

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**СТРАТЕГІЧНЕ ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ
СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕГІОНІ**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи 8.2818-з
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне
управління та адміністрування»
В.Г. Опришко

Керівник: професор кафедри соціальної філософії
та управління, професор, д.філос.н. Кривега Л.Д.

Консультант: професор кафедри політології,
професор, д.політ.н. Кіндратець О.М.

Рецензент: професор кафедри соціальної філософії
та управління, доцент, д.і.н. Приймак О.М.

Запоріжжя – 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2019 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Опришко Вікторії Григорівни
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Стратегічне планування розвитку системи соціального
обслуговування в регіоні

керівник роботи Кривега Людмила Дмитрівна, д.філос.н., професор,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 802-с

2. Строк подання студентом роботи 12 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи Болотіна Н.Б. Право соціального захисту України :
навч. посіб.; 2-ге вид., перероб. і доп. Київ, 2008. 663 с.; Галаганов В.П. Право
соціального забезпечення : учебник. Москва, 2010. 512 с.; Дубич К.В. Державне
управління соціальними послугами: термінологічний аналіз. *Державне
управління: теорія та практика.* Київ, 2014. С. 47 – 60.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Розглянути історію дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування – дослідити систему надання соціальних послуг, як один з елементів розвитку громадянського суспільства в Україні. 2. Здійснити аналіз понятійно-категоріального апарату дослідження, інтерпретувати поняття «соціальне обслуговування», «соціальна послуга», «стратегічне планування». 3. Розглянути принципи та методи дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування. 4. Проаналізувати сутність, зміст, принципи, різновиди стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування. 5. Розглянути механізм стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні. 6. Ознайомитися з закордонним досвідом соціального обслуговування населення. 7. Розібрати сучасний стан розвитку соціального обслуговування в нашій державі на конкретному прикладі. 8. Визначити альтернативні шляхи оптимізації стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні і в Україні.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
3 рисунки.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кіндратець О.М., професор кафедри політології	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Кіндратець О.М., професор кафедри політології	21.06.2019	21.06.2019
Розділ 3	Кривега Л.Д., професор кафедри соціальної філософії та управління	28.08.2019	28.08.2019

7. Дата видачі завдання 29 травня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	виконано
4.	I розділ	Червень 2019	виконано
5.	II розділ	Серпень 2019	виконано
6.	III розділ	Вересень 2019	виконано
8.	Систематизація висновків	Листопад 2019	виконано
9.	Нормоконтроль	Грудень 2019	виконано

Студент _____ В.Г.Опришко
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи _____ Л.Д.Кривега
(підпис) (ініціали та прізвище)

Консультант роботи _____ О.М.Кіндратець
(підпис) (ініціали та прізвище)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ Цапліна І.С.
(підпис) (ініціали та прізвище)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 91 сторінки, 74 позицій у списку літератури, 4 додатки.

ОБСЛУГОВУВАННЯ, СОЦІАЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ
НАСЕЛЕННЯ, СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ, РОЗВИТОК, ПЛАНУВАННЯ,
СТРАТЕГІЧНЕ ПЛАНУВАННЯ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ, РЕГІОН

Мета дослідження. Дослідити сучасний стан системи соціального обслуговування, перспективи планування розвитку, розробка рекомендацій стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Об'єктом дослідження є функціонування системи стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Предметом дослідження виступають теоретичні та практичні засади організації та функціонування стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Методи дослідження: загальнонаукові та спеціальні. А саме, використано структурно-функціональний метод дослідження та системний.

Гіпотеза: запровадження нових підходів соціального обслуговування населення впливає на покращення якості та рівня життя громадян та подолання їх складних життєвих обставин.

Висновки: 1. Аналіз наукових досліджень основних понять та складових соціального обслуговування сформувало загальні поняття стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

2. Вивчення практичного досвіду соціального обслуговування населення, в тому числі закордонного досвіду, дозволило визначити і теоретично обґрунтувати механізми стратегічного планування розвитку системи за пріоритетними напрямками.

3. Визначення основних чинників стратегічного планування системи соціальних послуг надає можливість ефективного розвитку системи соціального обслуговування в цілому.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	9
1.1. Історія дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування	9
1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «соціальне обслуговування», «соціальна послуга», «стратегічне планування».....	17
1.3. Принципи та методи дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування	28
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕГІОНІ.....	36
2.1. Сутність, зміст, принципи, різновиди стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування	36
2.2. Механізм стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні.....	49
2.3. Закордонний досвід соціального обслуговування населення.....	56
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕГІОНІ І В УКРАЇНІ.....	64
3.1. Сучасний стан стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування в регіоні України на прикладі управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області.....	64
3.2. Основні чинники стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні України на прикладі управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області.....	74
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	84
ДОДАТКИ.....	91

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сьогодення сучасного суспільства нашої країни вимагає повноцінного соціального захисту для того, щоб і населення в цілому, і окремі соціальні групи отримували широку соціальну підтримку. У будь-якому суспільстві існує категорія людей, які опинилися в складних життєвих обставинах (похилий вік; часткова або повна втрата рухової активності; пам'яті, невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування; психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин; інвалідність; бездомність; безробіття; малозабезпеченість особи; поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків; втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місяцях позбавлення волі; насильство за ознакою статі та інше) та потребують різносторонньої допомоги для їх вирішення. Тому актуальність теми дослідження полягає у визначенні шляхів забезпечення громадянам країни, які опинилися в складних життєвих обставинах, належним рівнем соціального забезпечення. Що потребує побудови ефективної та доступної системи соціальних послуг для населення.

Проблемна ситуація полягає у тому, що у сучасних умовах загострення соціальних проблем у зв'язку з проведенням в нашій країні радикальних реформ ринкового напрямку та посиленням світової економічної кризи значно підвищується роль соціальних функцій держави. В Україні багато людей потрапило в складні життєві умови і через війну (втратили домівки, зросла кількість осіб з інвалідністю, осіб з соціально-небезпечними хворобами, осіб, які перебувають в групі ризику і т.п), в Україні існує і проблема «старіння населення», багато самотніх людей похилого віку. Крім того варто зробити акцент і на децентралізації влади, адже це привело до передачі повноважень щодо фінансування, планування та організації надання соціальних послуг органам місцевого самоврядування. Соціальна політика будь-якої держави спрямована на соціальний захист різних соціальних і демографічних груп населення, особливо тих осіб, які перебувають у складних життєвих

обставинах. Ефективний соціальний захист – це не лише гарантовані державою соціальні виплати, а насамперед розвинена мережа соціальних послуг, які надаються з урахуванням особливостей і потреб різних категорій клієнтів. Сучасна система соціальних послуг повинна відповідати потребам громадян і орієнтуватися на покращення якості їхнього життя.

За Конституцією України зазначено, що Україна є соціальною державою. Соціальна держава – характеристика (принцип), що відноситься до конституційно-правового статусу держави, яка передбачає конституційне гарантування економічних і соціальних прав і свобод людини й громадянина і відповідні обов'язки держави. В науці конституційного права сформульовано три підходи до розкриття змісту поняття "соціальна держава". У першому термін "соціальна держава" означає, що держава несе відповідальність за суспільство. Другий пов'язаний із трактуванням соціального, як показника про соціальний статус людини, її зв'язок із суспільством. Згідно третього підходу розкриття змісту поняття, який підтримується більшістю вчених, соціальна держава – це держава, яка надає підтримку незахищеним верствам населення, намагається впливати на розподіл матеріальних благ відповідно до принципу соціальної справедливості. Саме тому сьогодні влада зайнята пошуком оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні, зокрема через систему надання соціальних послуг.

Об'єкт дослідження. Функціонування системи стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні засади організації та функціонування стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Метою дослідження є дослідження сучасного стану системи соціального обслуговування, перспектив планування розвитку системи соціального обслуговування, розробка рекомендацій щодо стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування.

Для досягнення вищезазначеної мети було визначено такі завдання:

- розглянути історію дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування;
- здійснити аналіз понятійно-категоріального апарату дослідження, інтерпретувати поняття «соціальне обслуговування», «соціальна послуга», «стратегічне планування»;
- розглянути принципи та методи дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування;
- проаналізувати сутність, зміст, принципи, різновиди стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування;
- розглянути механізм стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні;
- ознайомитися з закордонним досвідом соціального обслуговування населення;
- розібрати сучасний стан розвитку соціального обслуговування в нашій державі на конкретному прикладі;
- визначити альтернативні шляхи оптимізації стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні і в Україні.

Гіпотеза: визначення соціальних пріоритетів та запровадження нових підходів соціального обслуговування населення впливає на покращення якості та рівня життя громадян, подолання їх складних життєвих обставин, створення рівних можливостей для всіх.

Апробація роботи. Результати дослідження було представлено на Всеукраїнській науково-практичній конференції за міжнародною участю «Публічне управління: традиції, інновації, глобальні тренди» (11 жовтня 2019 року, м. Одеса).

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕГІОНІ

1.1. Історія дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні

Методологія – це система принципів і способів організації і побудови теоретичної і практичної діяльності, а також вивчення цієї системи [58, с. 8].

Методологічний аспект дослідження перш за все передбачає розгляд, вивчення, аналіз вже наявної історії досліджень стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування. Важливим є визначення та уточнення змісту основних понять дослідження, такі як: «соціальне обслуговування», «соціальна послуга», «стратегічне планування». Принципи та методи дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні є невід’ємною частиною методологічного аспекту дослідження та включені до плану даної дипломної роботи.

Велика увага до методології наукового дослідження зумовлена тим, що суспільно-політичні цілі не досягаються спонтанно, для їх реалізації потрібні практичне втілення теоретично обґрунтованих та практично апробованих концепцій.

Історія дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні полягає в аналізі ситуації в цілому по Україні та у регіоні.

Соціальна політика будь-якої держави спрямована на соціальний захист різних соціальних і демографічних груп населення, особливо тих осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, потребують підтримки та допомоги. Ефективний соціальний захист – це не лише гарантовані державою соціальні виплати, а насамперед розвинена мережа соціальних

послуг, які надаються з урахуванням особливостей і потреб різних категорій клієнтів [19, с. 3].

На сьогодні тематика соціального захисту населення нашої країни, а відповідно і надання соціальних послуг привертає значну увагу. Сучасному суспільному розвитку України також притаманні складні соціально-економічні та політичні проблеми, які поглиблюють соціальну несправедливість, безробіття, неминуче зниження рівня життя та зубожіння населення [42, с. 8, 14].

Відповідно зусилля нашої держави мають бути націлені на забезпечення ефективного соціального захисту населення. Що передбачає надання доступних, якісних соціальних послуг. А для цього необхідне проведення певних досліджень у цій сфері, аналіз загальної ситуації та постійний моніторинг динаміки змін. При цьому міждисциплінарний підхід до вивчення проблеми дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування спонукає до розроблення дієвого механізму реалізації соціальної політики і системи соціального захисту.

У контексті соціологічного значення соціального обслуговування можливо виділити декілька напрямків досліджень:

- виявлення критеріїв оцінки ефективності діяльності установ системи соціального обслуговування населення;
- обґрунтування специфіки соціального обслуговування в різних типах поселень;
- дослідження технологій соціального обслуговування.

Крім того ключовими моментами дослідження соціального обслуговування також є:

- відповідність теорій та моделей практики соціального обслуговування;
- основні напрямки практики соціальної роботи;
- форми добровільної діяльності;
- соціальні послуги.

Сучасна система соціальних послуг повинна відповідати потребам громадян і орієнтуватися на покращення якості їхнього життя. Як зазначається у Концепції реформування системи соціальних послуг, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. № 178-р, такі послуги необхідно наблизити до отримувачів, надавати на принципах адресності, індивідуального підходу, поваги до кожного клієнта та дотримання загальнолюдських прав [19, с. 3].

У державі утворена розгалужена мережа установ та закладів комунальної форми власності, які надають соціальні послуги традиційно орієнтована здебільшого на догляд соціально вразливих осіб у стаціонарних установах, переважно в будинкахінтернатах. Зокрема, функціонують 322 будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів, 149 психоневрологічних інтернатів, 5 спеціальних будинківінтернатів, 24 пансіонати, 9 спеціалізованих житлових будинків для ветеранів війни і праці, 289 реабілітаційних установ, 94 заклади соціального захисту бездомних громадян та осіб, звільнених із місць позбавлення волі [26].

Сьогодні рівень соціальної напруженості в українському суспільстві є безпрецедентним, що зумовлено передусім вимушеним переселенням постраждалих від військового конфлікту на Сході України та анексії Криму, соціальним відторгненням жителів багатьох територій, що потребують невідкладного реагування з боку держави. Це змушує державну владу в Україні вести пошук ефективних і дієвих механізмів державного управління щодо забезпечення соціальних гарантій і стандартів життя населення. Відтак, стратегічною метою сталого розвитку України до 2020 року визначено впровадження в країні європейських стандартів життя [39]. Аналіз сутності децентралізації соціальних послуг в європейських країнах дав змогу узагальнити основні проблеми вітчизняної системи надання соціальних послуг.

До основних проблем належать:

– монополія на державному рівні у сфері соціальних послуг і розподілу замовлень, що призводить до бюрократизму, що знижує якість послуг;

- недооцінка ролі громадських, благодійних, релігійних організацій і місцевих ініціатив у наданні соціальних послуг у громаді;
- нечітка схема повноважень і розподілу функцій профільних міністерств, місцевих державних адміністрацій, органів самоврядування та надавачів соціальних послуг, що поглиблює протиріччя в законодавстві;
- недосконалість законодавства щодо прав органів місцевого самоврядування та місцевих державних адміністрацій організувати послуги у громаді, визначати нормативи, стандарти якості цих послуг, що обумовлено чинною системою фінансування та регулювання, яка практично не дозволяє органам місцевого самоврядування залучати міждержавних суб'єктів надання послуг, а також шукати та розвивати власний «баланс послуг» (стаціонарних і альтернативних) відповідно специфічних потреб конкретної громади;
- надмірна залежність місцевого самоврядування від рішень центральної виконавчої влади, зокрема в питаннях планування послуг і формування мережі соціальних служб, формування та виконання місцевих бюджетів;
- відсутність ретельного аналізу попиту і пропозицій соціальних послуг;
- відсутність системи контролю після надання послуги конкретній особі та оцінювання клієнтом якості соціальної послуги (наприклад, людина пройшла трудову реабілітацію, отримала диплом, а чи має вона роботу);
- недостатня кількість високопрофесійних соціальних працівників [26].

Слід відмітити прикладне спрямування наукових досліджень у системі соціальних послуг, безпосередньо двох її взаємопов'язаних та взаємообумовлених складових – теоритико-методологічної та прикладної. Науково-прикладне дослідження в системі соціальних послуг – є процесом проведення дослідження різних явищ. Наприклад, економічного, соціального характеру, причин та явищ потрапляння громадян в складні життєві обставини. В процесі дослідження напрацьовуються теоретико-емпіричні систематизовані знання про форми, методи та засоби соціальної підтримки.

У вітчизняній літературі здійснювалися спроби узагальнити сучасний досвід і на цій основі конкретизувати суть соціального обслуговування різних

категорій населення, визначаючи його як складову частину сучасної соціальної політики, принципово новий напрям соціального захисту населення.

