до вимог рівня освіти та кваліфікації працівників.

Проаналізуємо трудові ресурси Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, а результати аналізу представимо в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

**Аналіз трудових ресурсів Кіровоградського обласного центру
соціально-психологічної допомоги за 2020-2022 рр.**

№	Показник	Роки			Відхилення 2022 р. до 2020 р.	
		2020	2021	2022	+/-	%
1	Середньооблікова чисельність працівників, осіб, в т.ч.:	12	12	10	-2	-25,00
2	Основний персонал	9	9	7	-2	-25,00
3	Допоміжний персонал	1	1	1	-	-
4	Адміністративно-управлінський персонал	2	2	2	-	-

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Проведений аналіз трудових ресурсів показав, що з кожним роком динаміка персоналу є рівномірною. Чисельність адміністративно-управлінського та допоміжного персоналу не змінилася у 2022 році відносно 2020 року; а чисельність основного персоналу в 2022 році зменшилася на 2 особи в порівнянні з 2020 роком або на 25%.

Далі проведемо аналіз структури кадрів досліджуваного підприємства, представимо структуру кадрів за віковою ознакою (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Структура кадрів Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за 2020-2022 рр. за віковою ознакою

Групи працівників за віком, років	2020		2021		2022	
	Кількість, осіб	Питома вага, %	Кількість, осіб	Питома вага, %	Кількість, осіб	Питома вага, %
До 20 років	-	-	-	-	-	-
Від 20 до 30 років	1	12,5	1	16,7	1	16,7
Від 30 до 40 років	2	25	2	33,3	2	33,3
Від 40 до 50 років	3	37,5	2	33,3	2	33,3
Понад 50 років	2	25	1	16,7	1	16,7

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Можна з певністю сказати, що працюють переважно співробітники середнього віку від 20 до 40 років, це відповідно говорить про те, підбирається молодий, перспективний, ініціативний, персонал. В даному віці у більшості частини персоналу високе прагнення до професійного розвитку, що має позитивно позначатися на результатах діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Аналіз кадрової політики в області руху персоналу неможливий без даних про стаж роботи співробітників, для цього персонал був розподілений за стажем роботи на підприємстві до 12 місяців, від 1 року до 3-х років і понад 3-х років, результати внесені в таблицю (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

**Розподіл кадрового складу Кіровоградського обласного центру
соціально-психологічної допомоги за 2020-2022 рр. за стажем роботи**

Категорія	2020		2021		2022	
	Кількість, осіб	Питома вага, %	Кількість, осіб	Питома вага, %	Кількість, осіб	Питома вага, %
До 1 року	-	-	-	-	-	-
Від 1 року до 3-х років	5	62,5	4	66,7	4	66,7
Від 3-х років і понад	3	37,5	2	33,3	2	33,3

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

В результаті з'ясували, що більшість співробітників працює від 1 до 3-х років, що свідчить про те, що співробітники не бачать перспективи розвитку в рамках даного підприємства, відпрацювавши незначний час, отримавши досвід роботи вони з легкістю йдуть.

Аналіз професійної підготовленості працівників до вирішення завдань Кіровоградського обласного центру, якісного та кількісного обслуговуючого персоналу показав, що колектив характеризується:

- стабільністю, вона проявляється у збереженні постійного складу співробітників протягом тривалого часу;
- зростанням числа соціальних працівників, які безпосередньо працюють з людьми, які опинилися у важкій життєвій ситуації;
- укомплектованістю кадрами;
- високим кваліфікаційним рівнем управлінського апарату та спеціалістів;
- досягнутою високою оперативністю реагування на проблему;
- соціальною активністю, яка полягає у розумінні значущості професії.

Крім того, за результатами спеціальної оцінки умов праці проведеної в Центрі, розробляються плани заходів щодо покращення та оздоровлення умов праці, що дозволяє постійно підвищувати зацікавленість працівників

Центру в підвищенні якості та ефективності надання соціальних послуг населенню.

З метою проведення оцінки ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги проведемо аналіз спрямований на розрахунок показників соціальної та економічної ефективності поточної діяльності Центру.

Коефіцієнт ритмічності роботи Центру визначає існування або відсутність стрибкоподібної зміни показників ефективності.

Розрахуємо цей показник за формулою:

$$k_p = 1 - ([MAX_{zn} - MIN_{zn}] / MIN_{zn}), \quad (2.1)$$

де MAX_{zn} – максимальна кількість громадян, яким надано соціальні послуги у 2021 р.

MIN_{zn} – мінімальна кількість громадян, яким надано соціальні послуги у 2022 р.

Отже, $k_p = 1 - ([20749 - 13867] / 13867) = 0,50$.

Це означає, що кількість надання Центром соціальних послуг громадянам відхиляється від планових значень на 50%.

Коефіцієнт ритмічності у своєму значенні має прагнути одиниці. У нашому випадку значення дорівнює 0,50, що говорить про не ритмічну роботу Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, отже неефективну роботу загалом.

Наступний показник – рівень потреби, який вказує на активність соціально незахищених верств населення області, яким надаються соціальні послуги центром. Представимо графічно значення цього показника за 2018-2022 рр.

Отже, протягом 5 років соціальні послуги Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги потребує понад 40% соціально-незахищеного населення даної області. У 2022 році спостерігається різке зростання показника на 12%, зумовлене дедалі зростаючими потребами в

отриманні психологічної підтримки постраждалим від війни та необхідністю в отриманні послуг соціально-побутового характеру.

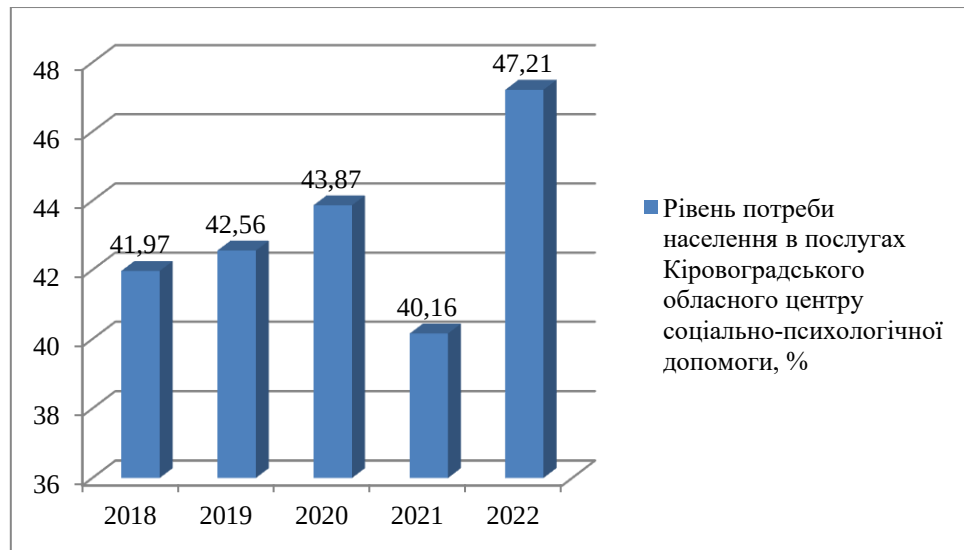


Рис.2.5 Рівень потреби населення в послугах Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Розглянемо кількість надаваних Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги послуг за видами (табл.. 2.9).

Таблиця 2.9

Кількість наданих соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за видами

Види послуг	Послуги	Питома вага в загальній структурі, %
Соціально-побутові послуги	1765399	61,9
Соціально-медичні послуги	815660	28,6
Соціально-психологічні послуги	58220	2,0
Соціально-трудова послуги	34122	1,2
Соціально-правові послуги	11654	0,4
Послуги з метою підвищення комунікативного потенціалу	156332	5,5
Надання сім'ї та дітям допомоги соціального, психологічного, педагогічного характеру	12369	0,4

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Найбільш затребуваними у загальній кількості послуг є соціально-побутові послуги – 62 % та медичні, що надаються працівниками Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Наведемо дані графічно (рис. 2.6).

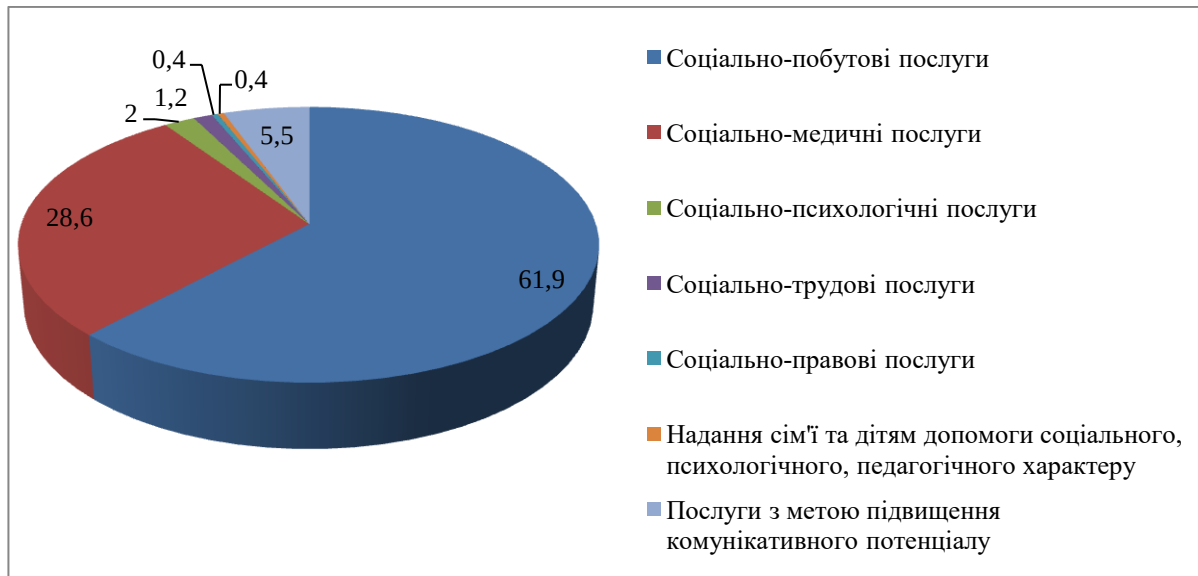


Рис. 2.6. Структура наданих соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги за видами

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Третій показник ефективності роботи Центру – рівень забезпеченості послуг – показує ступінь забезпеченості соціально-незахищеного населення необхідними для життя соціальними послугами. Динаміка цього показника добре проглядається на рис. 2.7.