В Україні у науковій та експертній спільноті останнім часом проблематику реформування системи соціальних послуг розробляють В. Гошовська, К. Дубич, Е. Лібанова, Л. Сідельнік, В. Скуратівський, О. Черниш та інших. Серед іноземних фахівців провідним експертом, який співпрацює з українськими науковцями та практиками в рамках проекту ТАСІС «Посилення регіональних соціальних служб в Україні», що здійснює Британська Рада за фінансової підтримки Європейського Союзу, доцільно виділити Р. Тофтісову-Матерон [68], а також К. Ньюмен, М. Трейсі, І. Фулц. В умовах децентралізації державної влади та модернізації системи місцевого самоврядування питання реформування соціальних послуг набуває особливої актуальності, що потребує додаткових досліджень із урахуванням світового досвіду, аналізу сучасного стану недоліків і проблем реформування вітчизняної системи соціальних послуг, а також обговорення перспектив розвитку [22].

У монографії М. Кравченко зазначено про невідповідну роботу системи забезпечення соціальними послугами. Вказано на недоліки у фінансуванні системи, недостатнє кошторисне забезпечення; рівень законодавчо-правового регулювання у реалізації надання послуг потребує доопрацювання; монополізація державою ринку соціальних послуг обмежує або взагалі виключає залучення до системи надання соціальних послуг громадських, благодійних організацій.

В Україні виконавцями досліджень у сфері соціального захисту населення, аналізу економічної захищеності громадян, моніторингом громадської думки є Національний інститут стратегічних досліджень при Президентові України, Український центр соціальних реформ, Український інститут соціальних досліджень ім. О. Яременка, відділ досліджень розвитку соціальних систем науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і НАН України та інші. Які беруть участь у розробці і обґрунтуванні підходів, проектів, програм, організаційно-

правових документів, проведенні розрахунків, орієнтованих на удосконалення системи соціальних послуг та вирішення проблем соціального забезпечення України. Тенденція сучасних соціальних процесів, зміни світового соціально-політичного та економічного простору, трансформаційні процеси в самій Україні та зокрема в регіоні спричиняють нові соціальні ризики та збільшення соціальних груп, які не здатні самотійно подолати свої проблеми та потребують допомоги.

Особливого соціального захисту потребують особи, які опинилися у складних життєвих обставинах. До складних життєвих обставин, за визначенням у Законі України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019, належать обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно. Постійне збільшення зазначеної кількості осіб, які потребують соціального захисту, вимагає вдосконалення системи соціальних послуг, порядку та механізмів їх надання [31].

В останні роки на державному рівні було зроблено певні кроки стосовно дослідження питання планування та розвитку соціального обслуговування та запроваджено системну реформи у сфері надання соціальних послуг. Результатом стало затвердження Стратегії реформування системи надання соціальних послуг та План заходів на 2013 – 2016 роки щодо її реалізації. [40, с. 230]. В рамках реалізації цих документів забезпечено правове регулювання формування системи соціальних послуг, діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги всіх форм власності, зокрема: розроблено, з урахуванням європейського досвіду, нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги» та внесено зміни до законів України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [43], «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» [51], «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [52], «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» [53] тощо; прийнято низку актів, у тому числі Кабінету Міністрів України щодо визначення критеріїв діяльності суб'єктів,

що надають соціальні послуги; переліку соціальних послуг; здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів; визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах; моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг тощо; запроваджено стандартизацію соціальних послуг, зокрема затверджено 17 державних стандартів соціальних послуг; здійснено децентралізацію фінансування установ та закладів, що надають соціальні послуги.

В рамках дослідження історії стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування проаналізуємо статистику даних щодо кількості установ та закладів, які є надавачами соціальних послуг з урахуванням періоду в три роки. У 2013 році в Україні діяло близько 2,5 тис. таких установ та закладів, що надали соціальні послуги близько як 2 млн. осіб, а у 2016 році кількість скоротилася до 2 тис. закладів. У 2019 році ця кількість значно зменшилася. Тобто спостерігається тенденція зниження. Зменшення чисельності відбулося внаслідок економічного спаду, анексії АР Крим та конфлікту на Сході країни. Крім того, впливає реформа місцевого самоврядування та фінансової децентралізації. Спостерігається зменшення суб'єктів всіх форм власності, які надають соціальні послуги [40].

У Запорізькій області згідно Переліку підприємств, установ та організацій, які підвідомчі за галузевою спрямованістю структурним підрозділам обласної державної адміністрації налічуються 22 комунальні установи сфери соціального захисту [33]. Тенденція до зменшення їх кількості на рівні регіону також спостерігається.

На даному етапі система соціального обслуговування відзначається неоднорідністю, оскільки успадкувала риси радянської моделі: фрагментарність, орієнтованість та стаціонарний догляд, відсутність безперервності у наданні послуг конкретним групам клієнтів тощо. Функціонують традиційні заклади, що утворилися за патерналістської моделі соціальної політики й не відповідають демократичним, гуманістичним цінностям сучасної професійної соціальної роботи, і водночас для різних

уразливих груп створено низку принципово нових соціальних закладів, котрі допоки не утворили цілісної системи, здатної надавати якісні послуги в належному обсязі [31].

Особливе значення на сьогодні полягає у науково-теоретичному дослідженні механізмів управління та розвитку системи соціального обслуговування та практичного застосування соціальних послуг населенню.

На рівні територіальної громади не запроваджено ефективні механізми раннього виявлення та раннього втручання, стратегічного прогнозування та планування, та надання соціальних послуг з урахуванням потреб, механізми контролю та оцінки якості соціальних послуг, незалежного моніторингу, оцінки ефективності діяльності соціальних служб, санкції за порушення стандартів надання соціальних послуг та низьку якість соціальних послуг [40].

Запорізький регіон не є виключенням. Органи місцевого самоврядування у більшості територіальних громад не забезпечують створення та підтримку сприятливого життєвого середовища, необхідного для всебічного розвитку людини, її самореалізації, захисту її прав, надання населенню високоякісних і доступних соціальних послуг на відповідних територіях [40]. Через недосконалу систему фінансування соціальних установ та закладів у органів місцевого самоврядування недостатньо стимулів для деінституалізації – пошуку альтернатив неефективним великим надання соціальних послуг, їх інтегрованому розвитку у територіальних громадах, створення механізмів мотивації суб'єктів, що надають соціальні послуги недержавного сектору.

Одночасно, стан розвитку нашого регіону в частині стратегічного планування розвитку системи соціальних послуг потребує поглибленого вивчення та розробки шляхів дієвої оптимізації.

В Україні відсутність дієвої сталої моделі соціального обслуговування громадян обумовлюється недосконалим механізмом державного управління соціальною системою. Оскільки, запропоновані розробки та нововведення перебувають на стадії апробації та потребують постійного удосконалення та доопрацювання. Наразі в тривають пошуки власної моделі соціального

обслуговування, активно обговорюються напрями реформування системи соціальних послуг. Зокрема, актуалізується впровадження таких механізмів, як децентралізація, демонополізація, конкуренція, регулювання надання соціальних послуг через видачу ліцензій, введення стандартів якості, контроль за їх дотриманням.

Децентралізація соціальних послуг посилить відповідальність недержавного сектору, як надавача соціальних послуг та органів місцевої влади за якість, фінансове забезпечення, вибір надавача соціальних послуг, адже вони перебувають найближче до потреб людей, тому краще можуть визначити ті категорії населення, які в конкретному регіоні потребують пріоритетної уваги і допомоги, оперативно виявити та надати об'єктивну інформацію щодо потреб мало захищених громадян, кількості бенефіціарів і ступеня серйозності проблеми, а також раціональніше можуть розподілити державні кошти залежно від пріоритетів і потреб своїх територіальних громад.

1.2. Уточнення змісту основних понять дослідження: «соціальне обслуговування», «соціальна послуга», «стратегічне планування»

Даний розділ передбачає уточнення змісту основних понять, що є однією з важливих методологічних процедур наукового дослідження. Тобто теоретичне уточнення основних понять, знаходження їх аналогів у соціальній дійсності. Логічний аналіз припускає точне, всебічне пояснення їх змісту та структури і як наслідок – дозволяє скласти чітке уявлення про предмет дослідження. У такому аналізі застосовують такого типу логічні процедури, як інтерпретація та операціоналізація понять. Пошук визначень понять називають інтерпретацією, уточненням понять. Виділяють ключові поняття певного явища з точки зору розуміння проблеми. Суть цих процедур полягає у логічному структуруванні, тлумаченні (поданні) та уточненні змісту основних понять, котрі є головними компонентами у визначенні предмета дослідження. Що дозволить дати опис і висвітлити основні сторони предмета дослідження.

В рамках вище описаної роботи логічного аналізу розпочнемо з уточнення змісту понять даного дослідження – «соціальне обслуговування».

В «Словнику соціальної роботи» соціальне обслуговування інтерпретується як надання конкретних соціальних послуг для задоволення потреб, які необхідні для нормального розвитку, людям, які залежать від інших і які не можуть турбуватися про себе [4].

Загальноприйняте визначення поняття «соціальне обслуговування» з 2003 року було закріплено у Законі України «Про соціальні послуги» 2003 р. № 45 [38].

Соціальне обслуговування – це система соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Здійснення соціального обслуговування передбачено:

- за місцем проживання особи (вдома);
- у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
- у реабілітаційних установах та закладах;
- в установах та закладах денного перебування;
- в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
- у територіальних центрах надання соціальних послуг;
- в інших закладах соціальної підтримки (догляду) [45].

Та аналізуючи новий Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VII [45] «соціальне обслуговування» є одним із видів надання соціальних послуг за класифікатором. Передбачає мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

Враховуючи вище викладене «соціальне обслуговування» це певна система надання/проведення соціальних заходів в певному вигляді чи формі. Система соціального обслуговування передбачає виконання певних дій чи

надання предметів матеріального світу, відмінних від грошей, для подолання негативних наслідків складних життєвих обставин. Проблема визначення форм здійснення цього виду соціального забезпечення зумовлена двома основними причинами. Першою із них є те, що дуже часто питання форм соціального обслуговування займає проміжне місце у науковому аналізі. Відсутність системного дослідження форм відповідного виду соціального забезпечення призводить до суперечностей у застосуванні термінів «форма» та «вид». Є ситуації, коли перелік певних елементів в одному випадку називають видами соціального обслуговування, а в іншому – його формами. Наприклад, А.Л. Благодир класичне та некласичне соціальне обслуговування називає і видами, і формами соціального обслуговування водночас [8, с. 85].

Другою причиною потрібно назвати відсутність єдиного наукового підходу до визначення форм здійснення соціального обслуговування фізичних осіб та сімей за умов настання складної життєвої обставини. Зокрема, одні вчені вважають, що формою здійснення соціального обслуговування є винятково послуги. При цьому послугами називають як дії, так і інші предмети матеріального світу (наприклад, продукти харчування, технічні засоби, соціальне житло тощо) [42, с. 492]. Натомість інша група представників науки права соціального забезпечення вважають, що послуги як дія (діяльність) є лише однією з форм надання соціального обслуговування поряд з іншими їх різновидами (підтримкою, сприянням, пільгами, соціальною допомогою, видачами тощо) [61, с. 132; 20, с. 437].

Питання форм здійснення соціального обслуговування не зайняло належної ніші у галузевому науковому аналізі. Переважно про форми соціального обслуговування згадуються у навчальних підручниках, авторами котрих є М.Л. Захаров, Є.Г. Тучкова, П.Д. Пилипенко, В.Я. Бурак, С.М. Синчук, Б.І. Сташків, М.В. Філіппова та інші. Однак, у більшості випадків відповідні дослідження ґрунтуються на законодавчих положеннях. Авторські пропозиції щодо форм відповідного виду соціального забезпечення висловлено у дисертаційних працях М.О. Буянової та Н.М. Стаховської [5].

У науковій літературі поняття «соціальне обслуговування» використовується порівняно рідко. У законодавстві здійснено кілька спроб щодо визначення форми соціального обслуговування фізичних осіб та сімей в Україні. Визначення поняття «соціальне обслуговування», закріпленого у Законі України «Про соціальні послуги», доходимо висновку, що відповідний вид соціального обслуговування, в рамках соціального забезпечення, здійснюється у формі підтримки, сприяння та послуг [38, ст. 1]. Своєю чергою, згідно із Законом України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» соціальне обслуговування відбувається шляхом надання різних соціальних послуг та соціальної допомоги [43, ст. 213]. Якщо звернутися для уточнення змісту поняття «соціальна обслуговування» до думки вчених та проаналізувати їх бачення, то спостерігається наступне.

Використовуючи філологічне тлумачення, форму варто розглядати як зовнішній вияв якого-небудь явища, пов'язаний з його сутністю, змістом [31, с. 1736]. Як слушно зазначає Є.Г. Азарова, формою можна вважати те, в чому певне явище виражається [22, с. 32]. Розмежовуючи поняття «форма» та «вид», С.М. Прилипко, О.Т. Панасюк та О.М. Ярошенко зазначають, що форма, зазвичай означає множинність елементів будь-якого класу, що відрізняється і зовнішнім (нормальним) вираженням, і внутрішніми (суттєвими) властивостями, на відміну від категорії «види», яка характеризує однорідну множинність [37, с. 27]. Тобто, формою соціального обслуговування є те, у чому воно об'єктивно виражається, те, що ми бачимо або сприймаємо.

Вчені М.Л. Захаров, Є.Г. Тучкова [17, с. 492], Б.І. Сташків [62, с. 19], М.В. Філіппова [71, с. 363] сходяться на думці, що уся система соціального обслуговування спрямована на забезпечення громадян лише послугами. Зокрема, М.В. Філіппова стверджує, що соціальні послуги – це вид матеріального надання, тому, виправданим у науковій літературі є термінологічний синонім натуральної допомоги – послуга [71, с. 364].

Зокрема, Н.М. Стаховська зазначає, що соціальне обслуговування здійснюється не лише у вигляді надання послуг. Послуга, на її думку, – це лише

одна із форм соціального обслуговування поряд із пільгами, натуральною та іншими формами [66, с. 132].

На думку В.П. Галаганова, окрім соціальних послуг, в межах соціального обслуговування може надаватися допомога особам з інвалідністю, престарілим та іншим категоріям працездатних громадян та їхнім сім'ям безоплатно або на умовах часткової оплати за рахунок асигнувань з державного бюджету, а також засобів обов'язкового соціального страхування в передбачених законом випадках [11, с. 437].

Дослідження соціального обслуговування на основі методології соціологічного аналізу дозволяє розглядати поняття в першу чергу, як соціальний інститут і трактувати в широкому і вузькому сенсі слова.

Соціальне обслуговування у широкому сенсі постає як організована соціальна взаємодія між різними соціальними інститутами (держава, громадське суспільство, соціальні групи, окремі індивіди), які в ході діяльності вирішують життєво важливі проблеми.

У вузькому сенсі соціальне обслуговування постає, як сукупність прийомів, методів, дій організацій, фахівців, спрямованих на надання соціальної допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Зважаючи на вище викладене за законодавчими та науковими концепціями, беззаперечною формою здійснення соціального обслуговування є послуга.

Для подальшого дослідження розпочнемо з аналізу визначення поняття «соціальна послуга». Великий економічний словар містить таке визначення: «Соціальні послуги – це послуги з надання соціальної допомоги дітям, людям похилого віку та спеціальним категоріям осіб з обмеженими можливостями догляду за собою» [7].

В Україні такі поняття як «послуга», «державні послуги», «публічні послуги» та «соціальні послуги» часто вживаються як синоніми, нівелюючи при цьому відмінності, які існують між ними. Також, при використанні

категорії «послуги», як правило, головний акцент робиться на юридичних аспектах, зокрема на адміністративній процедурі їх надання. Поняття «послуга» визначається як будь-який захід або вигоду, які одна сторона може запропонувати іншій і які не є матеріальними та не призводять до заволодіння будь-чим. Необхідно зазначити, що термін «публічні послуги» набагато ширший за значенням, оскільки, на відміну від інших послуг, їх можуть надавати як державні, так і органи місцевого самоврядування та будь-які інші органи, якщо держава делегує їм їх виконання. Можна підсумувати, що публічні послуги означають юридично й соціально значущі дії в інтересах суспільства, держави й громадян [15].

Думка вчених з приводу визначення поняття «соціальна послуга» дещо відрізняється одна від одної, хоча загальний підхід до визначення змісту схожий.

Так, поняття «соціальна послуга» К.В. Дубич вважає, що це сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності [14, с. 47]. Я.С. Белєвцова стверджує, що «соціальна послуга» – це вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона не здатна подолати самотужки, з метою поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації, повернення до самостійного життя [5, с. 5]. Думка Н.Б. Болотіної, ґрунтується в тому, що під соціальними послугами слід розуміти всі види послуг, що надаються державними і недержавними закладами та установами з метою забезпечення реалізації соціальних прав в державі [6].

Порядок надання соціальних послуг чітко регламентований законодавством, для них характерна адресна спрямованість, вони надаються лише в межах цільової державної програми, їх фінансування здійснюється за

рахунок бюджетних коштів. Мова йде не тільки про кошти Державного бюджету, що надаються місцевому самоврядуванню на реалізацію переданих державних повноважень, а й про власність територіальних громад, яка також впливає а наповнення місцевих бюджетних і дозволяє органи місцевого самоврядування не лише виявляти ініціативу, але й надавати більш якісні послуги населенню.

В законодавчо затверженому полі. В Законі України «Про соціальні послуги» від 2003 р. № 45 «соціальною послугою» було визначено комплекс заходів із надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем [38].

На сьогодні Закон України «Про соціальні послуги» від 19.02.2019 № 2671-VII [45], який вступає в дію з 01.01.2020 є тільки поняття базові соціальні послуги. Тобто соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до Закону забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом (далі – ради об'єднаних територіальних громад).

За ст. 18 вищевказаного Закону надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, що включає такі етапи:

- аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;
- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

- прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;
- розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;
- укладення договору про надання соціальних послуг;
- виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг;
- здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості.

Ведення випадку не застосовується у разі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово) [55].

Підсумовуючи аналіз визначення поняття «соціальна послуга» зауважу, що це різноманітні заходи, мають види в розрізі цих самих послуг, але, безпосередньо спрямовані на подолання наслідків складних життєвих обставин. тобто, особливого надання соціальних послуг потребують саме особи, які опинилися у складних життєвих обставинах. Це особи з інвалідністю, тяжко та невиліковно хворі, особи похилого віку, які через старість, недуги, відсутність рідних і близьких не можуть себе обслуговувати і потребують утримання та стороннього догляду; діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, безпритульні діти, багатодітні сім'ї, самотні непрацездатні громадяни, особи з проблемами фізичного та розумового розвитку, жертви насильства і торгівлі людьми ті ін. До вищезазначених категорій додаються бездомні, малозабезпечені, особи, звільнені з місць позбавлення волі та біженці.

Для соціальних послуг характерними є, по-перше, суб'єкти, що надають і споживають ці послуги; по-друге, процедура надання і фінансування послуги; по-третє, імперативний метод регулювання правовідносин, що виникають. Обсяг послуги, що надаються, визначається не сторонами, а нормативними приписами держави. За ненадання соціальної послуги органи управління несуть відповідальність, також вони несуть відповідальність за неналежний рівень надання такої послуги, проте в умовах відсутності системи стандартизації послуг, а саме чіткого прописування процедури отримання послуги і механізму

притягнення до відповідальності таке твердження залишається декларативним [15].

Поняття соціальна послуга повинно в першу чергу відображати аспекти такі, як цільова спрямованість послуги, характер і кінцеві результати праці, кількість складників процесу обслуговування і складність надання послуги і відповідно соціальний статус споживача.

Спрямованістю соціальної послуги за результатами методологічного дослідження визначено, що це цільове забезпечення населення життєво важливими благами та послугами, тобто підтримка життєзабезпечення і підвищення рівня життя у вигляді заходів та послуг.

На даний час нинішня система соціальних послуг в регіоні, як і в Україні в цілому недостатньо мобільна, якість, кількість і доступність соціальних послуг значно відстають від сучасних потреб у соціальних послугах. Для покращення, удосконалення, підвищення якості надання соціальних послуг доречним є їх стратегічне планування. Доцільно проаналізувати визначення поняття «стратегічне планування» та думки вчених з цього приводу.

В принципі процес стратегічного планування мало в чому відрізняється від процесу прийняття рішень. Це насамперед стосується вибору місії і цілей. Стратегічне планування має мету. Стратегічна мета покладається в основу розробки довгострокових цілей і пріоритетів. Зміст цілей має відповідати завданням вирішення визначених раніше головних проблем та реалізації стратегічної мети. Пріоритетність досягнення цілей обґрунтовується ранжуванням проблем за ступенем невідкладності їх вирішення. Найвищий пріоритет матимуть цілі, досягнення яких сприятиме комплексному вирішенню декількох проблем.

Важливість здійснення стратегічного планування була усвідомлена ще в середині ХХ століття основоположниками науки стратегічного управління І. Ансоффом, Ж. Бовером і розвинута їх послідовниками П. Друкером [13], Г. Мінцбергом, Дж. Стрікленом та А.А. Томпсоном. Активною розробкою категорійного апарату і практичного інструментарію стратегічного планування

займалися Ф.Ф. Бездудний, З.В. Боброва, О.С. Віханський, О.М. Гірняк, С.Б. Довбня, Е.А. Зінь, І.Г. Іоффе, О.Є. Кузьмін, П.П. Лазановський, А.М. Ліберман, О.Г. Мельник, А. О. Найдовська, І.В. Несторишен, О.О. Орлов, Т.В. Паливода, Е.Н. Пекшева, Т.Б. Поляк, Г.М. Тарасюк, Л.І. Шваб, Л.А. Швайка та інші. Серед західних учених слід згадати Р. Акофа, Х. Віссема, М. Портера, М. Х. Мескона, М. Альберта, Ф. Хедоурі, Т. Пітерса, Р. Уотермана, М. Вудкока, Д. Френсиса.

Стратегічне планування в науковій літературі розглядається як діяльність щодо формування цілей та стратегій шляхом зіставлення наявних ресурсів із зовнішніми можливостями, які будуть використані для досягнення цілей, або як процес прийняття управлінських рішень стосовно цільових орієнтирів та розподілу ресурсів. Водночас в економічній думці не існує єдиного підходу до визначення сутності стратегічного планування, про що свідчить численна кількість визначень даного поняття у вітчизняній і закордонній літературі. У працях науковців стратегічне планування тісно пов'язане з терміном «стратегічне управління». Ряд учених вважають стратегічне планування похідним від стратегічного управління. Деякі вчені (М. Портер, Р. Акофф, І. Ансофф, З. Шершньова) розглядають стратегічне планування як етап становлення науки стратегічного управління, вважаючи стратегічне управління досконалішим інструментом менеджменту економічної системи, ніж стратегічне планування. Л.М. Швець, яка вважає стратегічне планування основою стратегічного управління і наголошує на тому, що «процес стратегічного планування посідає центральне місце в системі стратегічного управління» [72, с. 148].

Аналізуючи різні джерела інформації в рамках методологічного дослідження визначення поняття «стратегічне планування» доходжу висновку, що найбільш обґрунтованим розумінням визначенням «стратегічного планування» є визначення шляхів досягнення стратегічних цілей. В свою чергу визначення стратегічних напрямів розвитку є основним завданням

стратегічного планування, у той час як узгодження можливостей суб'єкта і зовнішніх умов, формалізація рішень і підготовка відповідних документів є похідними завданнями, що реалізуються у процесі стратегічного планування. Схиляюся до думки, що стратегічне планування – це специфічний вид діяльності, що передбачає визначення стратегічних напрямів розвитку і шляхів досягнення поставлених стратегічних цілей з урахуванням внутрішнього потенціалу і майбутніх змін зовнішніх умов функціонування.

Стратегічному плануванню притаманні усі функції, що властиві плануванню взагалі, тобто: наукове обґрунтування майбутніх економічних цілей розвитку системи соціальних послуг, вибір найкращих способів досягнення цілей; розподільно-регулятивна, координаційна, інтегративна функції. До специфічних функцій стратегічного планування варто віднести методологічну функцію, функцію адаптації до зовнішнього середовища, функцію організаційних змін, інноваційну функцію. Зокрема, інноваційна функція стратегічного планування полягає у спрямованості останнього на якісні зміни параметрів системи надання соціальних послуг населенню з метою досягнення стійкого розвитку і відповідності новим умовам функціонування у майбутньому. Дотримуючись широкого підходу до трактування інновацій та інноваційної діяльності, з'являється ствердження, що стратегічне планування, яке передбачає якісні зміни внутрішніх параметрів системи, завжди несе в собі елемент інноваційності.

Сьогодні у кожному регіоні розробляються регіональні стратегії, метою яких є визначення довгострокових цілей розвитку, параметрів прогнозних змін. Саме вибір стратегічних цілей та пріоритетів напрямку розвитку регіонів може дозволити зосередити зусилля регіональної влади на найбільш перспективних для конкретного регіону напрямах розвитку і, одночасно, забезпечити вирішення низки соціальних проблем з орієнтуванням на розвиток системи соціального обслуговування населення та якісного, доступного надання соціальних послуг. Регіональні стратегії не обмежуються лише визначенням перспективних напрямів розвитку регіонів. Вони передбачають програму

конкретних дій регіональної влади в розрізі пріоритетних для регіонів сфер соціальної, економічної діяльності з метою досягнення бажаних прогнозованих орієнтирів.

1.3. Принципи та методи дослідження стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні

Виходячи з вищевикладеної інформації уточнення змісту основних понять дослідження – планування полягає у розробленні змісту та послідовності дій задля досягнення сформульованих цілей у системі соціальних обслуговування.

Значимим у розвитку системи соціального обслуговування є дослідження та його методи. Далі детальніше. Метод – це система регулятивних принципів перетворюючої, практичної або пізнавальної, теоретичної діяльності. Метод конкретизується в методиці. Методика – конкретні прийоми, засоби отримання, обробки фактичного матеріалу, спричинена методологічних принципів і заснована на них. Кожен метод має аспекти:

- об’єктивно-змістовний – метод обумовлений предметом пізнання через теорію (системний підхід має своєю підставою системну теорію);

- операційний – виражений в наведеному визначенні поняття методу, залежить від здатності суб’єкта перевести теорію в систему правил, принципів, прийомів, що складають цю сторону методу;

- праксеологічний – ефективність, ясність, надійність методу.

На цій основі вибирають найбільш ефективний метод виходячи з дослідницьких завдань.

Методи класифікуються за різними підставами: методи якісні і кількісні, змістовні і формальні, історичні та логічні. Поширений розподіл методів за широтою охоплення дійсності:

- спеціальні наукові методи;

– загальнонаукові (системний метод; метод моделювання; емпіричний – спостереження, вимірювання, порівняння, експеримент);

В процесі дослідження згідно з темою та визначеною метою роботи використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження. А саме, структурно-функціональний метод та системний. Завдяки застосуванню яких досліджено структуру та її складові системи надання соціальних послуг, визначено функції та повноваження надавачів соціальних послуг, взаємовідносини та взаємозалежність між цими суб'єктами.

Хронологічний метод дослідження відтворив часову просторову послідовність змін та реформ в управлінні системою соціальних послуг. Що дає можливість спостерігати за процесом та інтенсивністю впровадження інновацій.

За методом моделювання, можливе пере форматування системи соціального обслуговування, формування нових механізмів управління та стратегічного планування розвитку системи.

З використанням найбільш прийнятних принципів та методів дослідження стратегічного планування визначаються подальші рухомі дії реалізації цього планування.

Домінуючим сьогодні є сприйняття стратегії як плану дій, але сучасні спеціалісти і консультанти зі стратегічного планування розвитку все частіше звертають увагу на стратегію як узгоджений напрямок. Таке їх бачення обумовлено тим, що «зовнішні умови стають все більш динамічними і складання плану на довгострокову перспективу не виправдовує себе через постійну необхідність вносити численні зміни. Натомість використання узгодженого довгострокового бачення дозволяє більш гнучко реагувати на зміни і дотримуватися чіткого курсу розвитку» [21, с. 6].

Серед методологічних аспектів важливе місце посідають і принципи, тобто вихідні правила чи певні закономірності, на які спирається стратегічне планування. Відсутність в науковій літературі єдиного теоретико-методологічного підходу до стратегічного планування соціально-економічних

систем мезорівня обумовлює відсутність єдиного погляду науковців відносно принципів цього процесу. Оскільки стратегічне планування бере свій початок з бізнесу, відповідно і певні його закономірності спочатку були вироблені відносно підприємств. Так, основними принципами стратегічного планування, які були сформовані «батьками» теорії планування і отримали назву загальних рис ефективної програми дій є: єдність, безперервність, гнучкість і точність (А. Файоль) та участі (що був обґрунтований та доданий до зазначеного вище переліку Р. Акоффом). Сучасності принципи стратегічного планування значно збільшилися у своїй кількості, проте за різною назвою принципів, іноді криється однаковий зміст. Крім того, слід ідмітити, що формуються сучасні правила статечного планування під впливом принципів сталого територіального розвитку, планування місцевого розвитку тощо. Повністю слід погодитися з точкою зору Васильченко відносно того, що «багато принципів, які ефективно використовувались у стратегіях розвитку соціально економічних систем різних рівнів у попередній «старій» мало мобільній економіці, не дадуть позитивного результату в «новій» глобальній економіці» [20, с. 32].

Основні принципи стратегічного планування мають бути регламентовані на законодавчому рівні. Проте, з огляду на ситуацію, що склалася у правовому полі зі стратегічного планування (мається на увазі відсутність єдиного законодавчого акту), розробники повинні керуватися «Вісник СумДУ. Серія Економіка», № 4' 2013 71 принципами, на яких має будуватися процес прогнозування та розроблення програм економічного та соціального розвитку в країні, а це такі: цілісності; об'єктивності; науковості; гласності; самостійності; рівності; дотримання загальнодержавних інтересів.

Планування може здійснюватися різними методами, на сьогодні найбільш використовувані:

– метод послідовного опису операцій, який полягає у складанні плану послідовного виконання робіт, де кожна з них описується з необхідним рівнем

конкретизації. План може бути складений у вигляді списку робіт, схеми чи таблиці;

- графік виконання передбачає, що, коли і хто повинен зробити у визначені терміни;

- робочий календар являє собою план роботи за певний проміжок часу (рік, квартал, місяць, тиждень, день). Зазвичай складання робочого календаря здійснюється в декілька етапів – від складання переліку основних проблем, які планується розв’язати протягом року, до викладення їх у вигляді конкретних дій, розписаних за днями і годинами робочого тижня.