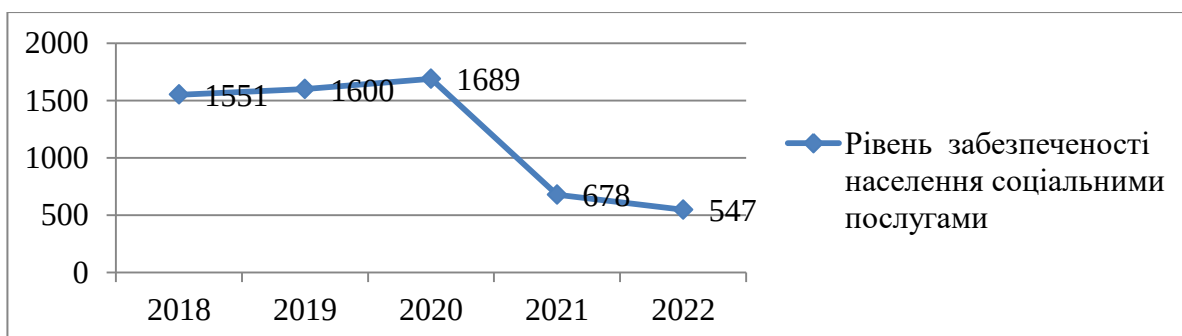


Рис. 2.7. Динаміка показника рівня забезпеченості соціальними послугами

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Ми бачимо, що значення показника має тенденцію до зниження у 2022 році в порівнянні з 2018 роком, оскільки в нормі має прагнути до нескінченності, тобто до збільшення. Ця тенденція спостерігається у зв'язку з різким падінням загального обсягу наданих послуг через значне збільшення кількості громадян, які потребують послуг Центру.

Співвідношення кількості послуг та витрат часу на їх надання – продуктивність праці, наступний показник для оцінки ефективності роботи Центру. В нашому випадку продуктивність праці в динаміці падає і до 2022 року (табл.. 2.10)

Таблиця 2.10

**Продуктивність роботи Кіровоградського обласного центру
соціально-психологічної допомоги**

Послуги	Роки				
	2018	2019	2020	2021	2022
Кількість громадян, яким Центр надав послуги, осіб	19365	19845	20749	13867	19752
Кількість громадян, яким Центр надав послуги у розрахунку на одного працівника, осіб	0,64	0,64	0,64	0,64	0,68

Джерело: сформовано автором на основі фінансової звітності

Бачимо доволі стабільну динаміку показника продуктивності працівників Центру, проте рівень продуктивності значно нижчий за одиницю, отже потребує вдосконалення управління процесом надання соціальних послуг населення в Кіровоградському обласному центрі соціально-психологічної допомоги.

Останній із аналізованих показників це питома вага послуг, наданих за часткову та повну оплату у загальному обсязі послуг. Значення коефіцієнта прагне одиниці протягом усього аналізованого періоду і дорівнює середньому 0,88.

Таким чином, про ефективність системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги можна зробити такі висновки.

За результатами проведеного аналізу оцінки ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги виявлено, що значення основних показників у динаміці, таких як кількість обслужених громадян, обсяг наданих послуг, зростання витрат часу на надання послуг (продуктивність праці) має тенденцію до зниження, що говорить про неефективну роботу Центру.

Колектив характеризується високим кваліфікаційним рівнем управлінського апарату та фахівців, крім того спостерігається зростання числа співробітників, які мають вищу професійну освіту, що у свою чергу позитивно позначається на якості послуг, що надаються. Центром розроблено план заходів щодо покращення та оздоровлення умов праці в організації, що дозволить підвищити зацікавленість працівників у підвищенні якості та ефективності надання соціальних послуг населенню.

Центр прагне забезпечення інформаційної відкритості діяльності та максимального використання інформаційно-телекомунікаційних ресурсів під час надання послуг.

Центр надає всі форми соціального обслуговування громадян, крім проживання: обслуговування вдома, термінове соціальне обслуговування, психологічна підтримка, медичний супровід. Надає послуги громадянам, які потребують соціального обслуговування: громадяни похилого віку, інваліди, діти-інваліди, сім'ї з дітьми, які опинилися в важкій життєвій ситуації; найбільш популярні соціально-побутові послуги.

Центром проводиться робота з вивчення індивідуальних потреб одержувачів послуг. Найбільш затребуваними на сьогодні залишається надомне обслуговування.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РЕГІОНІ

3.1. Методичний підхід до оцінки структури органу влади і ефективності територіальної системи надання соціальних послуг населенню у регіоні

Глобальне реформування вітчизняної економіки, яке взяло початок у виробничій сфері, на сьогоднішній день все більшою мірою набуває орієнтації на соціальну сферу. Тому необхідно розробити спеціальні механізми ефективного здійснення соціальної політики, націлені на вирішення соціальних питань, створення розумної правової та економічної бази для організації нових суб'єктів соціальної політики, створення системи соціальної безпеки населення. Становлення соціального комплексу не досяжне без вирішення таких питань, як: покращення життєвого рівня населення, доступність житла, якості медичної допомоги; регулювання зайнятості; використання безлічі заходів щодо соціального захисту працівників; поліпшення трудових умов та стану екології; залагодження процесу пенсійного забезпечення. Соціальна сфера набуває дедалі більшої значущості у становленні громадського виробництва. Безпосередньо впливає на добробут і рівень життя населення. Наукова розробка стратегії регулювання соціальної сфери сприяє вирішенню соціальних та економічних проблем формування українського суспільства.

Аналіз існуючих проблем дозволив запропонувати основні напрями становлення системи надання соціальних послуг:

- посилення контролю за видатками коштів бюджету;
- державні гарантії фінансування розвитку соціального комплексу;

- запровадження процедури конкурсного розміщення замовлень держави, підтримки на конкурсній основі програм та проектів у соціальній сфері;
- раціоналізація фінансування держави соціальної сфери з урахуванням цільових програм;
- формування непрямого фінансування розвитку соціального комплексу за рахунок більшої диференціації податкової політики, зокрема, за рахунок розширення податкових пільг для некомерційних організацій та осіб, які на благодійній основі передають їм кошти;
- некомерційна приватизація об'єктів соціальної сфери.

У реалізації державної соціальної політики важливу роль відіграє соціальна стратегія, спрямована на досягнення розширеного відтворення всього суспільства. Соціальна стратегія – це концентроване втілення інтересів та потреб населення у сфері умов життєдіяльності та соціальних відносин. Між соціальною та економічною стратегіями існує певний зв'язок. Економічна стратегія націлена на врегулювання діяльності населення з виробництва духовних та матеріальних благ як основної умови підвищення добробуту народу; соціальна стратегія має зв'язок із впливом на взаємини для людей щодо споживання ними духовних і матеріальних благ з метою загального вдосконалення всього суспільства [47, с. 51].

Державна соціальна стратегія і двох структурних елементів, якими регулюються соціальні процеси. Це стратегія, спрямована на підтримку соціально незахищених груп населення та стратегія у сфері суспільного добробуту. У вузькому значенні під соціальною стратегією мають на увазі перерозподіл доходів. У широкому значенні соціальна стратегія складається з різних аспектів трудового та громадянського характеру, а також практичної соціальної роботи [48, с. 100].

Обґрунтування теоретичних положень, які визначають сутність соціальної стратегії регіону в умовах глобалізації економіки з урахуванням світової фінансової кризи, дозволяє зробити такі висновки:

- значення регіональної соціальної стратегії полягає в тому, що вона, виконуючи завдання цільової орієнтації соціально-економічної системи держави, що регулює всі соціальні процеси та відносини між жителями;

- ефективна регіональна соціальна стратегія в даний час забезпечується: комплексом впливів та заходів, спрямованих на вирішення демографічних проблем; формуванням результативної системи охорони здоров'я та покращенням екологічної обстановки; створенням дієвої політики у сфері зайнятості населення; встановлення відповідного рівня життя для мешканців конкретної території;

- створення механізму соціального захисту мешканців країни припустимо при виборі конкретної моделі соціального забезпечення на даній території, яка б дозволила забезпечити незаможних категорій населення мінімальними життєвими благами;

- благополучні ринкові перетворення у суб'єктах залежать більшою мірою від розробки сітки соціальної безпеки як комплексу соціальних програм, спрямованих на надання трансфертних платежів малозабезпеченим верствам населення за допомогою системи соціального страхування та прямої допомоги держави;

- підставою для реформування соціальної сфери має бути створення механізмів соціального захисту жителів, які реагують адекватно будь-які соціально-економічні зміни, як у конкретному регіоні, і у цілому у країні.