Стратегічне планування у соціальній сфері – це процес вибору напряму розвитку соціального обслуговування, визначення довгострокових цілей, шляхів та засобів їх досягнення. Необхідне стратегічне планування якщо:

- потрібно впровадити нові види соціальних послуг;
- потрібно розширити спектр надання соціальних послуг;
- відбулися кардинальні зміни в зовнішньому середовищі, які можуть суттєво вплинути на діяльність соціального обслуговування громадян (наприклад, затверджено нормативно-правовий акт щодо обов’язковості запровадження платних соціальних послуг);

- потрібно охопити більшу чисельність населення соціальними послугами;

- потрібно реорганізувати або перерозподілити повноваження між структурними підрозділами чи комунальними установами і громадськими організаціями;

- потрібно покращити якість надання соціальних послуг;

- потрібно удосконалити систему інформування потенційних отримувачів про соціальні послуги;

- почався новий етап роботи за раніше обраною стратегією, яка потребує коригування.

Також для проведення аналізу стратегічного планування можна скористатися методом SWOT-аналізу, який отримав свою назву від чотирьох

слів: сили (Strengths), слабкості (Weakness), можливості (Opportunities), загрози (Threats).

SWOT-аналіз – це процес встановлення зв'язків між найхарактернішими для соціальної служби можливостями, загрозами, сильними сторонами, слабкостями, результати якого в подальшому можуть бути використані для планування. При застосуванні SWOT аналізу доцільно використовувати матрицю.

Згідно з теорією стратегічного планування, стратегія соціального розвитку регіону може формуватися за одним з таких підходів:

- адміністративний – коли розробка стратегії відбувається силами підрозділів керівного органу управління;

- експертно-науковий – коли до розробки стратегії залучається конкурсна організація, науково-дослідна установа; або залучаються міжнародні фахівці;

- партнерський – коли стратегії розробляються на засадах публічності, діалогу та погодженості інтересів влади та громадськості з урахуванням соціальних потреб.

Керівним органам управління стратегія планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні необхідна як демонстрація громаді того, що влада знає, як вирішити наявні проблеми, до яких дій і в який спосіб слід вдаватися аби досягти головної мети управління – підвищення якості життя громадян та забезпечення соціальних гарантій.

Громадськість, у тому числі населення відповідної території (регіону), на підставі стратегії планування отримує уявлення про те, що очікує її з позиції умов життя в віддаленій перспективі. Науковці акцентують, що соціальна спрямованість стратегії сприятиме формуванню «конструктивної мировоззренческой позиции граждан, их консолидации и укреплению политической стабильности» [63, с. 156].

Залучення до розроблення стратегії зацікавлених сторін передбачає творчу та добровільну співпрацю органів влади, громади, органів соціальної сфери, громадських організацій, наукових організацій, а також їх об'єднань та

асоціацій та інших потенційних суб'єктів розвитку територій орієнтованих на соціальне забезпечення населення. Основою такого підходу до опрацювання майбутнього бачення змін у регіоні за рахунок стратегічного планування є усвідомлення важливості та практична реалізація ідеї у процесі розроблення стратегій та консолідована відповідальність за її втілення в життя.

Процес стратегічного планування має бути структурованим та ним мають управляти належним чином сформовані управлінські структури та інституції. Оперативна і управлінська структура процесу має бути побудована таким чином, щоб забезпечити участь якомога ширшої сукупності суб'єктів, від яких залежить розвиток соціального обслуговування у регіоні. Це, зокрема:

- особи, які приймають рішення (на різних управлінських рівнях);
- обрані представники установ/організацій (зацікавлених сторін), які впливають на процеси розвитку соціальної сфери;
- експерти з розвитку різних сфер та галузей господарської системи регіону. Визначення зацікавлених сторін буде здійснюватися командою розробників на чолі з координатором. Ця робота може бути виконана у форматі наради, або семінару упродовж кількох годин і може включати наступні кроки;
- перший крок – всі члени команди записують на папері всі організації окремих осіб, які спадають їм на думку у зв'язку з завданням розробки;
- другий крок – використовуємо матрицю спроможності та інтересу.

Увага приділяється питанню про здатність (знання й інші ресурси) і питанню про зацікавленість (рівень зацікавленості в участі в розробці стратегії).

- третій крок – визначаємо ті зацікавлені сторони, хто потенційно міг би сприяти розробці та реалізації стратегії і планів розвитку. Для цього, щодо кожного з них готуємо невеликий перелік можливостей (якими знаннями /інформацією він володіє, конкретні вміння і досвід, якими є інші ресурси, такі як матеріальні, фінансові або зв'язки/репутація і т.д.).

- четвертий крок – контактуємо з тими зацікавленими сторонами, хто, за попередніми оцінками, міг би допомогти в розробці стратегії, але не цікавиться цим процесом. Слід оцінити ймовірні причини пасивності. Що ще більш

важливо, думати про те, як ми можемо змусити їх зробити свій внесок, і хто може це зробити. Ця частина роботи починається на семінарі і продовжується після нього. Спроби залучити деяких важливих осіб або цілі групи до участі іноді можуть тривати до самого кінця процесу розробки [63, с. 156].

Система соціального обслуговування, як головний постачальник соціальних послуг, в нових умовах життєдіяльності країни повинна забезпечити доступність і якість основних послуг згідно потреб населення. Таким чином, соціальне обслуговування виступає в трьох методологічних аспектах: як високоефективна технологія соціальної роботи, як соціальний інститут, як принципово важливий сектор соціальної сфери.

Розроблення планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні, як і на рівні всієї країни потребує також розгляду з позиції окреслення правового поля. Так, наприклад, дослідник Л. Р. Брусак виділяє чотири блоки у правовому полі стратегічного планування [9, с. 6-7]:

- 1-й блок – загально-методичні документи, які регламентують загальну методику опрацювання стратегій;
- 2-й блок – документи, за якими формуються стратегічні плани на загальнодержавному рівні;
- 3-й блок – правові акти, спрямовані на опрацювання і реалізацію регіональних стратегій;
- 4-й блок – нормативні документи на регіональному рівні та на рівні місцевого самоврядування.

Стратегічне планування в незалежній Україні розглядається як процес, що спрямований на визначення цілей та пріоритетів розвитку на середньострокову або довгострокову перспективу. На сьогодні для розробки ефективної стратегії планування розвитку соціального обслуговування у регіоні слід використовувати інституціональну підтримку та фінансування організації громадського суспільства, соціальне партнерство, соціальне підприємництво, використовувати взаємодію організацій громадського суспільства з органами місцевого самоврядування. Слід зазначити, що позитивні зміни у соціальному

середовищі регіону за рахунок ефективного стратегічного планування – це важлива умова забезпечення суспільної стабільності регіону, це позитивне ставлення до можливостей пошуку оптимальних рішень. Для визначення напрямів удосконалення механізмів державного управління системою надання соціальних послуг в Україні було використано методи моделювання, узагальнення та програмно-цільовий.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕГІОНІ

2.1. Сутність, зміст, принципи, різновиди стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні

Теоретичні засади дослідження стратегічного планування розвитку соціального обслуговування у регіоні створюють теоретико-методологічний ґрунт для дослідження зазначеного феномену, тому розглянемо сутність, зміст, принципи, різновиди стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні.

Теоретичні засади дослідження положення стратегічного планування, які стали фундаментальними наведено в працях: К. Ендрю, М. Кондратьєва, В. Леонтєва, А. Томпсона, І. Ансоффа. Дослідження даного питання стратегічного планування та вплив соціально-економічних процесів в регіоні зокрема, в різні періоди нашої країни відображено у роботах українських науковців: В. Гошовська, К. Дубич, Е. Лібанова, Л. Сідельнік, В. Скуратівський, О. Черниш, В. Беседін, Н. Кухарська, В. Гришко, Ю. Сафонов, В. Савченко.

Аналізуючи результати досліджень представників наукових шкіл сучасності, варто відмітити, що вже у проведених дослідженнях є сформовані певні теоретико-методологічні основи стратегічного планування, в тому числі і розвитку системи соціального обслуговування. Увага науковців більшістю припадає на окремі рівні адміністративно-територіальних одиниць країни, зосереджуючи свої напрацювання на методологічних засадах стратегічного планування розвитку, що охоплює і соціальну сферу. Виокремлюють і систему соціальних послуг, як складовий елемент обслуговування у соціальній сфері.

За висновками науковців практично відсутні системні дослідження стратегічного планування системи соціального обслуговування та надання

соціальних послуг на засадах партнерства й відкритого діалогу влади, громадськості, бізнесу. Співпраця яких, враховуючи глобалізаційні процеси та враховуючи конкурентні виклики XXI століття, була б корисною та результативною. До забезпечення такої співпраці доречно було б залучити агентствами регіонального розвитку. Такі агенції розвитку на сьогодні є у нашому регіоні, які є комунальними установами.

Відтак, є актуальним питання вдосконалення теоретичних та методологічних засад стратегічного планування системи соціального обслуговування на мезорівні в контексті розробки, моніторингу та оцінювання реалізації стратегій за сприяння інститутів-посередників, що зумовлює актуальність, науково-практичну значущість, мету та завдання обраного напрямку дослідження.

Реформування системи соціальних послуг, що передбачає стратегічне планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні, зумовлено потребою у створенні «ринку соціальних послуг» – забезпечення якості та ефективності соціальних послуг за оптимальну вартість.

В теоретичному аспекті дослідження стратегічного планування системи соціального обслуговування слід відмітити сутність соціального обслуговування, що полягає в існуванні соціального інституту з надання людині чи групі людей соціальних послуг. Стаття 10 Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 передбачає право отримувача послуг обирати «установу та заклад, а також форму соціального обслуговування».

Соціальне обслуговування – це складна система надання соціальних послуг, що виникає і змінюється в результаті дій і взаємодій індивідів, які виступають об'єктами чи суб'єктами діяльності.

Спробуємо розібратися, що безпосередньо представляє з себе соціальне обслуговування. Це певна складна система установ і служб з численними і різними за типом зв'язками і взаємовідносинами між окремими її компонентами, блоками і частинами, зі специфічними функціями,

притаманними тільки їй. Зв'язки між елементами цієї системи характеризуються певним порядком, внутрішньою організацією. Зв'язки цієї системи відповідно срямовані на виконання покладених функцій, що визначено законодавством. Варто розглянути основні засади функціонування системи надання соціальних послуг, які полягають у наступному:

- профілактичний характер.

Вважаю за доцільне додати також попереджувальний характер. Наприклад, попередження складних життєвих обставин, захворюваності на небезпечні хвороби, сирітство та інше.

- відповідність соціальних послуг потребам осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах.

Для забезпечення даних засад необхідне більш широке проведення досліджень та прийняття рішень про відповідність та необхідність соціальних послуг потребам. Що в свою чергу потребує внесення змін та коригувань у систему соціального обслуговування.

- безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність, що забезпечуються шляхом взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг.

За безперервністю послуг варто встановити більш детальний контроль, особливу увагу приділити надавачам соціальних послуг з числа громадських організацій (наприклад, які їх надавали за грантові кошти або за міськими програмами «Закупівлі соціальних послуг»). По закінченню грантового фінансування або по завершенню програми, як правило, припиняється надання соціальних послуг отримувачам, що може негативно вплинути на результат їх надання. Звичайно це стосується не всіх послуг, адже частина з них розрахована на отримання та закріплення результату на передбачений період їх надання.

- забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг.

На мою думку, в рамках демонополізації слід більше уваги приділяти розвитку державно-приватного партнерства, тут можливе застосування заохочення приватних представників. Програми соціального замовлення також будуть доречними. Але, тут є гальмівний критерій можливості проведення соціального замовлення, зумовлений Наказом Міністерства соціальної політики від 20.01.2014 № 28 [41].

– рівність прав, обов’язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів [55].

Співпраця з недержавним сектором надавачів соціальних послуг є порівняно новою, проте для забезпечення відповідальності надавачів в практиці роботи варто наповнювати розділ договору про надання послуг «Обов’язки сторін» з орієнтуванням на постійний контроль замовником, надання звітності з певною періодичністю замовнику або за вимогою замовника, періодичні особисті перевірки представників замовника процесу надання соціальних послуг отримувачу (в рамках законодавства). Обов’язки ж державного сектору надавачів регламентовано законодавством та підлягає контролю, в тому числі громадському.

До основних принципів надання соціальних послуг належить:

- дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- гуманізм; повага до честі та гідності; добровільність;
- забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- толерантність; законність; комплексність, конфіденційність;
- соціальна справедливість; доступність та відкритість;
- неупередженість та безпечність;
- індивідуальний підхід; забезпечення високого рівня якості послуг;
- максимальна ефективність та прозорість використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів.

Вважаю за потрібне зазначити про часткове виконання зазначених принципів. Беззаперечно сьогодні зусилля направлені на їх виконання, але потрібні зміни організаційних шляхів надання комплексного підходу,

добровільного вибору, прозорості та ефективності надання соціальних послуг. Зазначу, що в рамках прозорості закупівлі соціальних послуг слід рекомендувати застосування системи DOZORRO, що передбачає громадський контроль державних закупівель.

Класифікують соціальні послуги згідно з Законом України «Про соціальні послуги» так:

1. Соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на:

– соціальну профілактику - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;

– соціальну підтримку - сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин;

– соціальне обслуговування - мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності.

Така класифікація є доречною, адже розрізняється за направленістю та передбачає визначений механізм подальшого соціального обслуговування.

2. Соціальні послуги за типами поділяються на:

– прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо).

З теоретичної точки зору використання простих послуг може бути мінімальним, та з практики роботи відмічу, що зазначені послуги є досить затребуваними, бо значна кількість громадян, які потрапили в складні життєві обставини на першому етапі перебувають у загостреному морально-психологічному стані.

– комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо).

На мою думку комплексне надання послуг, що відразу охоплює декілька проблемних питань фактичного отримувача та впливає відразу на декілька сфер його життя, що не дозволяє гаяти час при наданні допомоги, є одним із результативних показників.

– комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим);

– допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Допоміжні послуги є не менш важливими, а ніж ряд інших соціальних послуг, вважаю, що в дану категорію варто було б додати транспортні послуги або витрати на транспортні послуги.

3. Соціальні послуги залежно від місця надання поділяються на послуги, що надаються:

– за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг;

– у приміщенні надавача соціальних послуг: стаціонарно – в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання; напівстаціонарно – протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування;

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

4. Соціальні послуги залежно від строку надання поділяються на послуги, що надаються:

- екстрено (кризово) – невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю отримувача ;
- постійно – не менше 1 разу на місяць протягом більше одного року;
- тимчасово – не менше одного разу на місяць протягом до одного року;
- одноразово.

Розглянувши сутність і зміст соціального обслуговування та принципів надання соціальних послуг, розуміємо, що якісне соціальне обслуговування, спрямоване на задоволення потреб населення залежить безпосередньо від стратегічного планування системи соціального обслуговування. Зміст останнього полягає в систематизованих зусиллях та діях, спрямованих на розроблення та організацію виконання стратегічних планів, проектів і програм.

Розробка нових підходів до планування вимагає також відповідних принципів планування. Принципи планування – це загальні правила здійснення процесу розробки планів і їх взаємозв'язки по "рівнях планування".

У вітчизняній і зарубіжній літературі виділено різні формулювання основних принципів планування.

За визначенням науковців В.Л. Дикань та В.С. Катькало [12; 20] виділено наступні принципи стратегічного планування:

- цілевстановлення або цілереалізація – всі заходи та шляхи їхнього здійснення, передбачені в системі стратегічного планування, спрямовані на встановлення і досягнення цілей (стратегічних орієнтирів).

Відповідно для визначення стратегічних цілей повинна передувати робота по їх плануванню та розроблення стратегії їх реалізації.

- багатоваріантність, альтернативність і селективність – реакція на середовище, що змінюється шляхом переходу на передчасно обґрунтовані певні альтернативи;

- глобальність, системність, комплексність і збалансованість – орієнтація на охоплення окремими стратегіями всіх аспектів діяльності об'єкта та взаємозв'язок між ними; у межах стратегічного планування готують систему

рішень, а не окремі рішення; спрямованість на зміну ситуації поза і усередині підприємства.

Бо саме системність та послідовність цих рішень, я вважаю, сприятиме переорієнтуванню на актуальні потреби населення та покращення рівня життя, шляхом забезпечення законодавчо встановлених соціальних гарантій громадян нашої країни.

- послідовність – стратегічні зміни повинні впроваджуватися в певному порядку;

- безперервність – стратегічна діяльність є складним процесом, зупинка якого повертає підприємства на початкову позицію;

- наукова і методична обґрунтованість – використання поширених науково-методичних підходів допомагає розробляти реальні плани;

- реалістичність, досяжність – облік особливостей функціонування об'єкта, щодо якого розробляються стратегічні плани, і можливості досягнення певних параметрів.

Стосовно 6 та 7 принципів стратегічного планування зазначу, що загалом використовуються лише статистичні дані та опитування, це є певним результатом, але, для більш чіткого розрахунку визначення реалістичності та досяжності мети при стратегічному плануванні фахівцям варто застосовувати і інші методи. Наприклад, SWOT аналіз.

- гнучкість, динамічність, реакція на ситуацію – урахування тимчасових характеристик і характеру змін, які відбуваються;

- ефективність і соціальна орієнтованість – забезпечення, з одного боку, перевищення результатів, передбачених плануванням, над витратами, необхідними для його здійснення;

- кількісна і якісна визначеність – планування повинно дати певні орієнтири, які будуть відігравати роль контрольних точок, але не можна процес планування звести тільки до розрахунку показників, забуваючи про суть процесів, які слід здійснити;

– довгостроковість заходів – орієнтація на рішення складних проблем, які будуть існувати в довгостроковій перспективі; неможливість їхнього усунення одномоментним заходом сприяє проведенню обґрунтованих, послідовних, складних заходів.

Автор О.Л. Євмєшкіна у своїх роботах досліджуючи підходи до визначення принципів стратегічного планування виділяє також принципи цілісності, гласності, результативності та ефективності, безперервності та наукової обґрунтованості [15].

Планування може здійснюватися різними методами, на сьогодні зазначу найбільш використовувані:

– метод послідовного опису операцій, який полягає у складанні плану послідовного виконання робіт, де кожна з них описується з необхідним рівнем конкретизації (список робіт, схеми, таблиці тощо);

– графік виконання передбачає, що, коли і хто повинен зробити у визначені терміни;

– робочий календар являє собою план роботи за певний час (рік, квартал, місяць, тиждень, день). Зазвичай складання робочого календаря здійснюється в декілька етапів – від складання переліку основних проблем, до викладення їх у вигляді конкретних дій, розписаних за днями і годинами робочого тижня. Стосовно останнього наведу приклад практичної роботи Мелітопольського міського голови та його заступників. Протягом останніх двох років введено в практику роботи Мелітопольського міського голови річне планування заходів, подій, діяльності щодо інновацій та нововведень націлених на реформування та розвиток м. Мелітополя у всіх сферах, в тому числі і соціальній. Зазначений перспективний план роботи заступників, в розрізі підпорядкованої кожному певної сфери діяльності, передбачає конкретизацію заходу, з зазначенням чіткого терміну виконання (місяця), задіяні ресурсні показники та очікуваний результат. Наприклад, у сфері соціального обслуговування очікуваний результат визначається в кількості осіб, які заплановано забезпечити якісними

послугами, допомогти подолати складні життєві обставини, задовольнити потреби та інше.

Планування регіонального розвитку починається з розробки стратегічної платформи. Стратегічна платформа може містити соціально-економічний аналіз або SWOT-аналіз, визначення і відбір конкурентних переваг, і визначення концепції (бачення) розвитку і стратегічних цілей.

Тобто, конкретизую, що призначення стратегічної платформи у тому, щоб збалансувати взаємно суперечливі вимоги для досягнення результатів як у короткостроковій, так і довгостроковій перспективі регіону чи окремого якогось міста. Як видно з досвіду роботи стратегічна платформа – це є документ довгострокового характеру, який спрямований на те, щоб сприяти розвитку регіону в цілому.

Розглянемо що саме розуміється під словом «регіон». Автори колективної монографії [67, с. 13] визначають регіон як територіальне утворення, яке має чітко окреслені адміністративні кордони, в межах яких відтворюються соціальні та економічні процеси забезпечення життєдіяльності населення, обумовлені місцем регіону в системі територіального і суспільного поділу праці. Наприклад, С. Романюк під регіоном розуміє «найбільшу адміністративно-територіальну одиницю субнаціонального рівня, яка має виборну владу, юридичну незалежність та власний бюджет» [59, с. 3].

Звичайно, що будь-яка влада регіону буде відповідну стратегію дій роботи та розвитку свого регіону в рамках бюджетних ресурсів згідно з планом та напрямками роботи, ключових завдань, цілей в рамках визначеної пріоритетності. І напрям соціального обслуговування є одним із ключових в регіональних стратегіях.

Г.Г. Фетісов та В.П. Орешин пропонують таку трактовку поняття «Стратегічний план розвитку регіону» – це «управлінський документ, який містить взаємозалежний опис різних аспектів діяльності з розвитку регіону» [18].

Додам, що політика соціального обслуговування у регіонах країни є однотипною, бо зумовлена порядком дій, затверджених законодавством. Проте, на сьогодні чимала частина повноважень передана на місця. Що дає можливість владі регіонів створювати нові якісні умови соціального обслуговування населення, об'єднуючи свої зусилля.

Відмічу, що у стратегічному плануванні розвитку системи соціального обслуговування аналізуючи сьогодні розвиток соціального обслуговування регіонів України, їх стратегічні дії та подальші плани, Вінницький, Полтавський, Харківський та Запорізький регіони рішуче запроваджують стратегічні та експериментально нові зміни та показують високий результат досягнень.

Стратегічний рівень являє собою основу регіонального розвитку. Всі стратегічні задуми засновані на стратегічній платформі, як будинок на фундаменті. Як будівля будується не на бруді або піску, стратегія не повинна покладатися на недостовірні висновки, а на міцний фундамент у вигляді стратегічної платформи.

Структура стратегічної платформи включає в себе наступні елементи: резюме аналізу ситуації, ключові внутрішні і зовнішні чинники, стратегічне фокусування, концепція (бачення) розвитку, стратегічні цілі розвитку.

Зазначу, що процес розробки стратегії починається з підготовчого етапу, який включає запуск процесу розробки стратегії та мобілізацію регіональних зацікавлених сторін. Результатом стратегічного планування є визначені ділові стратегії організації/підприємства, тому розрізняють певні види стратегій: корпоративна (портфельна) стратегія, стратегія розвитку, конкурентна стратегія, функціональна стратегія (виборча, фінансова, маркетингова тощо), маркетингова.

Науковець І. Ансофф надає наступні визначення видів стратегій [3].

Корпоративна (портфельна) стратегія – це програма довгострокових дій для досягнення корпоративних планів і цілей, яка описує загальний напрям зростання якості та розвитку послуг. Показує як управляти, щоб збалансувати

портфель товарів і послуг. Планування портфеля організації/підприємства – це балансування різних напрямів діяльності.

Стратегія розвитку – рішення про розвиток портфеля організації/підприємства та кожної його одиниці.

Конкурентна стратегія – рішення про розвиток портфеля організації/підприємства та кожної його одиниці в умовах конкурентного середовища.

Функціональна стратегія – є такою, що забезпечує реалізацію ділових стратегій. Де стратегічне планування ґрунтується на чіткому формулюванні місії організації/підприємства, визначенні глобальних цілей, складанні бізнес-портфелю і розробленні узгодження між собою стратегій підрозділів.

Відмічу, що ця стратегія в практиці роботи Запорізького регіону є дієвою, бо використання стратегій різних підрозділів, установ та організацій залучених до виконання завдання стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування об'єднує та доповнює зусилля єдиної цілі. Лише за попереднім узгодження послідовного плану дій можливе досягнення позитивного результату.

Маркетингова стратегія – процес планування і реалізації маркетингових заходів, спрямованих на досягнення визначених цілей.

Проте, є ще один вид стратегії. На сьогодні більшість аналітиків дійшли висновку, що вихід із кризи (в тому числі і соціального характеру) буде пов'язаний з виникненням ще однієї хвили нововведень, здатних дати довготривалий стимул наступному періоду зростання, інноваційна діяльність, як правило, довготривала і передбачає чітке бачення перспективи. Формування напрямків цієї діяльності з урахуванням перспективи являє собою процес розробки інноваційної стратегії.

Інноваційна стратегія – один із засобів досягнення цілей організації/підприємства, який відрізняється новизною для даного підприємства, для ринку послуг, для споживача тощо. Розробляється так, щоб вона була гнучкою і в разі ринкових змін була здатна швидко

трансформуватися в іншу. Ця стратегія може бути складовою частиною стратегії організації/підприємства і доповнювати функціональні стратегії або бути визначальною взагалі. Повинна відображати зміст і основні напрями процесу інноваційного розвитку організації/підприємства [15].

Підсумовуючи, зазначу, що протягом всього процесу стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні необхідно працювати над створенням регіональної мережі для підготовки проектів загального призначення на весь регіон та точкового. Тобто вибірково у містах, за показниками визначеної потреби, обраних напрямків роботи щодо розвитку, створення або здобуття ресурсної бази для реалізації таких проектів, налагодження співпраці та партнерських відносин. Ця мережа буде використовуватися на стадії розробки стратегії для створення проектних ідей, необхідних для практичної реалізації стратегії, а також в ході її реалізації. Обов'язковим елементом є попереднє узгодження стратегії планування розвитку системи соціального обслуговування, що включає:

- забезпечення надання соціальних послуг між потенційними реалізаторами кроків стратегії;
- аналіз такої стратегії щодо наявних ресурсів або шляхів їх набуття та можливості застосування;
- можливих ризиків у процесі реалізації, їх попередження або мінімізація наслідків;
- моніторинг очікуваного результату;
- аналіз перспектив стратегічного планування в напрямку розвитку та удосконалення системи надання соціальних послуг та обслуговування громадян;
- застосування проектного планування;
- налагодження зв'язків та співпраці на регіональному та місцевому рівнях.

2.2. Механізм стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування

Механізм стратегічного планування має бути структурованим та ним мають управляти належним чином сформовані управлінські структури та інституції. Оперативна і управлінська структура процесу має бути побудована таким

чином, щоб забезпечити участь якомога ширшої сукупності суб'єктів, від яких залежить розвиток регіону. Це, зокрема:

- особи, які приймають рішення (на різних управлінських рівнях);
- обрані представники установ/організацій (зацікавлених сторін), які впливають на процеси розвитку системи надання послуг;
- експерти з розвитку різних сфер та галузей.

Варто відмітити, що визначення зацікавлених сторін здійснюється командою розробників на чолі з координатором. Така практика застосовується і у Запорізькому регіоні. Ця робота може бути виконана у форматі наради, або семінару упродовж кількох годин і може включати наступні кроки:

– перший крок – всі члени команди записують на папері або на картці всі організації (установи, компанії, недержавні організації, які є надавачами соціальних послуг та інших) і окремих осіб, які спадають їм на думку у зв'язку з завданням розробки стратегії.

– другий крок – використовується таблиця аналізу спроможності та інтересу (можливо матрицю). Увага приділяється питанню про здатність (знання й інші ресурси) і питанню про зацікавленість (рівень зацікавленості в участі в колективному процесі розробки стратегії).

Це важливий крок, бо навряд чи не зацікавлена сторона, наприклад, громадська організація, долучиться до участі у стратегії, як безпосередній виконавець.

– третій крок – визначаються ті зацікавлені сторони, хто потенційно міг би сприяти розробці та реалізації стратегії і планів розвитку. Для цього, щодо кожного з них готується невеликий перелік можливостей (якими знаннями/

інформацією він володіє, конкретні вміння і досвід, якими є інші ресурси, такі як матеріальні, фінансові.або зв'язки/репутація і т.д.).

– четвертий крок – контактуємо з тими зацікавленими сторонами, хто, за попередніми оцінками, міг би допомогти в розробці стратегії, але не цікавиться цим процесом. Слід оцінити ймовірні причини пасивності таких осіб. Що ще більш важливо, ми починаємо думати про те, як ми можемо змусити їх зробити свій внесок, і хто може це зробити.

Мета полягає в тому, щоб розпізнати відповідні зацікавлені сторони, оцінити їх потенціал і зацікавленість, взяти участь у розробці стратегії, а також встановити умови для забезпечення участі тих, хто не може бути готовий взяти участь, але чиї вміння потрібні для розробки стратегії.

Стратегічне планування має безпосередній механізм розробки та реалізації, передбачає безпосередні кроки, дії в декількох послідовних етапах (див. рис. 2.1.)

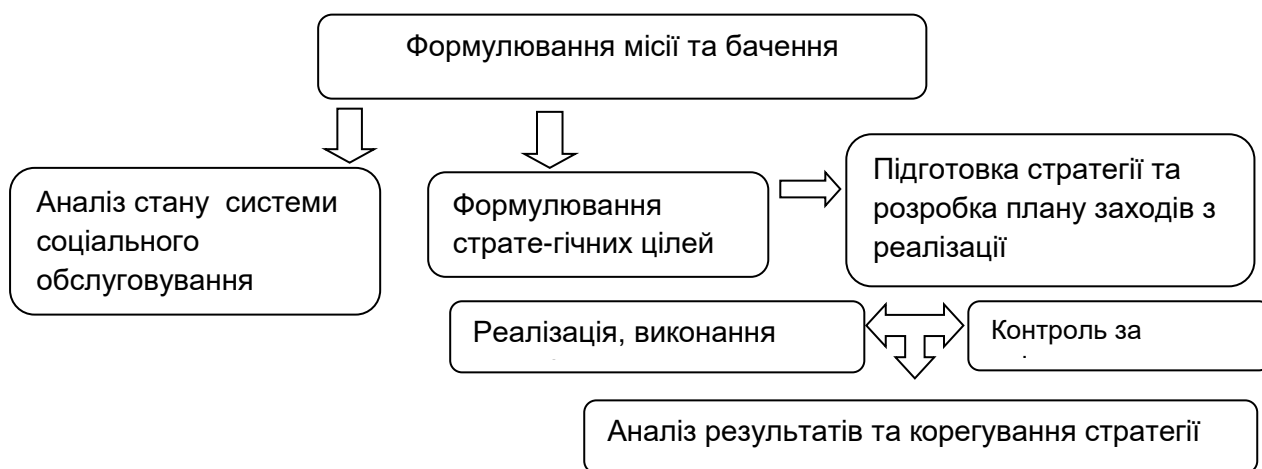


Рис. 2.1. Механізм розробки стратегічного планування

Необхідність проведення аналізу дає можливість отримання інформації про стан соціального обслуговування у регіоні для кращого розуміння ситуацією, які чинники призвели до неї, чи можливо їх уникнути, визначити які фактори можуть загрожувати розвитку, оцінити можливості та усвідомити сильні сторони та слабкі сторони для подальшого їх використання при реалізації стратегії планування.