Механізм формування соціальної стратегії України – це комплекс способів та методів правової, фінансової, економічної, інвестиційної, організаційної та іншої спрямованості, економіко-математичних, структурно-блочних, експертних прийомів, стратегічних рішень, послідовностей, процедур реалізації у практичних цілях раціональної орієнтації розвитку та функціонування соціального комплексу.

Виходячи з цього, слід зазначити, що механізм утворення соціальної стратегії України передбачає такі заходи:

- формування та виконання довгострокових цільових програм, що забезпечать структурну перебудову та соціальну переорієнтацію економіки;

- селективне регулювання (кредитна, фіскальна, грошова державна політика, нормативи) має входити до структурної складової соціальної стратегії та мають бути засобом її реалізації, узгоджуючи об'єкти, цілі, етапи, при цьому раціонально виконувати державне регулювання, орієнтоване на вибірккову підтримку найбільш значущих напрямків розвитку соціальної сфери.

Дотримання методичної та методологічної цілісності у процесі формування соціальної стратегії та планів соціально-економічного розвитку, а також розробка організаційно-економічного механізму організації соціальної стратегії роблять об'єктивно допустимим:

- формувати вимоги та основи до національно-територіальної компоненти соціального стандарту загальної для всіх організацій соціальної сфери;

- своєчасно розробляти (територіальні) регіональні комплексні цільові стратегії розвитку соціальної сфери, які скоординовані за рівнем значущості (рангу), розробки, термінів, черговості, реалізації та за бюджетними ресурсами, що виділяються;

- здійснити підготовку планів діяльності кожного підприємства, установи, організаційно-правової структури як частини колективних стратегій та планів формування соціальної сфери;

- запропонувати швидкодіючі та найсучасніші види реалізації соціальної стратегії, допустимо такі, як нормативно-правові, організаційні, інформаційні, науково-методичні єдині для всіх об'єктів соціальної сфери;

- вивчати ринки праці та соціальних послуг у повній мірі на основі утворення єдиної служби маркетингових досліджень та належних служб з аналізу та обробки набутої маркетингової інформації, з прогнозування та оцінки ситуації на аналізованих ринках;

- організувати єдиний орган управління, який координує здійснення соціальної стратегії, у вигляді центру, який очолює рада директорів і містить переробку інформації, що складається з інформаційно-виконавчого підрозділу, різних консультантів та служб з питань доцільного забезпечення розвитку соціальних процесів, маркетингових досліджень;

- раціоналізувати діяльність органів управління соціальною сферою на відповідному рівні, виходячи з виконання пріоритетних та стратегічних завдань;

- застосовувати прогностичні оцінки розвитку мікросередовища території для вироблення цільових соціальних програм, які дозволили б виявити комплекси необхідних заходів, докладний аналіз яких повинен бути виконаний на локальному рівні;

- регулювати та визначати пропорційні частки видів соціальних послуг;

- сформувати заходи, що дозволяють стимулювати ринки праці з метою зростання зайнятості населення та залучення нових джерел фінансування соціальної сфери;

- виявити потенційні можливості всієї системи управління соціальними процесами у задоволенні перспективних потреб населення нових чи модифікованих соціальних послугах. Організація центру управління для конкретних установ соціальної сфери дозволить організувати систему випереджувального управління, який має виконувати такі завдання:

- формування зразкових планів розробки та реалізації перспективних видів соціальних послуг, попит на які зростає;

- оперативне реагування на зміну поточних потреб цільових ринків з урахуванням розробки додаткових соціальних послуг;

- розподіл ресурсного потенціалу між перспективними видами соціальних послуг;

– визначення перспективних напрямів розвитку установ та підприємств соціальної сфери на основі використання інформації про тенденції зміни територіальних ринків соціальних послуг;

– розробка економічних та організаційних заходів щодо підвищення рівня конкурентоспроможності установ соціальної сфери.

Особливу увагу слід приділити питанням удосконалення соціальних інститутів та соціальної політики, серед яких можна виділити такі:

- 1) зниження бідності та зменшення диференціації населення за рівнем доходів;
- 2) підвищення ефективності регіональної підтримки сім'ї;
- 3) реабілітація та соціальна інтеграція інвалідів;
- 4) соціальне обслуговування громадян старшого віку та інвалідів;
- 5) розвиток сектору недержавних некомерційних організацій у сфері надання соціальних послуг;
- 6) формування ефективної системи соціальної підтримки осіб, які перебувають у скрутній життєвій ситуації;
- 7) підвищення якості освіти, обумовлене зміною умов праці у зв'язку із застосуванням нових технологій та можливостями широкого використання в освіті інформаційно-комунікаційних технологій;
- 8) зниження дитячої смертності.

Ми вважаємо, що з метою вдосконалення надання соціальних послуг в Україні потрібна оптимізація таких механізмів.

1) Проектний механізм. Цей механізм у реалізації соціальної політики дедалі частіше зустрічається всіх рівнях здійснення управління. Проектний підхід дозволить комплексно підходити до вирішення тієї чи іншої соціальної проблеми, а також відповідає сучасним викликам часу. Проектний механізм здійснення соціальної політики прийшов на зміну програмно-цільовому, зважаючи на можливість більш оперативно приймати рішення та здійснювати дії. На нашу думку, ці проекти повинні мати таку спрямованість:

- підвищення якості та доступності освіти;
- соціалізація молоді, яка перебуває у важкій життєвій ситуації;
- фінансування систем охорони здоров'я, що допоможе вирішити проблеми забезпечення населення безплатними ефективними ліками, відсутності сучасних обладнання та стандартів лікування;
- підвищення кваліфікації медичних кадрів;
- формування стимулів до високопродуктивної праці, підвищувати виробничу та ділову активність населення.

2) Організаційний механізм вимагає внесення змін у реалізацію соціальної політики у сфері взаємодії з підвідомчими організаціями з Департаментом соціального захисту населення.

3) Кадровий механізм. Цей напрямок вимагає істотних перетворень у роботі департаменту. Необхідно, по-перше, переглянути кадровий склад установи, по-друге, створити системи підготовки, підвищення кваліфікації та перепідготовки кадрів у сфері соціальної політики.

4) Нормативно-правовий механізм передбачає насамперед вдосконалення законодавства про державну соціальну допомогу, соціальної підтримки.

5) Науковий механізм реалізації соціальної політики передбачає здійснення постійного моніторингу розвитку соціальної сфери у сучасних умовах. Даний напрямок дозволить як отримати динаміку змін, які у соціальному середовищі, а й виявити основні тенденції. Отримані науковим шляхом знання необхідно перевести в практичну галузь тим, актуалізувавши проведену роботу із соціальною сферою.

6) Інформаційний механізм передбачає вдосконалення механізмів інформування населення України про можливості, що надаються. У цій галузі необхідно забезпечити отримання оперативної інформації про розвиток соціальної сфери, всіх значних заходів державного та місцевого рівня. Інформування населення про події у сфері реалізації соціальної політики, а також створення середовища спілкування та обміну актуальною

інформацією серед громадян, засобами соціальних мереж, сервісів та сайтів дозволить вийти на якісно новий етап в організації роботи із соціальною сферою.

7) Фінансовий механізм. Фінансове забезпечення соціальної політики становить найважливішу ланку соціальної політики в Україні, багато в чому зумовлює ефективність заходів, що вживаються цьому напрямі органами державної влади.

Активна розробка методів оцінки ефективності територіальної соціальної політики, у тому числі формування системи показників діяльності інституційних структур підтримки та соціального захисту населення, розпочалася після впровадження проектно-цільового принципу бюджетного фінансування та переходу від управління, який був орієнтований на процес, на управління результату». Сьогодні адекватні схеми будуються за допомогою різних методів соціального виміру та оцінки, які у свою чергу також потребують аналізу та систематизації.

Важливою складовою галузі є мережа установ соціального обслуговування населення, тому необхідно продовжувати оптимізацію послуг цих установ. Соціальні установи повинні мати сучасну матеріально-технічну базу. Особливу увагу слід приділяти професійній підготовці майбутніх співробітників галузі: соціальних педагогів, психологів, юристів, оскільки люди саме цих професій допомагають позбутися згубних звичок, влаштуватися на роботу, упорядкувати занедбане житло, навчитися правильно спілкуватися між собою і з дитиною, і обов'язковими інструментами. у цій роботі є професійна майстерність фахівців, особистий моральний приклад, уміння наблизити себе людини, знайти до нього індивідуальний підхід [49].

Також необхідно розвивати діяльність реабілітаційних центрів для дітей та громадян з обмеженими можливостями – проводити комплекс заходів щодо соціальної, медичної, професійної реабілітації інвалідів

відповідно до індивідуальних програм реабілітації для їх повноцінної інтеграції у суспільство.

Таким чином, можна зробити висновок, що кожен захід дозволить удосконалити управління наданням соціальних послуг, спрямоване на створення умов для забезпечення життєвих інтересів населення та проведення заходів соціальної політики, забезпечення справедливості допомоги (за принципом «держава повинна допомагати лише тим, хто цього дійсно потребує»), а також створення інформаційної підтримки населення з тим, щоб інформація про всі види соціальної підтримки та вартість пілг, що надаються, стала більш доступною і наочною для жителів.

3.2. Можливості застосування технології «Домашній помічник» в сфері соціальної роботи з різними групами населення і досвід реалізації в практиці соціальної роботи

Досвід соціальної роботи з різними групами населення відображає організаційні та технологічні інновації, спрямовані на покращення соціального обслуговування. Інноваційний підхід до побудови роботи з сім'єю розроблено та апробовано в Одесі, де було розроблено міжвідомчу модель роботи з сім'єю. Дана модель включає 8 елементів, в числі яких:

- координуючий орган управління роботою з сім'єю та дітьми;
- програми та проекти, спрямовані на реалізацію сімейної політики у місті мережу установ, що працюють із сім'єю та дітьми;
- технології роботи з сім'єю та дітьми;
- система соціальних гарантій;
- кадрове забезпечення;
- соціальне партнерство;
- інформаційне забезпечення.

Модель поширюється на три категорії сімей: соціально благополучних сімей з дітьми, сімей з дітьми, які перебувають у скрутній життєвій ситуації та сімей з дітьми, які перебувають у соціально небезпечному становищі. Потреба отримання екстреної допомоги для вирішення конфліктів у сім'ї, отримання тимчасового притулку для жінок, які пережили насильство, захист прав та консультативна допомога з різних питань, – типові для цих категорій сімей.

Для вирішення цих проблем було проведено реорганізацію мережі закладів охорони здоров'я та введено загальну лікарську практику. Вперше на підприємствах та установах міста було організовано виїзні мобільні бригади, які мали на меті надання консультативної допомоги житловим, соціальним питанням, питанням життєзабезпечення громадян за місцем роботи. Було випущено близько ста видів методичних рекомендацій та пам'яток з пропаганди здорового способу життя сім'ї; методичний посібник для організаторів батьківського всенавчання «Молода сім'я в умовах трирівневої моделі психолого-медико-педагогічного супроводу».

Ефективними формами роботи із сім'єю стали:

- соціально значимі міські конкурси;
- муніципальні конкурси на одержанні грантів для реалізації соціально значущих проектів;
- міські благодійні акції, що проводяться спільно з громадськими організаціями (Наприклад, «Допоможи зібратися до школи», «Здоровий спосіб життя»). Населення підтримало такі проекти: «Кращі сім'ї міста», «Ми потрібні один одному» (розвиток клубних форм роботи з сім'ями та дітьми, які перебувають у скрутній життєвій ситуації), «Право на інформацію» (розвиток інформаційного потенціалу муніципальних бібліотек), «Програма з розвитку мережі загальних лікарських практик».

Для сімей з дітьми організовано цілодобові автоінформаційні довідкові консультативні служби (Віртуальний госпіталь, Електронний Центр освіти). Кращим соціальним проектом було визнано проект «Хороші батьки –

щасливе майбутнє», спрямований зміцнення сім'ї як соціального інституту, зв'язків між поколіннями, збереження сприятливого мікроклімату у ній.

Координатором роботи з реалізації моделі роботи з сім'єю здебільшого виступає координаційна Рада у справах сім'ї, жінок та дітей та громадські Ради «Сім'я» у мікрорайонах, до складу яких входять представники виконавчої, законодавчої влади, відомств, установ, громадських організацій, які займаються проблемами сім'ї, жінок та дітей [50, с.82].

Пріоритетом у соціальній роботі з підтримки та зміцнення сімей виступає розробка технологій профілактики раннього сімейного неблагополуччя.

Виділяються такі інноваційні способи в роботі з дітьми-інвалідами та їх сім'ями, як методи соціокультурної та виховної роботи, психотерапії, тренування опорно-рухового апарату дітей з використанням спеціального обладнання, нетрадиційні методи медицини. Нововведення у роботі з дітьми-інвалідами націлені на їхню фізичну, психологічну та соціальну реабілітацію та адаптацію. В установах соціального обслуговування роботи з такими дітьми, інноваційні технології використовуються психологами, дефектологами, логопедами, вихователями, викладачами фізкультури, педагогами додаткової освіти [51, с. 201].

Інновації, що використовуються у роботі з сім'ями, що перебувають у важкій життєвій ситуації, відображають особливості роботи з цією групою сімей. У діяльності соціальних установ використовуються такі інноваційні методи, як консультаційне листування з клієнтами, дільнична соціальна служба, соціальний патронаж, програми запобігання домашньому насильству та формування відповідальності у батьків, соціальна адаптація підлітків, які звільнилися з місць позбавлення волі тощо. Всі інноваційні технології, що використовуються, сприяють поліпшенню соціального та морального здоров'я всіх членів сімей, які потрапили у важку життєву ситуацію.

Нововведення, які у роботі з благополучними сім'ями, полягають у пропаганді сімейного благополуччя складаються з таких методів, як клуби

спілкування, тренінги, психологічна підтримка майбутніх батьків, телефони довіри, електронна поштова скринька. До переваг цих технологій, на думку соціальних працівників, належать:

- різноманітність використовуваних форм і методів, спрямованих на усунення проблем сучасної сім'ї та дітей;
- високий інноваційний потенціал служб соціального обслуговування, що працюють з сім'єю та дітьми;
- кваліфікованість працівників установ;
- модернізація матеріально-технічної бази [52, с. 200].

Використовувані інноваційні технології спрямовані на вирішення приватних проблем дитини (корекція мови, поведінки, зміцнення здоров'я соматичного, психологічного, соціального) та проблеми сім'ї в цілому (комплексні програми реабілітації сім'ї, психологічний супровід сім'ї, організація спільної діяльності різних категорій сімей).

При впровадженні будь-якої інновації може виникнути серія проблем. Насамперед часто спостерігаються бездумне запозичення досвіду. Однією з основних небезпек є регулювання протікання інноваційного процесу всередині служби соціального обслуговування. Інновації не повинні виступати як самоціль, тому що це лише засіб, за допомогою якого забезпечується формування ефективної роботи з різними категоріями населення. Саме з цього погляду слід підходити до питань запровадження нововведень у діяльність служб соціального обслуговування.

Розробка стратегії поширення інноваційного досвіду серед соціальних працівників через організацію конкурсів, започаткування методичних об'єднань, стажерських майданчиків, творчих лабораторій може стати позитивним наслідком утворення єдиного інформаційного та методичного простору. Сьогодні у службах соціального обслуговування необхідно застосовувати об'єктивні методи дослідження інноваційних процесів, у яких зацікавлені як клієнти, та інноватори, управлінці [53, с.51].

Щодо дітей з обмеженими можливостями закріплені такі міжнародні акти: конвенції ООН про права дитини (1989) та Всесвітня декларація про забезпечення виживання, захисту та розвитку дітей (1990). Відповідно до Конвенції про права дитини визнається право неповноцінної у розумовому чи фізичному відношенні дитини вести повноцінне та гідне життя в умовах, що забезпечують її гідність, сприяють активній участі дитини у суспільному житті. А також визнається його право на особливу турботу держави, що включає медичне обслуговування та реабілітацію, соціальну підготовку до трудової діяльності, різні форми соціального обслуговування. Найбільш затребуваними напрямками у соціальній роботі з дітьми з обмеженими можливостями виступають різні форми реабілітації, які полягають у вигляді системи заходів для повного або часткового відновлення здібностей інвалідів до побутової, суспільної та професійної діяльності [55-57].

У практиці організацій соціального обслуговування дітей з проблемами здоров'я безперервно йде пошук нових методів та технологій, що сприяють покращенню якості їхнього життя.

За статистикою рівень захворюваності людей похилого віку вдвічі, а старечому віці – у шість разів вищий, ніж людей молодшого віку. До 80% сьогоdnішнім пенсіонерам по старості необхідна медико-соціальна допомога, причиною якої є стійкі хронічні захворювання серцево-судинної, нервової, ендокринної, кровотворної та кістково-суглобової систем у них. Оздоровлення людей похилого віку та призупинення передчасного старіння потребує комплексного підходу. З метою підвищення якості та ефективності соціальної роботи з літніми, профілактики передчасного старіння та інтенсифікації наукових досліджень у галузі геронтології передбачається створення мережі геронтологічних лікувально-профілактичних установ п'яти рівнів, наведених нижче:

- територіальний геронтологічний центр, що створюється для надання кваліфікованої населенню старших вікових груп;

- геронтологічне відділення багатoproфільної лікарні, призначене для долікування та медичної реабілітації після курсу інтенсивного лікування у стаціонарах для осіб старших вікових груп;

- відділення медико-соціальної допомоги як структурний підрозділ центрів соціального обслуговування населення муніципальних районів, які надають медико-соціальну допомогу вдома громадянам, частково або повністю втратили здатність до самообслуговування;

- надомне обслуговування пацієнтів віком від 60 років з тяжкими формами хронічних захворювань (візити лікарів, медичних сестер, лікування та реабілітації вдома та ін.);

- нічні служби медико-соціальної допомоги вдома. Динамічно розвивається мережа будинків з малою місткістю (муніципальних стаціонарних установ на 10-15 місць), які у перспективі можуть функціонувати замість великих стаціонарів, побудованих на кшталт лікарень і технологічно не пристосованих до створення умов, наближених до домашніх.

Так звана SPA-технологія несе цілу сукупність оздоровчих заходів, спрямованих на відновлення сил організму та його оздоровлення. Удосконалення технологій соціальної роботи, які спрямовані на усунення проблем передчасного старіння, ставить перед собою такі першочергові завдання:

- медичний супровід у відповідності з віком на основі розроблених програм колоногідротерапії організму, низькокалорійної дієти, рослинних антиоксидантів, сучасних геропротекторів, адаптогенів та біогенів методів реабілітації;

- проведення прикладних наукових досліджень з геронтологічних проблем, розробка та впровадження сучасних технологій соціальної роботи, пов'язаних із профілактикою передчасного старіння;

- аналіз сучасних наукових та емпіричних досягнень у галузі соціальної реабілітації вікової патології;
- моніторинг якості життя людей похилого віку, створення та ведення реєстру реабілітаційного потенціалу;
- участь у розробці цільових програм та різнорівневих стандартів та нормативів з проблем соціальної реабілітації інвалідів різних категорій;
- організацію та практичну участь у підготовці та реалізації програм перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців, які працюють із літніми людьми [58, с.274].