Джерелами отримання інформації можуть бути: фактичні та потенційні отримувачі соціальних послуг, їх родичі шляхом зворотного зв'язку за надану послугу з допомогою опитувань, анкетування; зустрічі; заяви та звернення; соціальні партнери; практика та досвід роботи інших; статистичні дані, звітність з конкретною інформацією; засоби масової інформації, в тому числі соціальні мережі; результати досліджень.

Так у 2018 році проводилося дослідження за ініціативи Комунальної установи «Урядовий контактний центр» Запорізької обласної ради відповідно до плану проведення прогностичних досліджень у 2018 році, погодженому Державним секретарем Кабінету Міністрів України № 29829/1/1-18 від 24.07.2018 року [57].

Приведу приклад з практики роботи. Важливе місце у розробленні та реалізації принципів і механізмів управління системою надання соціальних послуг, забезпеченні соціального обслуговування мешканців нашого міста, належить уповноваженому органу у системі соціального захисту населення – управлінню соціального захисту населення Мелітопольської міської ради (далі – управління) та його підпорядкованим підрозділам. Управлінням у 2019 році розроблено та затверджено наказом начальника управління Стратегію розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки (див. Додаток А).

Використовуючи на практиці механізм розробки та реалізації стратегічного планування, зображений вище на рис. 2.1, управлінням першочергово сформульовано місії та бачення. В цьому суттєву роль відіграла Робоча група по вивченню клієнтоорієнтованого підходу, як основної компетенції якісного обслуговування населення при управлінні. Робочою групою з залученням зацікавлених осіб у травні 2018 року проведено групові комунікації у форматі «круглого столу» на тему: «Клієнтоорієнтований підхід, як складова інтегрованої системи соціального захисту». Прийнято резолюцію групової комунікації з визначенням основних індикаторів якості послуг, що формує подальший механізм соціальної роботи та розвиток соціальних послуг.

Результатом проведеної роботи формулювання місії та бачення 27.06.2018 став наказ начальника управління «Про затвердження поетапного плану впровадження системи клієнтоорієнтованості в діяльність управління» (див. Додаток Б). Де враховувалася також потреба населення, як заявлена особисто потенційними та фактичними користувачами соціальних послуг, так і наявні проблемні питання, які потребують їх вирішення або попередження.

План є складовою частиною Стратегії планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні. Зазначений план розділено на етапи з чітким визначенням цілі та завдання, що споріднені між собою та взаємозалежні.

План включає в себе наступне (див. рис. 2.2.):



Рис. 2.2. Поетапний план впровадження системи

Наступний крок механізму стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування згідно з рис.1 – аналіз стану системи соціального обслуговування, що включає в себе якісний, кількісний показник надання, потребу та результати після отримання соціальних послуг, націлені на подолання складних життєвих обставин особою або їх попередження.

В цьому випадку доцільно було б провести моніторинг рівня задоволення отримувачів послуг. Тому, управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області запроваджено опитування шляхом проведення анкетування фактичних та потенційних отримувачів соціальних послуг. До процесу проведення опитування залучено зацікавлених у цій роботі осіб:

- Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради Запорізької області;
- Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради Запорізької області;
- Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- відділи прийому громадян управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області;
- громадські організації міста, які надають соціальні послуги;
- фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Питання анкети дають можливість визначити та проаналізувати якість, кількість надання соціальних послуг, недоліки у наданні послуг, невідповідність затвердженим державним стандартам їх надання, обмеженість отримання, потребу в соціальних послугах та інше.

Таким чином з травня по вересень 2018 року проведено широке анкетування населення міста Мелітополь щодо надання соціальних послуг. До проведення анкетування були залучені управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області зі структурними підрозділами, а також громадські організації - надавачі соціальних послуг недержавного сектору.

Опрацьовано всього 762 анкети за аналітичною довідкою (додаток 3): 23% (173 особи) – особи з інвалідністю, 22% (168 осіб) – особи похилого віку, 12% (94 особи) – внутрішньо переміщені особи, 18% (136 осіб) – малозабезпечені особи. 25% – особи з іншим статусом, серед яких споживачі

наркотичних речовин, бездомні, одинокі матері, безробітні, ВІЛ-позитивні особи, робітниці комерційного сексу та інші. Зріз інформаційних даних опитування надав можливість виконати пункт механізму планування – формування стратегічних цілей та завдань. Управлінням запропоновано визначити оперативні цілі Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки в розрізі напрямів:

- стратегічна ціль 1: Підвищення якості та доступності наданих послуг;
- стратегічна ціль 2: Розширення послуг та додаткових можливостей;
- запровадження інноваційних проєктів надання соціальних послуг.

Підготовка стратегії та розробка плану заходів з реалізації, як наступний етап механізму стратегічного планування передбачав визначення потреб населення міста (див. рис. 2.3.) для подальшого орієнтування на конкретні заходи плану, потребу у цих заходах та термін їх виконання.



Рис. 2.3. Визначення потреб у соціальних послугах на рівні громади міста
Затвердженим планом передбачені терміни виконання заходів та відповідальні виконавці. Далі механізмом стратегічного планування розвитку

передбачено реалізація та виконання Плану, контроль за змінами. Про виконання Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки у I півріччі 2019 року детальніше у третьому розділі цієї роботи в частині основних чинників стратегічного планування розвитку соціального обслуговування у регіоні, а саме забезпеченні надання соціальних послуг населенню міста. Заключним елементом механізму стратегічного планування розвитку є аналіз результатів та корегування стратегії.

Аналізуючи практичний механізм стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні, як складову теоретичного аспекту дослідження доцільно відмітити, що стратегічне планування у застосуванні розроблення Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки виконано з дотримання послідовності етапів механізму. Крім того, просліджується використання елементів інноваційної стратегії, як одного з видів стратегії.

На закінчення даного підрозділу відмічу, що опираючись на механізм стратегічного планування системи соціального обслуговування в цілому у країні остаточно не вдалося побудувати функціонально ефективною і структурно злагодженою системи державного управління, причиною чого є відсутність цілісного стратегічного планування на державному рівні та механізмів регулювання процесом. У результаті чого під впливом зовнішніх чинників перед органами державного управління та органами місцевого самоврядування ставляться не визначені повною мірою завдання, відсутня конкретика дій, а подекуди – нездійсненні цілі, сформульовані політиками що не відповідають затвердженій політиці дій. Потреба залишається і за дієвими змінами безпосередньо у законодавстві та наповненні ресурсного капіталу регіону і окремих його міст.

2.3. Закордонний досвід стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування

Стратегічне планування розвитку системи соціального обслуговування, що передбачає також безпосереднє надання соціальних послуг, на регіональному та місцевому рівнях є важливим невід'ємним елементом стратегічного управління в закордонних країнах. З огляду на те, що різні країни накопичили значний теоретичний і практичний досвід у цій сфері, його аналіз та узагальнення можуть мати науково-теоретичне і прикладне значення для України.

В науковій літературі, висвітлюючи закордонний досвід, виокремлюють різні економічні моделі (їх можна вважати маркетинговими) задоволення соціальних потреб – англосаксонська (або неоамериканська) та рейнська. Для обох моделей соціальні нормативи рівня та якості життя людини та суспільства в цілому є орієнтирами соціально-економічного розвитку. Ринковість же економіки з її певними перевагами – лише шлях до задоволення соціальних потреб людини. Такий підхід був розроблений німецькими вченими в середині ХХ століття та реалізований в Німеччині у вигляді «німецького економічного чуда».

Потім до такого розуміння економічних процесів приєдналися інші держави. Переваги такого підходу полягали в його основних принципах: опора на право та гарантії дотримання прав для всіх суб'єктів господарювання та всіх прошарків населення; рівна можливість вільної зайнятості, реалізація трудового та інтелектуального потенціалу, та забезпечення на цій основі своїх соціальних потреб; загальна відповідальність всіх членів суспільства за його благополуччя з солідарною турботою всіх членів суспільства про тих, хто ще або вже не працює, на основі розвинутої системи соціального захисту; відповідальність держави за вироблення та дотримання правил поведінки на ринку, не допущення руйнівних дій ринкових сил (безробіття, криза, інфляція, протистояння багатих та бідних); визнання системи соціального партнерства як головного механізму досягнення соціального погодження та миру; орієнтація

на збереження та розвиток культурного, морального та духовного спадку народу.

Маркенгова модель відбиває різні історичні, географічні, демографічні, етнічні цінності та інші особливості різних країн, але критеріями відношення до такої моделі є пріоритетність в загальній державній політиці соціальних завдань, що забезпечують: соціальну стійкість та відсутність соціальних конфліктів в країні (регіоні); долю населення, що знаходиться за межею бідності, та не перевищує рівень безробіття; рівень безробіття, що не перевищує «природній» рівень (до 5%); диференціацію населення за доходністю на рівні природноеконімічної; тривалість життя в країні перевищує середньосвітовий рівень.

Враховуючи ці аспекти, до першої моделі належать держави Північної Америки та Велика Британія, а до другої – «рейнської» - Германія, Австрія, Бельгія, Швейцарія, Швеція та інші країни. До того ж слід зауважити, що соціальне спрямування сфери послуг не стільки дань гуманізму, соціуму та його проблемам, скільки об'єктивна та більш гостра необхідність. Ця необхідність на етапі індустріального розвитку обумовлювалась тим, що головні діючі особи економічного процесу – роботодавці (власники засобів виробництва) змушені були зрозуміти та визнати, що без задоволення соціальних потреб повною мірою, без надання високоякісних соціальних послуг іншим суб'єктам – найманими працівниками – вони не просто не в змозі реалізувати свій головний інтерес – максимізація прибутку.

В 80-х рр. ХХ ст. почався глобальний рух в реформі державного управління – новий публічний менеджмент – та відбулася зміна пріоритетів у засадах і формі відносин між владою і громадянами. Людина, її права та свободи були визнані головною соціальною цінністю, а головним завданням публічної влади визначено саме ефективне надання якісних послуг громадянам. В результаті, були розроблені нові підходи, методи та залучені нові інституції до надання послуг, а громадяни стали розглядатись у відносинах із владою не

прохачами, а споживачами послуг. І орієнтиром для надавачів послуг є потреби суспільства та інтереси запити та очікування споживача («клієнта»).

Доцільно розглянути закордонний досвід стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування та практики застосування інших країн, наприклад, Австрії, Португалії, Білорусі.

За попередньо запланованим та спрогнозованим розвитком системи соціального обслуговування в Австрії надаються соціальні послуги за принципами «рейнської» моделі надання. В цій країні була заснована одна із самих прогресивних соціальних систем. Усі працюючі та їхні родини застраховані від ризиків, соціальний баланс між бездітними і родинами з дітьми здійснюється за рахунок єдиного страхування і донині. Загальний закон про соціальне страхування закріпив соціальні права трудящих. Австрія має комплексну систему соціального забезпечення і соціального захисту [73]. Соціальне забезпечення надається федеральними, регіональними і муніципальними органами влади громадян, які його потребують, але не є охопленими системою страхування.

Соціальні послуги в Австрії мають основні напрямки та включають в себе розробку політики на ринку праці, позашкільного догляду за дітьми, будинки для людей похилого віку та будинки пристарілих, денні і заочні послуги, житлові і/або схеми зайнятості для людей з особливими потребами, а також консультування і допомогу особам з особливими проблемами (наприклад, для жінок, що піддаються насильству в сім'ї та їх дітей, що страждають залежністю від наркотиків чи наркозалежних осіб, бездомних осіб або осіб, які перебувають під загрозою втрати своїх будинків, осіб звільнених з місць позбавлення волі або осіб, які шукають притулку) [32].

Так, у 2011 році соціальні послуги в Австрії склали 7,2 млрд. євро (приблизно 2,4% від ВВП), з них:

- 1,2 млрд. євро витрачені на послуги, пов'язані з безробіттям;
- 2,2 млрд. євро на послуги пов'язані з дітьми і сім'ями;

- 1 млрд. євро на заочний, очний і послуги з догляду за людьми похилого віку та осіб, які потребують догляду;
- 1,6 млрд. євро на послуги для людей з обмеженими можливостями;
- 0,8 млрд. євро на інші соціальні послуги.

В цілому державний сектор відіграє домінуючу роль в наданні соціальних послуг в таких сферах, як догляд за дітьми, будинки для людей похилого віку та будинки пристарілих. Іншими постачальниками є приватні та некомерційні організації, в тому числі великі організації з давніми традиціями в цій сфері (церковні об'єднання, асоціації, пов'язані з політичними партіями; інші регіональні благодійні організації) і численні дрібні організації. Система соціальних послуг Австрії організована за регіональним принципом і адмініструється муніципалітетами в 9 регіонах. Тому існує 9 різних законів соціального захисту, що відрізняються підходами та розміром соціальних виплат.

В Австрії започаткували залучення ОГС (організацій громадського суспільства) до надання соціальних послуг населенню, що на сьогодні активно використовується. В цьому випадку держава виступає замовником послуг, а ОГС надавачем/виконавцем на основі укладеної Угоди про надання соціальних послуг. В даному випадку чітко визначаються послуги, які будуть замовлені та застосовується закон про державні закупівлі, який є правовою підставою.

Отже, проаналізувавши деякі аспекти сучасної австрійської системи планування розвитку та дії соціальної сфери, можна зробити такий загальний висновок: незважаючи на певні проблеми, Австрія – країна, яка досить потужно використовує свій соціально – економічний та реформаційно-законодавчий потенціал і запроваджує прогресивні соціальні реформи. Досвід реалізації соціальної сфери, отриманий в Австрійській Республіці, демонструє високий рівень соціального розвитку та гарантування високих соціальних стандартів життя населення, що потребує подальшого наукового вивчення. Подібно до України, Португалія є децентралізованою унітарною державою і успішно реформує систему соціальних послуг за умов економічної кризи і

бюджетного дефіциту, що також привертає увагу до її досвіду. Має кількасот річні традиції залучення організацій громадянського суспільства, насамперед, релігійної та професійної спрямованості, до надання соціальних послуг. Після приєднання Португалії до Європейського Союзу у 1986 році відбулося реформування системи соціального забезпечення та соціальних послуг відповідно до стандартів і законодавства ЄС, а також за допомогою значних субсидій з бюджету ЄС.

Регуляторним органом у сфері надання соціальних послуг є Інститут соціального забезпечення, який є спеціалізованим підрозділом Міністерства праці, соціальної солідарності і соціального забезпечення. Основні функції Інституту: контроль якості та деінституціалізація одержувачів соціальних послуг. Інститут надає технічну допомогу надавачам соціальних послуг, а також здійснює моніторинг та оцінку їх діяльності – як організацій громадянського суспільства, так і приватних осіб та компаній.

Забезпечення надання соціальних послуг та державної соціальної допомоги різних видів залежить від «кошика доходу» на рік на кожного члена сім'ї. Використання «кошику доходів» дозволяє забезпечити державне фінансування організаціям громадянського суспільства чи інших надавачів соціальних послуг на прозорих засадах, пропорційно до різниці між указаним кошиком або визначеної законодавством його частини [74]. Це практично виключає субсидіювання соціальних послуг для осіб, здатних сплачувати не лише додаткові послуги; крім того, надавачі соціальних послуг мають прямий інтерес знижувати власні витрати – в рамках додержання стандартів, що контролюються державними регуляторними органами і асоціаціями/групами споживачів відповідних соціальних послуг. Крім того, це дозволяє забезпечувати прийнятну якість послуг за значно (в 2–3 рази) нижчих абсолютних сум фінансування соціальних послуг на одного одержувача чи його утримання в інституційних закладах, ніж у «старих» членах Євросоюзу.