У літньому віці заняття творчістю позитивно впливають на стан психічного та фізичного здоров'я. Різні види творчості у літньому віці дозволяють активізувати особистісний потенціал людини шляхом її включення до освітньої діяльності. Саме творчі методи роботи дозволяють літнім людям стабілізувати своє здоров'я, знайти орієнтири і сенс у швидко змінюваному житті, зрозуміти себе, інших людей, суспільство, виявити шляхи виходу з життєвих труднощів. В основі освітньої роботи з людьми похилого віку, що передбачає звернення до творчості, лежить світ їх життєвих уявлень. Літні люди повинні знайти спосіб вираження (наприклад, участь у художній самодіяльності, роботі в театральній майстерні, заняття народними промислами, освоєння різноманітних освітніх програм).

Сучасний інститут соціальної роботи за аналогією з технічною сферою стає областю соціальної інженерії, яка виконує у суспільстві соціально-інноваційну роботу щодо вдосконалення механізмів вирішення проблем. Проте в сучасній Україні соціальна сфера не має в своєму розпорядженні повною мірою необхідного комплексу інноваційних ресурсів. У більшості областей використовуються технологічні інструменти вирішення проблем, що не повною мірою враховують потреби різних груп населення [59, с. 11]. У зв'язку з цим одним із пріоритетних напрямів у перетворенні соціальної сфери стає впровадження у практику соціальної роботи в установах та

службах інноваційних шляхів розвитку, пов'язаних з розробкою нових, більш ефективних послуг для населення.

Інноваційні функції працівника припускають творчий підхід до соціальної діяльності, включаючи узагальнення практичного досвіду, освоєння нових технологічних та методичних прийомів, аналіз слабких та сильних сторін діяльності установи. Основною метою застосування інноваційної технології у соціальній сфері є вирішення проблем сучасного суспільства, таких як: підвищення ефективності діяльності підприємств та організацій соціальної сфери; покращення якості послуг соціальної сфери з урахуванням динаміки потреб населення.

За рівнем залученості до різних структурних підрозділів соціальної служби інноваційні технології діляться на: локальні нововведення – зміни у окремих напрямках діяльності служб; структурні нововведення – передбачають структурно-організаційні зміни у системі обслуговування; системні нововведення – торкаються діяльності всієї служби чи організації.

У процесі еволюціонування соціальної сфери загалом збагачується практика впровадження інновацій у соціальній роботі на основі використання зарубіжного та вітчизняного досвіду.

Послуга домашнього помічника необхідна сім'ям, які опинилися у важкій життєвій ситуації, де батьки не забезпечують необхідний догляд за дітьми, а також сім'ям, які потребують соціально-педагогічного супроводу. Домашні помічники допоможуть батькам в організації господарювання та домашніх справ. Навчать батьків навичкам догляду за дітьми, вмінню організувати їх навчальну, побутову та дозвільну діяльність, а також навчать навичкам та способам заохочення та ненасильницького покарання дітей. Фахівці нададуть емоційну підтримку батькам.

Ефективність даної послуги проявляється у зміцненні побутової самостійності батьків, їх здатності помічати та адекватно реагувати на потреби дитини. Вона впливає скорочення випадків прояви агресії щодо дітей із боку батьків.

Реалізації технології «домашній помічник» не входить до переліку обов'язкових послуг установ соціального обслуговування населення, але існує на практиці. В Україні реалізації технології «домашній помічник» відбувається «іноді», тобто під час грантових проектів та програм, або на добровільних засадах. Не існує єдиного стандарту послуги, що викликає труднощі з організацією її надання в різних установах. Технологія застосовується в роботі з сім'ями в СОП, сім'ями, які перебувають на обліку, мають дітей, потребами яких нехтують і чиї батьки не справляються зі своїми обов'язками з виховання дітей, проте існуюча практика застосування технології «домашній помічник» доводить її успішність та затребуваність.

«Домашній помічник» – це фахівець центру, який навчає курованих батьків необхідним навичкам догляду за дітьми. До обов'язків куратора входить регулярне відвідування сім'ї за місцем проживання, проведення профілактичних розмов з батьками та дитиною, складання плану-графіка роботи з сім'єю та ведення щоденника «домашнього помічника». Вся діяльність спеціаліста центру спрямована на вирішення побутових проблем, покращення ситуації в сім'ї та допомогу у подоланні кризової ситуації» [60, с. 101].

Мета послуги «Домашній помічник»: надання соціально-побутової, соціально-педагогічної допомоги та підтримки сім'ї та дитині за допомогою супроводу сім'ї домашніми помічниками. Цільова група: молоді батьки з недостатньою батьківською компетенцією; неповна сім'я, яка не справляється з батьківськими обов'язками; сім'я, яка перебуває у важкій життєвій ситуації; сім'я, яка перебуває у соціально небезпечному становищі; сім'я випускників дитячих будинків; сім'я з дітьми з обмеженими можливостями.

Соціально – побутова допомога помічника виявляється у наступних напрямках:

- 1) надання допомоги батькам у наведенні порядку у житлових приміщеннях відповідно до санітарно-гігієнічних норм;
- 2) навчання навичкам господарювання;

- 3) надання практичної допомоги батькам у веденні домашнього господарства;
- 4) навчання навичкам особистої гігієни;
- 5) навчання організації режиму дня;
- 6) організація безпечного побуту дітей;
- 7) навчання навичкам догляду дітей, зокрема за немовлятами;
- 8) нагляд за дітьми (короткочасний) без батьків з поважних причин (працевлаштування, оформлення документів тощо).

Соціально-педагогічна допомога помічника виявляється у наступних напрямках:

- 1) надання освітньої підтримки дитині для освоєння шкільної навчальної програми;
- 2) допомога дитині в адаптації у шкільному просторі;
- 3) залучення дитини до суспільного життя школи, населеного пункту;
- 4) навчання батьків уміння контролювати діяльність дітей;
- 5) навчання батьків навичкам (способам, формам) заохочення та покарання дітей.

«Домашній помічник» – доросла людина, яка має бажання надавати допомогу та підтримку сім'ям, що належать до цільової групи, має такі особисті якості, як доброзичливість, толерантність, терплячість, контактність. Компетенції «домашнього помічника»: знати та розуміти цілі та завдання даної послуги, знати зміст своєї роботи, мати практичний досвід для надання допомоги сім'ї. Вимога до працівника: дотримання норм етикету та конфіденційності, уміння планувати роботу, ведення записів у робочому щоденнику, наявність медичної книжки. «Домашній помічник» надає допомогу сім'ї: прибирання квартири, приготування їжі, прання білизни, садово-городні роботи, навчання батьків і дітей навичкам особистої гігієни, навчання навичкам догляду за немовлям, навчання організації режиму дня, навчанні навичкам ведення домашнього господарства, у короткочасному

нагляді за дітьми у відсутності будинку батьків з поважних причин (працевлаштування, оформлення документів та ін.), в іншій роботі за погодженням із сім'єю та керівником проекту.

Отже, технологія «домашній помічник» дуже актуальна і затребувана. Вона може бути рекомендована до впровадження в Кіровоградському обласному центрі соціально-психологічної допомоги. Справді, нині, коли населення країни знаходиться у скрутному становищі, неблагополуччі та процвітанні злочинності, впровадження інноваційних технологій, зокрема «Домашніх помічників» частково допоможе полегшити життя нужденних верств населення.

3.3. Пропозиції щодо вдосконалення системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги

У процесі аналізу діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги населенню були виявлені проблеми, які потребують комплексного програмного підходу. У сфері управління процесом надання соціальних послуг необхідні такі заходи:

- розвиток мережі установ стаціонарного та нестаціонарного соціального обслуговування громадян похилого віку та інвалідів, сімей, жінок та дітей;
- адресна спрямованість соціальної допомоги на основі підтримки тих, хто найбільше потребує.

Пропонуються до розробки взаємозамінні заходи: безкоштовне навчання освітян (гроші виділяє бюджет), освітяни ведуть безкоштовні курси підготовки до НМТ для дітей із малозабезпечених сімей.

Також було виявлено низку проблем у формуванні банку вакансій, а саме:

- низька активність роботодавців з закладами соціальної підтримки;
- відсутність якісної та функціональної реєстрації та банку вакансій роботодавців на сайті відділень соціальної підтримки населення.

Для того, щоб цей проект запрацював та був затребуваним у юридичних осіб, має бути проведений наступний план заходів щодо його впровадження. По-перше, необхідно створити у Центрі відділ соціальної підтримки населення в галузі соціального захисту населення щодо взаємодії з роботодавцями та запропонувати можливість підключення послуги «Електронний роботодавець».

Для реалізації цього заходу необхідно виділити 2 співробітники Центру, які протягом 1 місяця проводитимуть опитування організацій із засобів телефонного зв'язку за розробленою заздалегідь анкетой. Після цього отримані дані за період роботи будуть внесені до бази даних Центру, що дозволить виявити дані про роботодавців, які бажають встановити програмне забезпечення для послуги «Електронний роботодавець».

По-друге, провести відкритий семінар з питань електронного обміну за участю фахівців Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, операторів зв'язку та роботодавцями, де буде продемонстровано роботу проекту на макеті робочого місця роботодавця. Лекції проводитимуться спеціалістами операторів зв'язку у приміщенні Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Лекції розраховані на 2 тижні (10 робочих днів) по 3 години на день (всього 30 годин). План проведення лекцій:

1) теоретичні засади. Взаємодія роботодавців, операторів зв'язку та Центру у рамках послуги «Електронний роботодавець» (9 годин);

2) практичні заняття. Встановлення ПЗ. Вивчення інтерфейсу та можливостей програми. Реєстрація роботодавця у базі даних. Отримання даних та заявок від роботодавця. Обробка даних. Відповідь на запити роботодавця (16 годин);

3) екзаменаційне тестування (5 годин).

Надалі потрібне встановлення програмного забезпечення у Кіровоградському обласному центрі соціально-психологічної допомоги. Установка програмного забезпечення проводитиметься фахівцями операторів зв'язку у взаємодії з ІТ-фахівцями.

Потім необхідно укласти договори з роботодавцями, зареєструвати їх у базі даних. Для цього працівники Центру проводять добір анкет юридичних осіб, які бажають встановити програмне забезпечення та взаємодіяти з Центром у рамках проекту «Електронний роботодавець». Після цього підписується договір між юридичною особою та Центром. Після підписання договору протягом трьох робочих днів співробітник Центру має направити оператору зв'язку заявку на встановлення програмного забезпечення в офісі роботодавця. Далі роботодавець, який зареєструвався в системі «Електронний роботодавець», взаємодіє зі співробітниками Центру, які реєструють його в базі даних та надають необхідні послуги.

Цей проект вимагає досить багато часу та коштів, але буде широко затребуваним у підприємців, адже щороку роботодавці стикаються з проблемою пошуку як кваліфікованих співробітників, так і співробітників для праці, яка не вимагає високої кваліфікації.

Запланований термін впровадження проекту – 2023–2024 рр. Витрати на цей захід передбачаються з бюджету області. Робота в рамках системи «Електронний роботодавець» дозволить підвищити якість надання державних послуг роботодавцям щодо оперативного обміну інформацією та економії часу роботодавців на надання до Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги необхідних відомостей та звітності.

Проект «Електронний роботодавець» розрахований на роботодавців та працівників, він передбачає організацію електронного документообігу між роботодавцями (юридичними особами та приватними підприємцями) та Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги. При цьому не буде потреби підтвердження документів на паперовому носії.

Наступне щодо вдосконалення діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги в галузі соціального захисту населення передбачає створення Інформаційного центру «Перспектива» для роботи з інвалідами, які мають труднощі у пошуку роботи. Цей Інформаційний центр розташовуватиметься у приміщенні Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Актуальність створення інформаційного центру «Перспектива» у тому, що робота даного центру передбачає надання інвалідам інформації з проблеми працевлаштування та надання організаційної допомоги у вирішенні проблем, що виникають. Також співробітниками Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги проводитиметься профорієнтаційне комп'ютерне тестування інвалідів для більш якісного пошуку роботи з конкретних схильностей. Фахівці Центру надаватимуть консультативну, психологічну допомогу та організовуватимуть заходи, спрямовані на допомогу у працевлаштуванні інвалідів.

Діяльність інформаційного центру спрямована на допомогу в організації роботи з інвалідами. Головна мета заходу – сприяння збільшенню кількості працевлаштованих громадян, які мають інвалідність, внаслідок підвищення збільшення звернень до Центру.

Завдання заходу:

- поширення інформації про діяльність Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги у сфері професійної реабілітації інвалідів;
- збільшення кількості звернень інвалідів до Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги;
- зростання кількості працевлаштованих громадян, які мають інвалідність;
- організація заходів у галузі професійної реабілітації інвалідів;

– підвищення грамотності інвалідів у сфері захисту своїх прав та інтересів.

Захід розрахований на осіб працездатного віку, які мають інвалідність та зазнають труднощів у пошуку відповідної роботи. У створюваному центрі не буде створено на початковому етапі відділів, штатний розпис передбачає спочатку діяльність 2 співробітників Центру, які виконуватимуть кожен свою роботу згідно з посадовими інструкціями.

Спеціаліст-консультант займатиметься: консультуванням інвалідів у питаннях професійної реабілітації (надання відомостей про права та можливості інвалідів у цій галузі); організацією заходів для інвалідів, які сприяють їх працевлаштуванню (ярмарки вакансій спеціально для інвалідів, психологічні тренінги, що допомагають підвищити самооцінку та віру в себе, заняття, що сприяють підвищенню грамотності у сфері захисту своїх прав); розповсюдженням інформації про діяльність Центру соціальної підтримки населення в галузі пошуку відповідної роботи громадянину, який має інвалідність (оголошення в місцевій газеті, оголошення в місцях найбільш відвідуваних інвалідами – лікарні, поширення брошур) та ін.

Психолог займатиметься: наданням психологічної допомоги; консультуванням із психологічних проблем; психологічною підготовкою до співбесіди з роботодавцем; веденням групи психологічного розвантаження та ін.

Кожен фахівець універсальний і може замінювати іншого у разі відсутності, оскільки всі співробітники Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги пройшли курси підготовки психологів у роботі з людьми з обмеженими можливостями.

База даних Центру для роботодавців формуватиметься на основі анкет, яку заповнюватиме клієнт. Закладом даних займатиметься будь-який співробітник Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, який буде вільний. Кожен клієнт, який звернувся до інформаційного центру за допомогою, отримає від спеціаліста-консультанта

докладну інформацію про питання, що його цікавить у галузі професійної реабілітації інваліда. Спеціаліст-консультант направить клієнта у потрібну організацію, яка на певному етапі професійної реабілітації допоможе у вирішенні його проблеми. Якщо клієнт звернувся із питанням психологічного характеру, він буде направлений до психолога чи профконсультанта, залежно від характеру питання.

Фахівці Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, аналізуючи характер питань, з якими зверталися клієнти, робитимуть висновок про необхідність організації групових заходів з різної тематики (наприклад, «підвищення самооцінки», «як вести себе на співбесіді», «як захистити свої права» і т.д.). Вся отримана інформація про клієнта зберігатиметься у базі даних.

Загальне керівництво діяльністю інформаційного центру здійснює директор Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Основний результат від запровадження даного інформаційного центру «Перспектива»:

- залучення роботодавців до проблеми працевлаштування інвалідів;
- надання інформації про наявні вакансії для інвалідів;
- надання самим інвалідам психологічної допомоги;
- розповсюдження інформації про діяльність Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги у сфері пошуку відповідної роботи для інваліда.

Наступний напрямок у діяльності Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги в галузі надання соціальних послуг – це підготовка школярів із неблагополучних сімей до вирішення завдань ЗНО з математики, української мови, інформатики, хімії та біології. Загальне незалежне оцінювання (ЗНО) – один із напрямків модернізації структури та змісту української освіти. Однак не менш важливим є те, що результати ЗНО є одним із основних критеріїв, за якими судять про функціонування всієї системи освіти. Набір на курси підготовки до ЗНО з математики, української

мови, інформатики, хімії та біології цілорічний, кількість осіб у групі: 5–10 осіб, графік проведення занять: 1 предмет – 1 раз на тиждень по 4 академічні години, таким чином підготовка по одному предмету розраховано на 6 місяців.

Соціальна ефективність заходу полягає в тому, що хороша підготовка за програмою предмета здебільшого гарантує успіх на іспиті. Учень отримає не тільки практичні навички виконання тестових завдань, але вмітиме проаналізувати свої помилки, навчитися розподіляти час на виконання завдань, зрозуміти, за що можуть бути знижені бали.

Перейдемо до розгляду витрат Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Необхідно створити послугу «Електронний роботодавець» для більш ефективної взаємодії роботодавців та безробітного, який бажає знайти роботу. Витрати на навчання співробітників Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги, складуть 64000 гривень. Витрат оренду приміщення немає, адже навчання та семінари відбуватимуться у приміщеннях Центру.

Витрати на встановлення програмного забезпечення на робочі місця у Кіровоградському обласному центрі соціально-психологічної допомоги представлені у табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Розрахунок витрат за встановлення програмного забезпечення

Найменування робіт	Вартість послуги, грн..	Кількість, шт.	Загальна вартість послуги, грн..
Установка ПЗ на одне робоче місце	1000	10	10000
Абонентська плата за використання ПЗ, на рік	54000	10	54000
Разом			64000

Джерело: складено автором

Витрачені суми можуть цілком забезпечити нормальну роботу співробітників Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

Соціальна значущість заходу полягає в наступному: робота в рамках системи «Електронний роботодавець» дозволить підвищити якість надання державних послуг роботодавцям щодо оперативного обміну інформацією та економії часу роботодавців на надання необхідних відомостей та звітності. Цей захід допоможе суттєво налагодити взаємодію між працівниками Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги та роботодавцями та покращити якість наданих послуг.

Актуальність створення центру щодо вдосконалення соціальної політики у сфері зайнятості інвалідів полягає у тому, що буде створено центр, який займатиметься: залученням роботодавців до проблеми працевлаштування інвалідів; надання інформації про наявні вакансії для інвалідів; надання самим інвалідам психологічної допомоги; розповсюдженням інформації про діяльність Центру у сфері пошуку відповідної роботи для інваліда.