Досвід Португалії стосується, в першу чергу, встановлення чітких критеріїв щодо державного фінансування соціальних послуг на підставі, з

одного боку, оцінки «кошику доходів» одержувача, з іншого – ймовірності зміни відповідного кошику протягом наступних трьох років або невизначеного строку (як у випадку абсолютної інвалідності).

Загальний результат у Португалії в 2015 році приблизно 4600 організацій громадського суспільства виконували понад 12500 контрактів на надання соціальних послуг (крім медичних). Що говорить про довіру до ОГС та якість надання ними соціальних послуг згідно з потребами громадян та прийнятну вартість цих послуг. До речі, статистична звітність або оцінка волонтерської діяльності в Португалії не здійснюється.

Одне з центральних місць в системі соціальної політики країни посідає соціальне обслуговування – діяльність з організації та надання соціальних послуг. Система соціального обслуговування характеризується тим, що є достатньо централізованою і «одержавленою». Проте останнім часом держава декларує, що розвиток цієї системи відбуватиметься шляхом розширення стаціонаророзамінної форми роботи, застосування механізму державного соціального замовлення (ДСЗ). Соціальні послуги є невід’ємним доповненням фінансового соціального забезпечення. Система соціального обслуговування чітко визначається та регулюється відповідним Законом Республіки Білорусь «Про соціальне обслуговування». Урядом визначено мінімальні соціальні стандарти в сфері соціального обслуговування, які мають бути забезпечені відповідними органами влади. Так за визначеним стандартом в кожному районі Республіки Білорусь має бути створено щонайменше один територіальний центр соціального обслуговування населення (ТЦСОН), який має надавати соціальні послуги. Відповідно інформації Мінпраці, станом на 1 півріччя 2016 року в країні функціонує 146 ТЦСОНів та 1172 соціальних пунктів, 2 міських центри соціальної допомоги сім’ї та дітям (133), «кризові кімнати» (76).

З метою забезпечення ефективності та якості надання соціальних послуг в країні запроваджено механізм ДСЗ, який покликаний виконувати такі задачі:

- оперативно вирішувати найбільш значущі соціальні проблеми;
- розвивати інноваційні технології соціального обслуговування;

- розширення видів соціальних послуг;
- залучення додаткових матеріальних, фінансових та трудових ресурсів в систему соціального обслуговування [27].

Хоч неурядові організації і володіють правом надавати соціальні послуги, проте через низку обмежень, встановлених законодавством, для громадських організацій можливості для цього фактично мінімальні.

Досить проблематичним є зробити вичерпну характеристику сектору недержавних некомерційних організацій, які надають соціальні послуги. Не дивлячись на те, що існує перелік організацій із відповідними статутними цілями, що зареєстровані Міністерством юстиції, все ж таки на думку експертів він є неповним. Відповідно до даних спеціалізованої бази даних «Білорусь соціальна» (створена Білоруською асоціацією соціальних працівників) існує десь 7200 організацій, включаючи державні, громадські, релігійні, профспілкові та комерційні організації [28]. Також на думку експертів, існує певного роду монополія на надання соціальних послуг. Таким монополістом визнається Білоруське Товариство Червоного Хреста. Особливий статус організації визначається спеціальним законом.

Існують також «традиційні» неурядові організації типу Білоруське товариство інвалідів, Білоруське товариство глухих, республіканська асоціація інвалідів-колясочників, які також користуються певною додатковою протекцією з боку держави та є до певної міри монополістами в надання соціальних послуг для власної цільової аудиторії.

Оцінюючі неурядовий сектор надання соціальних послуг, також треба зазначити, що законодавство Білорусі про громадські організації встановлює заборону займатися таким організаціям господарської діяльністю, а, отже, надавати платні послуги. Також громадські організації мають соціальні послуги надавати на безоплатній основі. Фактично це звужує як можливості, так і спроможність громадських організацій бути впливовими гравцями в секторі надання соціальних послуг.

Підсумовуючи, варто зазначити, що Білорусь хоч і має законодавчо визначену систему ДСЗ, проте жорстке державне регулювання самої сфери соціальних послуг, централізація системи їх надання в руках державних організацій та установ стримує розвиток недержавного сектора надання послуг. Це в свою чергу впливає як на якість таких послуг, а також на урізноманітнення таких послуг у відповідності до потреб самих громадян.

Підводячи підсумки даного розділу дипломної роботи про стратегічне планування розвитку системи соціального обслуговування відмічу, що на мою думку система соціального обслуговування в Україні та стратегічне планування її розвитку має схожість з Республікою Білорусія. Оскільки в Україні організаційні та правові засади надання соціальних послуг також визначаються Законом України «Про соціальні послуги». Уряд нашої країни ухвалив Стратегію реформування системи надання соціальних послуг, задекларував наміри створити конкурентний ринок соціальних послуг, що передбачає запровадження механізму соціального замовлення, співробітництво з недержавними надавачами соціальних послуг (громадськими, благодійними, релігійними організаціями).

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ОПТИМІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЧНОГО ПЛАНУВАННЯ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕГІОНІ І В УКРАЇНІ

3.1. Сучасний стан стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування в регіоні України на прикладі управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

Шлях оптимізації стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування – це є системний шлях до управління змінами, актуалізація процесів та вихід на новий рівень обслуговування громадян та надання їм соціальних послуг. Визначення потреб, проблемних питань, завдань та погодження реалістичних цілей дає можливість створення якісного, нового, пріоритетного соціального обслуговування.

На сьогодні надання соціальних послуг залежить: від можливостей наявної мережі у місті установ та закладів комунальної форми власності, діяльність яких відповідає вимогам нормативно-правових актів; наявності громадських об'єднань, які здатні забезпечити надання соціальних послуг населенню певної території на правах партнерства; запровадження інноваційних моделей соціального обслуговування, застосування нових принципів надання, наприклад, контракування соціальних послуг. Говорячи про сучасний стан стратегічного розвитку системи соціального обслуговування варто відзначити цілі, завдання та перспективи реформування системи надання соціальних послуг у цілому. Бо цілі повинні бути сформовані виходячи від потреби, тобто за пріоритетними напрямками.

27 листопада 2014 року Верховна Рада України прийняла Угоду про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» [69]. В розділі XV

«Соціально-гуманітарна реформа» передбачалися заходи з розвитку системи надання соціальних послуг: п.1.8. розрахунок та запровадження соціальних стандартів за всіма видами соціальних послуг, що надаються державою. Аналізуючи виконання цього пункту відмічу його часткове виконання на сьогодні. Повний перелік соціальних послуг, затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537 «Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». За переліком нараховується 20 соціальних послуг, останні три з 2018 року (догляд і виховання дітей в умовах, наближених до сімейних; супровід під час інклюзивного навчання; тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю) є порівняно новими. Державні стандарти їх надання, які мають бути прийняті в розрізі кожної окремої послуги, прийняті частково.

За 5 років виконання пункту 1.8 розділу XV Угоди про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» в частині запровадження державних стандартів виконано на 65%. Виникає претензійне питання до Міністерства соціальної політики щодо відсутності Державних стандартів надання соціальних послуг, що є приводом внесення проекту пропозицій до плану заходів на найближчій період до проекту Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року [49].

Актуальним є питання орієнтування соціальних послуг на пріоритетні потреби громади. Так, за визначенням місцевою владою м. Мелітополя пріоритетів та завдань у сфері розвитку надання соціальних послуг, місцевою владою м. Мелітополя за період 2017 та 2018 років відкрито три соціальні гуртожитки для тимчасового проживання для внутрішньо переміщених осіб. Що задовольняє визначену потребу громадян.

Наступним п.1.9 розділу XV Угоди про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» передбачено: розвиток мережі неприбуткових організацій, що задовольняють потреби соціально незахищених верств

населення у наданні соціальних послуг; запровадження відповідних механізмів та їх фінансування; широке залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг. Але, в прийнятій 11 грудня 2014 року Верховною Радою Постанові № 26-VIII «Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України» [44], яка посилається на «Коаліційну угоду» та на «Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони» [70], у розділі 8 «Нова соціальна політика», про реформування соціальних послуг взагалі нічого не вказано. І на сьогодні необхідне внесення змін до загальних законодавчих документів для подальшої можливості змін сучасного стану системи соціального обслуговування шляхом запровадження раціонального стратегічного її планування та розвитку.

Відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики України від 18.12.2014 № 1057 [44], було затверджено «План заходів Мінсоцполітики з виконання Програми діяльності Кабінету Міністрів України та Коаліційної угоди». Пункт 16 Плану, передбачає розрахунок та запровадження соціальних стандартів за всіма видами соціальних послуг, що надаються державою.

Цим планом передбачається широке залучення недержавних установ та організацій до системи надання соціальних послуг. Тобто, таким чином має відбуватися розвиток мережі неприбуткових установ, які задовольняють потреби соціально незахищених верств населення. Для виконання цього завдання Міністерством затверджено методики оцінки конкурсних пропозицій учасників конкурсу із залученням бюджетних коштів для надання соціальних послуг; форми примірного договору про залучення бюджетних коштів; типові положення про: відділення денного догляду для людей похилого віку, осіб з інвалідністю та відділення підтриманого проживання для людей похилого віку та осіб з інвалідністю; відділення денного догляду для людей похилого віку та осіб з інвалідністю; відділення підтриманого проживання для людей похилого віку та осіб з інвалідністю.

Саме так нині виглядає ситуація згідно загальної інформації законодавчих та правових та інших документів. Дослідження сучасного стану стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування одного із регіонів України – Запорізького, дасть можливість виявити проблеми та визначити способи їх подолання. Предметом аналізу є діяльність уповноваженого органу у системі соціального захисту населення – управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області. Даному органу належить важливе місце у розробленні та реалізації принципів і механізмів управління та розвитку надання соціальних послуг, забезпеченні соціального обслуговування. До системи його управління входять підпорядковані підрозділи:

- Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради Запорізької області;
- Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради Запорізької області;
- Мелітопольський міській центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Вказані центри надають соціальні послуги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, за місцем їх проживання згідно з Державними стандартами соціальних послуг.

Інформацію про перелік послуг та завдання центрів можна знайти у Єдиному Реєстрі надавачів соціальних послуг у м. Мелітополі (див. Додаток В, рис. 1. – 2.) та на веб-сайті управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області (див. Додаток Г, рис. 1.). Наведений Реєстр створено управлінням в рамках доступності та інформаційності до соціальних послуг, які надаються у м. Мелітополі. Отримання інформації у вільному доступі про суб'єктів надання соціальних послуг, їх діяльність, координати та контактна інформація. Загалом на сайті управління відображено основну інформацію про управління та його діяльність, в тому числі, що стосується надання соціальних послуг. Створення

веб-сайту було важливою умовою та одним із кроків у стратегічному плануванні розвитку системи соціального обслуговування в рамках діяльності управління та його підпорядкованих підрозділів, що дає можливість вільного доступу до необхідної інформації користувачам. Для зручності у користуванні сформовано інформаційні блоки за напрямками. Введено відокремлені кнопки швидкого доступу за інформацією, наприклад, для звернення он-лайн з метою оформлення виплат, пільг чи отримання послуг. Відображено швидкі посилання на організації, установи та заклади – партнери, які можуть надати користувачам додаткову необхідну або уточнюючу інформацію. Запроваджено на постійній основі колонку новин з постійним поповненням інформаційних даних про проведені заходи за ініціативою або участю фахівців управління, оголошення для громадян на різні теми, повідомлення, запрошення, інформування щодо новин та змін у чинному законодавстві.

Доцільність створення сайту, його інформативність та використання можна оцінити за кількістю переглядів. На жовтень 2019 року (близько року з дати початку роботи сайту) налічується більше 16 тисяч переглядів, що говорить про активне користування веб-сайтом управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області. Такий результат спонукає до подальшого його удосконалення.

В рамках запровадження процесу діджиталізації в Україні інтеграція технологій на цифрові замінює традиційні способи отримання та передачі інформації. Це стосується різних сфер (економічної, медичної, енергетичної, освітньої та інших) в тому числі і соціальної сфери.

У другому півріччі 2018 Міністерством соціальної політики розпочато розроблення Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України (E-SOCIAL). Фахівці управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради були запрошені до процесу розроблення у якості експертів. Місія яких полягала в корегуванні запропонованих розробниками схематичних процесів системи E-SOCIAL, як

практиків у роботі системи соціального обслуговування населення. За три етапи спільної з Міністерством соціальної роботи протягом 6 місяців сформовано загальну схему роботи Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України.

У місті проведено підготовчу роботу щодо вдосконалення діяльності управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області зі стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування. За прийнятою раніше Концепцію реформування системи соціальних послуг, затвердженої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. № 178-р [46], соціальні послуги необхідно наблизити до отримувачів, надавати їх на принципах адресності, індивідуального підходу, поваги до кожного клієнта та дотримання загальнолюдських прав. Зазначена Концепція реформування системи соціальних послуг, була реалізована не в повному обсязі внаслідок відсутності законодавчого регулювання питань, зокрема, щодо формування соціального замовлення, визначення потреб адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, їх видах та обсягах, планування та надання соціальних послуг з урахуванням визначених потреб і запровадження стандартизації зазначених послуг.

Наступним етапом стратегічного планування та розвитку системи соціального обслуговування стало схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг за розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 № 556-р. [47] Стратегія дала змогу здійснити певні кроки в напрямку запровадження системної реформи у сфері надання соціальних послуг. Так, у рамках її реалізації було здійснено ряд важливих кроків у напрямі забезпечення правового регулювання формування системи соціальних послуг на рівні держави, що говорить про осучаснення системи надання соціальних послуг та пріоритету в напрямку клієнтоорієнтованого підходу у роботі.

Запровадження вище згаданої системної реформи відбулося і на місцях. Наприклад, управлінням соціального захисту населення Мелітопольської

міської ради Запорізької області у 2018 році створено Робочу групу по вивченню клієнтоорієнтованого підходу, як основної компетенції якісного обслуговування населення. Склад Робочої групи затверджено наказом начальника управління соціального захисту населення ММР ЗО. До складу групи в рамках співпраці та прозорості включено представників громадських організацій. Метою створення Робочої групи було дослідження потреб, пріоритетів населення, якості отриманих соціальних послуг населенням та застосування клієнтоорієнтованого підходу, як основної компетенції якісного обслуговування населення фахівцями управління, підпорядкованих центрів та, на принципах співпраці з громадськими організаціями, що є одним із основних завдань управління.

Робочою групою з залученням зацікавлених осіб у травні 2018 року проведено групові комунікації у форматі «круглого столу» на тему: «Клієнтоорієнтований підхід, як складова інтегрованої системи соціального захисту». Прийнято резолюцію групової комунікації з визначенням основних індикаторів якості послуг, що формує подальший механізм соціальної роботи та розвиток соціальних послуг для населення міста.

17.05.2018 на засідання Робочої групи з вивчення клієнтоорієнтованого підходу, як основної компетенції якісного обслуговування населення прийнято рішення щодо проведення анкетування фактичних та потенційних отримувачів соціальних послуг для отримання реальної оцінки якості наданих послуг, потреб та пріоритетів населення у їх наданні. З травня по вересень 2018 року проведено широке анкетування населення міста Мелітополя щодо надання соціальних послуг. До проведення анкетування були залучені управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області зі структурними підрозділами, а також громадські організації – надавачі соціальних послуг недержавного сектору.