Розглянемо поточні витрати на цей захід. Розрахунок витрат на заробітну плату співробітників інформаційного центру «Перспектива»: спеціаліст-консультант, психолог, профконсультант, спеціаліст, який займається базою даних, за тарифною ставкою, в перший рік роботи працівникам центру не передбачено премії та доплати, оскільки даний інформаційний центр «Перспектива» тільки починає працювати.

Соціальна значущість заходу полягає в наступному: буде створено загальну базу безробітних громадян-інвалідів, доступну всім роботодавцям, інвалідам надаватиметься психологічна допомога та допомога у працевлаштуванні, що дозволить знизити напруженість у даному сегменті безробітних громадян. У таблиці 3.2 представлено загальний результат ефективності запропонованих заходів.

Таблиця 3.2

Зведена таблиця оцінки проєктованих заходів

Найменування заходу	Соціальна оцінка
Підготовка школярів із неблагополучних сімей до вирішення завдань ЗНО з математики, української мови, інформатики, хімії та біології	Соціальна ефективність заходу полягає в тому, що хороша підготовка за програмою предмета здебільшого гарантує успіх на єдиному державному іспиті.
Захід з впровадження послуги «Електронний роботодавець»	Цей захід допоможе суттєво налагодити взаємодію з роботодавцями та покращити якість наданих послуг.
Захід зі створення інформаційного центру «Перспектива»	Буде створено загальну базу безробітних громадян-інвалідів, доступну всім роботодавцям, інвалідам надаватиметься психологічна допомога та працевлаштування, що дозволить знизити напруженість у даному сегменті безробітних громадян.

Джерело: сформовано автором

Як можна побачити з поданих даних, проєкти соціально ефективні. Таким чином, можна дійти висновку, що кожен захід дозволить удосконалити діяльність Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги. Отже, основним завданням Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги в галузі надання соціальних послуг населенню є створення умов для забезпечення життєвих інтересів населення та проведення заходів соціальної політики, забезпечення справедливості допомоги (за принципом «держава повинна допомагати лише тим, хто цього справді потребує»), а також створення центрів соціально-інформаційної підтримки населення для того, щоб інформація про всі види соціальної підтримки та вартість наданих пільг стала доступнішою та більш наочною для мешканців області.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити такі висновки.

1. Під процесом надання соціальних послуг населення України розуміється діяльність держави та органів місцевого самоврядування щодо створення умов нормальної життєдіяльності населення. У цьому соціальне забезпечення входить у соціальний захист населення. Сутність державної політики, спрямованої на надання соціальних послуг населенню, є системою заходів, що вживаються державними органами, для створення та підтримання нормального рівня життя соціально незахищених категорій громадян, удосконалення законодавства у сфері соціального захисту та контроль за правильністю правозастосування.

2. Інноваційні соціальні технології сьогодні визначаються основним засобом виходу з кризового стану, оскільки соціальна підтримка, соціальна допомога набуває не лише масового характеру, а й стає об'єктивною необхідністю та пріоритетними напрямками соціальної політики держави. Світовий досвід свідчить про те, що за допомогою технологій можна своєчасно вирішувати соціальні конфлікти, знімати напругу, запобігати катастрофам, блокувати ризиковані ситуації, приймати та виконувати оптимальні управлінські рішення та ін.

3. У кожній із країн процес надання соціальних послуг має свої особливості. Першим чинником, що впливає на цей процес, є рівень можливостей бюджету. Чим більше коштів у держави та уряду, тим якісніше соціальне забезпечення. Однак можна простежити, що європейська модель забезпечення поступово втрачає свою актуальність, стикається з глобальними проблемами та нестачею фінансування. Варто розуміти, що розвиток соціальної сфери має певні межі та можливості кожної країни. Нині все більше простежується тенденція, яка полягає у тому, щоб уникати прямого фінансування та створювати комфортне середовище та інфраструктуру для

життя та роботи громадян, надаючи їм умови та можливості отримання великих доходів та підвищення своєї конкуренції на світовому ринку.

4. Система надання соціальних послуг в Україні складається із органів державного та місцевого рівнів. Це Уряд, Верховна рада, міністерства, відомства, асоціації громадян, профспілки, тощо. Пріоритетні завдання, які ставить перед собою Уряд України, спрямовані на перетворення у соціальній сфері, а саме: доступність та якість медичного обслуговування; доступність загальної та професійної освіти; підвищення захисту вразливих категорій населення, які не в змозі самотійно вирішити свої соціальні проблеми; створення для працездатного населення таких економічних умов, які дозволять їм за рахунок власних коштів покращити добробут та рівень життя.

5. Кіровоградський обласний центр соціально-психологічної допомоги, Код ЄДРПОУ: 34448812, зареєстрований за адресою: Україна, 25005, Кіровоградська область, місто Кропивницький, вулиця Короленка, буд. 50, був заснований від 31.07.2006 року. Директором центру є Ковальова Яна Миколаївна. Власником підприємства є Кіровоградська обласна державна адміністрація. Основним видом діяльності центру за КВЕД є: 88.99 Надання іншої соціальної допомоги без забезпечення проживання, н. в. і. у. Фінансовий результат діяльності Центру починаючи з 2020 року є від'ємним, а загалом за період зменшується на 24199 тис гривень або у 1,22 рази відносно показника 2018 року. Це є негативною тенденцією та свідчить про неефективність економічної діяльності центру. Проте, з огляду на те, що Цент фінансується з бюджетних коштів та не є комерційною організацією, такий результат вказує на недостатність фінансування соціальної сфери українських підприємств.

6. За результатами проведеного аналізу оцінки ефективності системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградським обласним центром соціально-психологічної допомоги виявлено, що значення основних показників у динаміці, таких як кількість обслуговуваних громадян, обсяг наданих послуг, зростання витрат часу на надання послуг (продуктивність

праці) має тенденцію до зниження, що говорить про неефективну роботу Центру.

Колектив характеризується високим кваліфікаційним рівнем управлінського апарату та фахівців, крім того спостерігається зростання числа співробітників, які мають вищу професійну освіту, що у свою чергу позитивно позначається на якості послуг, що надаються. Центром розроблено план заходів щодо покращення та оздоровлення умов праці в організації, що дозволить підвищити зацікавленість працівників у підвищенні якості та ефективності надання соціальних послуг населенню. Цент прагне до забезпечення інформаційної відкритості діяльності та максимального використання інформаційно-телекомунікаційних ресурсів під час надання послуг. Центр надає всі форми соціального обслуговування громадян, крім проживання: обслуговування вдома, термінове соціальне обслуговування, психологічна підтримка, медичний супровід. Надає послуги громадянам, які потребують соціального обслуговування: громадяни похилого віку, інваліди, діти-інваліди, сім'ї з дітьми, які опинилися в важкій життєвій ситуації; найбільш популярні соціально-побутові послуги. Центром проводиться робота з вивчення індивідуальних потреб одержувачів послуг. Найбільш затребуваними на сьогодні залишається надомне обслуговування.

7. Розробка механізму надання соціальних послуг населенню повинна передбачати: пріоритетність сприяння розвитку державно-приватного партнерства у соціальній сфері з метою досягнення завдань соціально-економічного розвитку; варіативність форм державно-приватного партнерства у соціальній сфері; розширення повноважень територіальних утворень при прийнятті рішень про укладення угод державно-приватного партнерства у соціальній сфері з метою розвитку інфраструктури надання соціальних послуг, забезпечення доступності соціальних послуг їх споживачам та підвищення якості соціальних послуг; розробку стандарту діяльності органів місцевого самоврядування щодо розвитку державно-приватного партнерства у соціальній сфері.

8. У процесі еволюціонування соціальної сфери загалом збагачується практика впровадження інновацій у процес надання соціальних послуг на основі використання зарубіжного та вітчизняного досвіду. Послуга домашнього помічника необхідна сім'ям, які опинилися у важкій життєвій ситуації, де батьки не забезпечують необхідний догляд за дітьми, а також сім'ям, які потребують соціально-педагогічного супроводу. технологія «домашній помічник» дуже актуальна і затребувана. Вона може бути рекомендована до впровадження в Кіровоградському обласному центрі соціально-психологічної допомоги. У ситуації, коли населення країни знаходиться у скрутному становищі, неблагополуччі та процвітанні злочинності, впровадження інноваційних технологій, зокрема «Домашніх помічників» частково допоможе полегшити життя нужденних верств населення.

9. Для вдосконалення системи управління процесом надання соціальних послуг Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги запропоновано впровадити в діяльність такі заходи: підготовка школярів із неблагополучних сімей до вирішення завдань ЗНО з математики, української мови, інформатики, хімії та біології; впровадження послуги «Електронний роботодавець»; створення інформаційного центру «Перспектива» для людей з інвалідністю. кожен захід дозволить удосконалити діяльність Кіровоградського обласного центру соціально-психологічної допомоги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Брижовата О. С. Міжнародне визначення соціальної роботи. Соціальна політика і соціальна робота. 2018. № 3-4. С.144-157.
2. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. К.: Центр громадської експертизи, 2019. 104 с.
3. Закон України «Про соціальні послуги». Відомості Верховної Ради, 2019, № 18, ст.73 із змінами, внесеними згідно із Законами № 1875-IX від 16.11.2021 та № 2193-IX від 14.04.2022. URL: <http://surl.li/owno>
4. Драбик О. М. Механізми соціального захисту та пенсійного забезпечення сільського населення. Аграрна наука, освіта, виробництво: європейський досвід для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 17-18 листоп. 2015 р. Житомир: ЖНАЕУ, 2015. С. 518-521.
5. Ільчук Л. І. Критерії і показники соціальної безпеки.. URL : <http://surl.li/ilizh>
6. Оліфіренко Л., Коваль К. Удосконалення методичних підходів оцінювання ефективності соціальної допомоги у контексті політики подолання бідності та нерівних можливостей населення України. Вісник Тернопільського національного економічного університету. 2019. Вип. 3. С. 98-110.
7. Герасимова Е. М. Соціальна робота зі спеціальними групами клієнтів : навчальний посібник / Е.М. Герасимович, Н.Є. Доній, О.В. Тополь. Чернівці : ЧНТУ, 2015. 153 с.
8. Борецька Н.П. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми. Монографія. Харків: Янтар, 2017. 254 с.
9. Арістова І.В. Соціальна функція держави як визначальна категорія права соціального забезпечення України. Форум права : електронне науково-фахове видання. 2016. № 2. с. 18-21.

10. Бєлєвцова Я.С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 / Я.С. Бєлєвцова. Харків. регіон. ін-т держ. упр. НАДУ при Президентові України. Х., 2017. 20 с.
11. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.02 / К.Е. Гафарова. К., ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана», 2018. 20 с.
12. Головатий М. Ф. Соціальна політика і соціальна робота : Термінологічно-понятійний словник / М. Ф. Головатий, М. Б. Панасик. К. : МАУП, 2005. 506 с.
13. Голуб В. Соціальна модернізація у контексті реформ перехідних суспільств . URL : <http://surl.li/ilizc>
14. Державне управління : підруч. у 2 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; ред. кол.: Ю.В. Ковбасюк, К. О. Ващенко, Ю.П. Сурмін та ін. К. ; Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.
15. Дубич К. В. Актуальні проблеми державного управління соціальним захистом населення України. Соціальна робота і сучасність : теорія та практика : VII міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 16-17 трав. 2012 р.) / уклад. : Б.В. Новіков, Л. М. Димитрова. К. : КТУУ «КПІ». 2020. С. 307-309.
16. Іляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь. URL : <http://surl.li/iliyq>
17. Кабаченко Н.В. Інноваційні підходи в наданні соціальних послуг: як застосувати їх на практиці? Соціальна політика і соціальна робота : укр. наук. і громадсько-політ. часопис. 2017. Вип. 1 (36). С. 41-50.
18. Карлсон М. Управління якістю соціальних послуг : теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / М. Карлсон, Л. Сідельнік, С. Міщенко та ін. К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2016. 99 с.

19. Качан Л. Реформування та модернізація соціальних послуг: Досвід країн-членів ЄС. Соц. захист : щомісяч. інформ. та наук.- виробн. журн. 2015. № 9. С.8-10.
20. Гошовська В. Соціальна держава: типи, сутність, зміст. Вісн. НАДУ. 2017. № 3. С. 259-265.
21. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р. Офіц. вісн. України. 2012. – 20 серп. (№ 61). С. 71. Ст. 2482.
22. Кочемировська О. Щодо розвитку системи надання соціальних послуг в Україні на сучасному етапі. Аналітична записка /О. Кочемировська, А. Авчухова // Нац. ін.-т стратег. досліджень : веб-сайт. 2018. URL : <http://www.niss.gov.ua/articles/1328/>.
23. Качан Л. Якісні послуги здатні надавати професіонали. Соц. захист : щомісяч. інформ. та наук.-виробн. журнал. 2017. № 4. С. 40-44.
24. Гриненко А. М. Соціальна політика : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни. К. : КНЕУ, 2016. 309 с.
25. Кривоконь Н. І. Міждисциплінарний зміст поняття «Соціальні послуги» . Пробл. заг. та пед. психології : зб. наук. пр. 2020. Т. 13. Ч. 6. С. 148-155.
26. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики. Суми: Сумський державний університет, 2019. С. 50-53.
27. Пігуль Н. Г. Типологія моделей фінансування розвитку соціальної сфери. Проблеми та перспективи розвитку банківської системи України: збірник наукових праць. Суми, 2019. Вип. 38. С. 220–229.
28. Зінчук Т. О. Соціальний захист сільського населення в країнах Центральної та Східної Європи - членах Європейського Союзу. Економіка АПК.2016.№3.URL: <http://surl.li/ilisa>
29. Михненко А. Світові моделі соціальної політики: уроки для України. Вісник НАДУ: соціальна і гуманітарна політика. 2018. С. 219-227.

30. Бодє І. Німеччина: соціальні послуги. Соціальна робота в Україні: теорія і практика. 2017. № 1—2. С. 220—226.
31. Великсар Т.І. Державна соціальна допомога як елемент системи соціального захисту населення: реалії та перспективи удосконалення. Економіка та держава. 2015. № 12. С. 100-103.
32. Офіційний сайт Національної ради охорони здоров'я і соціального забезпечення Швеції. URL: <http://surl.li/iliqix>
33. Сайт “Бізнес, робота і життя в Німеччині”. URL: <http://surl.li/ilixf>.
34. Дімітрова М. Порівняльний аналіз діючої законодавчої практики у сфері соціальних послуг. Соціальні послуги: Як побудувати українську модель на європейських підходах. ТАСІС Проект «Посилення регіональних соціальних служб в Україні». К., 2016. С. 9–49.
35. Офіційний сайт Управління соціального забезпечення США. URL: https://www.ssa.gov/policy/docs/quickfacts/stat_snapshot/.
36. Семигіна Т.В. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток : автореф. дис... канд. політ. наук : спец. 23.00.01 / Т. В. Семигіна. К., 2017. 20 с.
37. Дідик С.М. Зарубіжний досвід фінансування соціального захисту населенню. Вісник Хмельницького національного університету. Серія Економічні науки. 2021. № 4. Т. 1. С. 127-129.
38. Доповідь про соціальний захист у світі у 2020-22 роках – ІЛО. URL: <http://surl.li/iliwp>
39. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні: Монографія / за заг. ред. к. політ. н., Ільчука Л. І., к. соц. н. Давидюк О. О., к. філол. н. Кривобок Ю. В. Херсон: Вид-во «ППВишемирський В. С.», 2018. 376 с.
40. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг України. Державне управління: удосконалення та розвиток URL : <http://surl.li/iliwb>

41. Дубич К. В. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг [Текст] : дис. ... д. держ. упр. : 25.00.02 “Механізми державного управління” / К. В. Дубич. К. : НАДУ, 2021. 451 с.
42. Давидюк О. О. Мінімальний перелік соціальних послуг: особливості відбору. Соціологічні науки. 2018. Т. 148. С. 69.
43. Слухай С. В. Фінанси стаціонарних установ: потреба в реформуванні. Соціальна політика і соціальна робота. 2017. №1 (36). С. 64-77.
44. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). Соціально-трудові відносини: теорія та практика. 2020. № 1. С. 114–121.
45. Кравченко М. Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. Демократичне врядування. URL: <http://surl.li/iliqc>
46. Опендатабот. Відкриті дані про Кіровоградський обласний центр соціально-психологічної допомоги. URL : <https://opendatabot.ua/c/34448812>
47. Землянська Н., Семигіна Т. Зміст соціальної роботи з трудовими мігрантами з огляду на специфіку мобільності робочої сили. Актуальні проблеми соціальної педагогіки та соціальної роботи: м-ли Всеукр.наук.-практ. конф. (Умань, 11 жовтня 2019 р.). Умань : ВІЗАВІ, 2019. С. 50-53.
48. Каркач А.В., Семигіна Т.В. Подолання цифрової нерівності як виклик для сучасної соціальної роботи з літніми людьми. Paradigms of the Modern Educational Process: Opportunities and Challenges for Society (1st ed.). Dallas: Primedia eLaunch LLS, 2019. P. 96-105.
49. Макара О. В. Концепція соціально орієнтованого регулювання національної економіки. URL : <http://surl.li/ilika>
50. Лаврецький Р.В., Лоза А.С. Етичні дилеми в соціальній роботі // Young Scientist. 2017. № 12 (52). С.81-86.
51. Крентовська О. Дослідження моделі соціальної політики держави як складної функціональної системи. Вісник НАДУ. 2018. № 2. С. 198-207.

52. Михненко А. Світові моделі соціальної політики: уроки для України. Вісник НАДУ: соціальна і гуманітарна політика. С. 219-227.
53. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики. Суми: Сумський державний університет, 2019. С. 50-53.
54. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота: теорія і практика: Підручник. Київ: Каравела, 2015. С. 22-33.
55. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту від 9.9.2005 р. № 1965. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1965643-05>
56. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008. URL : <http://surl.li/iliuv>
57. Про ратифікацію Конвенції Міжнародної організації праці про мінімальні норми соціального забезпечення № 102 : Закон України від 16.03.2016р. № 1024 – VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1024-19>
58. Чечель А.О., Тарасенко Д.Л., Сухова К.К. Реалії та перспективи розвитку соціальної сфери в умовах децентралізації. Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: [колективна монографія] / Заг. ред. Чечель А.О., Хлобистов Є.В. Бельско-Бяла (Польща): Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. С.272-287.
59. Семигіна Т. В. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток : автореф. дис. ... канд. політ. наук : спец. : 23.00.01 - теорія та історія політичної науки / Семигіна Т. В. - К., 2017. 20 с.
60. Семигіна Т. В. Розвиток у сучасній соціальній роботі підходів, орієнтованих на сильні сторони клієнтів. Paradigms of the Modern Educational Process: Opportunities and Challenges for Society (1st ed.). Dallas: Primedia eLaunch LLS, 2019. P. 96-105.