За моніторингом відповідей у анкетах, як результат проведеної роботи в рамках системної реформи, запровадженої Стратегією реформування системи надання соціальних послуг за розпорядженням Кабінету Міністрів України від

08.08.2012 № 556-р. [47], визначено формулювання місії та бачення подальших змін, корегування та розвитку. Які викладені у наказі начальника управління «Про затвердження поетапного Плану впровадження системи клієнтоорієнтованості в діяльність управління» від 27.06.2018 (див. Додаток Б).

Наступним кроком управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області у розвитку системи соціального обслуговування стало розроблення та затвердження Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки (наказ начальника управління від 23.04.2019 № 47) за попередньо визначеними цілями, завданнями, пріоритетним напрямом розвитку.

За визначенням місцевою владою пріоритетів та завдань у сфері надання соціальних послуг, напрямків розвитку, потреб громади місцевою владою м. Мелітополя в літку 2019 відкрито кризовий центр надання психосоціальних послуг для жінок, які постраждали від домашнього або гендернообумовленого насильства та опинились в складних життєвих обставинах. Заклад створений на базі громадської організації.

Наведений приклад є результатом попередньо визначених цілей, сформованих та координованих дій місцевої влади та інших учасників стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у місті Мелітополі. Проте, потребують подальшої групової роботи щодо забезпечення якісного надання соціальних послуг отримувачам, застосування нових підходів. Застосування соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів та соціальної закупівлі.

Для контролю, визначення дотримання оперативних цілей та завдань, аналізу результативності виконання заходів Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки запроваджено щопіврічний моніторинг виконання.

У ході дослідження за перший період виконання 2019 року були проаналізовані результати реалізації Стратегії. Це дозволило зробити висновки

щодо обраного напрямку Стратегії, показників результативності її впровадження, доцільності та за можливості внесення корегувань за необхідності.

На виконання Стратегії реформування системи надання соціальних послуг за розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 № 556-р. в частині забезпечення отримання соціальних послуг за принципом «єдиного вікна» для комплексного вирішення проблемної ситуації сім'ї Мелітопольською міською радою було подано заявку до Міністерства соціальної політики на отримання субвенції з державного бюджету для будівництва «Прозорого офісу» соціального характеру. Що сприятиме покращенню та спрощенню системи обслуговування мешканців міста, шляхом комплексного підходу у наданні послуг, економії часу та ресурсів на прийом громадян, оформлення документів та призначення необхідних виплат, а також прозорості та відкритості роботи.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 № 779 «Про затвердження порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на проведення робіт, пов'язаних зі створенням і забезпеченням функціонування центрів надання адміністративних послуг, у тому числі соціального характеру, в форматі «Прозорий офіс»» [54] управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради разом з відділом капітального будівництва Мелітопольської міської ради у 2018 році розпочато підготовчу роботу по реконструкції під адміністративну будівлю.

Відкриття «Прозорого офісу» соціального характеру заплановано на 2020 рік згідно з планом заходів Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки.

На виконання п.1.9 розділу XV Угоди про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» щодо розвитку мережі неприбуткових організацій, що задовольняють потреби соціально незахищених верств населення та їх

широкого залучення до надання соціальних послуг управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради та його підпорядкованими підрозділами проводиться тісна співпраця з громадськими організаціями. Два роки поспіль за міською програмою «Закупівля соціальних послуг» проводиться закупівля соціальних послуг для осіб, які потрапили у складні життєві обставини та належать до групи ризику. Метою програми є забезпечення соціальної підтримки, надання якісних і доступних послуг з профілактики та діагностики ВІЛ-інфекції, туберкульозу, зниження рівні захворюваності і смертності від ВІЛ-інфекції/СНІДу. Реалізує програму БО «БФ «Все можливо» за результатами участі у публічній системі державних закупівель «Prozorro».

Для задоволення потреб тих категорій осіб, які перебувають в складних життєвих обставинах та в рамках співпраці з громадськими організаціями, які надають соціальні послуги, у липні 2019 року в м. Мелітополі відкрито кризовий центр надання психосоціальних послуг для жінок, які постраждали від домашнього або гендернообумовленого насильства та опинились в складних життєвих обставинах на базі громадської організації.

Підсумовуючи зазначу, що зміст стану соціального обслуговування сьогодні в управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області є відображенням реалізації стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування на рівні держави, регіону, міста.

Відмічу, що передовий досвід соціально-розвинених країн полягає у приділенні належної уваги саме профілактиці негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в запобіганні виникненню складних життєвих обставин. В Україні ж систему надання соціальних послуг намагаються використовувати не як інструмент виведення осіб зі складних життєвих обставин чи недопущення потрапляння соціальних груп в складні життєві обставини, а як інструмент боротьби з бідністю.

Для досягнення мети розвитку системи соціального обслуговування на вищому рівні необхідне застосування системних зусиль та дій, спрямованих на

розроблення та організацію виконання стратегічних планів, проектів і програм. Проведення попереднього прогнозування результативності впровадження змін та застосування реформ. Адже, на сьогодні в країні переважно застосовується принцип запровадження «пілотних проектів» із закулісним спостереженням за їх результативністю, що є недосконалим та недопустимим принципом стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування населення.

3.2. Основні чинники стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні України на прикладі управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

Стратегічне планування перш за все формує основу подальших управлінських рішень, де важливим є відповідність між цілями/баченням та потенційними можливостями. Основні чинники стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування полягають в структурованому механізмі з правильно сформованою місією/баченням.

До чинників стратегічного планування на першому етапі його формування слід віднести визначення стану системи соціального обслуговування шляхом проведення аналізу її якості, повноти, доцільності, кількості, ресурсної бази, відповідності послуг. Зазначений чинник дає можливість спроектувати цілі та завдання майбутньої стратегії, що є одним із елементів стратегічного планування.

Розглядаючи це на прикладі управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області в частині надання соціальних послуг населенню міста, зазначу про проведення такого аналізу управлінням з залученням його структурних підрозділів та громадських організацій. За результатами якого Робочою групою, створеною у 2018 році наказом начальника управління соціального захисту населення Мелітопольської міської

ради було визначено оперативні цілі та поточні завдання, що є наступним чинником стратегічного планування системи соціального обслуговування. Було також розроблено План заходів та напрям дій, що затверджено Стратегією розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки (див. Додаток А).

Від можливостей наявної мережі установ та закладів, діяльність яких відповідає вимогам нормативно-правових актів залежить надання якісних соціальних послуг, переформатування підходів у наданні послуг, запровадженні інноваційних моделей соціального обслуговування у відповідності до потреб громади. На сьогодні система надання соціальних послуг набуває особливого значення та потребує розвитку та інновацій зі збереженням головних принципів їх надання: адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги державних стандартів послуг.

Після реалізації заходів Стратегії важливим чинником стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування є визначення її результативності, що впливає зі спостереження і контролю виконання плану Стратегії та проведення аналізу результатів та динаміки змін. Зазначений чинник дає можливість внесення корегування Стратегії за необхідності, перегляду цілей та можливого напрямку дій.

В межах діяльності управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області на початку роботи по стратегічному плануванню розвитку соціальних послуг, що належить до системи соціального обслуговування, визначено якість та потребу населення у соціальних послугах, що описано у розділі 2.2 дипломної роботи. Визначення проводилося шляхом моніторингу анкет, запропонованих мешканцям міста з категорії фактичних та потенційних отримувачів соціальних послуг. Це дало можливість визначити та проаналізувати якість, кількість надання соціальних послуг, недоліки у наданні послуг, невідповідність затвердженим державним

стандартам їх надання, обмеженість отримання, потребу в соціальних послугах та інше. За результатами розроблено та впроваджено заходи щодо покращення та розвитку рівня надання соціальних послуг, що включено до згаданої Стратегії.

І саме для використання чиннику стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування – результативності, управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області, застосовано контрольні заходи. Проведено зовнішню оцінку якості надання соціальних послуг структурними підрозділами управління та громадськими організаціями, які співпрацюють з управлінням, застосовано критерії проведення зовнішньої оцінки, затверджені Наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 [48].

Висновок за оцінкою результатів у 1 півріччі 2019 року засвідчує дотримання визначених кроків, відповідність у реалізація до розроблених заходів Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки згідно з метою та затвердженням Планом заходів. Внесення доповнень, змін та коригування План заходів описаної Стратегії не потребує.

Підкреслю, особливим чинником стратегічного планування є: визначення довгострокової перспективи розвитку системи соціального обслуговування, яка є орієнтуванням для розробки, складання наступних кроків стратегічного планування, визначення основних напрямків розвитку або реформування.

Процес стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування може бути представлений у вигляді послідовного вирішення ряду питань. І етапи вирішення цих питань можуть бути розмежовані таким чином, що на кожному з них можуть бути використані свої спеціальні методи їх вирішення чи реалізації.

Важливим у стратегічному плануванні розвитку системи соціального обслуговування є визначення оперативної і управлінської структури

планування, яка має забезпечувати участь якомога більшої сукупності суб'єктів від яких залежить розвиток системи та її ефективність.

Для ефективного стратегічного планування системи розвитку та удосконалення соціального обслуговування управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області використано отримання зворотного зв'язку через месенджер соціальної мережі фейсбук. Усі бажаючі користувачі соціальної мережі можуть у відкритому доступі поспілкуватися з фахівцями управління он-лайн, задати питання, отримати консультацію, інформаційну допомогу та залишити свої відгуки і коментарі про якість надання соціальних послуг та соціального обслуговування в цілому в управлінні.

Відділом координації суб'єктів надання соціальних послуг управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області проводиться моніторинг кількості звернень, їх тематики, періодичності та аналізуються коментарі щодо якості обслуговування. Це дає можливість обговорення цих питань на засіданнях Робочої групи, визначення шляхів їх вирішення та за необхідності формування пропозицій по внесенню змін до Стратегії розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки.

Для широко інформування громадян міста щодо можливості отримання соціальних послуг, їх переліку та безпосередньо надавачів соціальних послуг державного та недержавного сектору управлінням розроблено та опубліковано Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг у м. Мелітополі, який можна знайти у вільному доступі на веб-сайті управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області [17]. За даним реєстром можливо отримати інформацію про суб'єкти надання соціальних послуг та їх контактну інформацію, перелік послуг та категорії осіб, які можуть скористатися цими соціальними послугами.

Соціальна політика держави є чинником прискорення євро інтеграційних процесів, орієнтування на пріоритети і практики країн ЄС. Міністерством

соціальної політики України, як перші кроки у напрямку приведення у відповідність соціальної політики України до європейських стандартів, розроблено і реалізується План заходів з імплементації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, на 2014 – 2017 роки [35].

З використанням такого чинника у стратегічному плануванні розвитку системи соціального обслуговування управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області взято напрям на інноваційність підходів, напрямів побудови системи соціального обслуговування європейського зразка. Тому управлінням перекладено згаданий Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг у м. Мелітополі на англійську мову та надано для вільного доступу і користування на веб-сайті управління та інтернет-порталі Мелітопольської міської ради, що дає можливість ознайомлення з інформацією для подальшої співпраці з організаціями-партнерами держав-членів ЄС щодо подальшого використання їх кращого досвіду, їх роботи у сфері соціального обслуговування та отримання підтримки, в тому числі фінансової.

Результатом запровадження описаного інноваційного підходу у перекладі Реєстру стало укладення трьохсторонньої угоди про взаєморозуміння між Мелітопольською міською радою та Благодійною організацією «Благодійний фонд «Все можливо» та Німецьким товариством (GIZ) у 2019 році.

Підведу підсумок викладеного в даному підрозділі. Саме від названих чинників (правильність формування місії/бачення; аналіз стану/системи/ситуації; визначення оперативних цілей та формування завдань; контроль за результативністю виконання завдань) при формуванні стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування залежить результативність проведених заходів управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області. Важливим є і застосування функції контролю. На сьогодні домінує державний сектор у

наданні суспільних благ, що створює систему соціального обслуговування. Однак, враховуючи великий потенціал та чималу ресурсну базу недержавного сектору надавачів соціальних послуг, громадських об'єднань, орієнтири переміщуються саме на них. Необхідне залучення недержавного сектору надавачів соціальних послуг. Укладення угод на співробітництво та взаємодію буде рушійною силою до взаємо підтримки та спільних дій в напрямки надання якісних та необхідних соціальних послуг. Прикладом є інші країни з позитивним та результативним досвідом. В рамках такого співробітництва у м. Мелітополі підписано Меморандум про взаєморозуміння між Мелітопольською міською радою та Благодійною організацією «Благодійний фонд «Все можливо» та Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ).

Слід приділити більше уваги взаємодії державних партнерів з приватними партнерами та основним принципам державно-приватного партнерства на договірній основі. Що регулюється Законом України «Про державно-приватне партнерство» від 01.07.2010 № 2404-VI [50].

Суспільство має можливість контролювати процеси соціального обслуговування населення, ринкові механізми надання соціальних послуг, використання економічних ресурсів [60], які є на сьогодні відкритими, та пропонувати разом із місцевою владою зміни, що полягають у стратегічному плануванні, розвитку та покращенні системи соціального обслуговування.

Необхідне розроблення механізмів стратегічного прогнозування та планування, посилення контролю та оцінки якості соціальних послуг, введення незалежного моніторингу, запровадження санкцій за порушення державних стандартів надання соціальних послуг та низьку їх якість, запровадження партнерства між урядом, організаціями громадянського суспільства і приватним сектором, що сприятиме досягненню поставлених цілей, доповнюватиме зусилля державни та приватних надавачів.

Саме новий формат системи соціального обслуговування, що залежить від стратегічного планування та розвитку цієї системи, з урахуванням

специфіки роботи за стандартами надання послуг, надасть можливість мінімізувати чи усунути складні життєві обставини громадян, подолати бідність серед населення, підняти тривалість та якість життя українців, що є ключовим завданням діяльності системи.

ВИСНОВКИ

Сучасне суспільство нашої країни нині вимагає повноцінного соціального захисту для того, щоб і населення в цілому, і окремі соціальні групи отримували широку соціальну підтримку. На сьогодні тематика соціального захисту населення нашої країни, а відповідно і надання соціальних послуг привертає значну увагу.

Ефективний соціальний захист – це не лише гарантовані державою соціальні виплати, а насамперед розвинена мережа соціальних послуг, які надаються з урахуванням особливостей і потреб різних категорій осіб. Відповідно зусилля нашої держави мають бути націлені на забезпечення ефективного соціального захисту населення. Що передбачає надання доступних, якісних соціальних послуг.

За останні роки становлення нашої держави зроблено певні кроки стосовно запровадження нової системної реформи у сфері надання соціальних послуг в Україні. Розроблено та прийнято до виконання Стратегію реформування системи надання соціальних послуг та План заходів її реалізації на 2013 – 2016 роки.

Наразі в Україні тривають пошуки власної моделі соціального обслуговування, активно обговорюються напрями реформування системи соціальних послуг. Аактуалізується впровадження механізмів децентралізації, конкуренції, регулювання надання соціальних послуг через видачу ліцензій, введення стандартів якості, контроль за їх дотриманням.

Соціальне обслуговування у широкому сенсі постає як організована соціальна взаємодія між різними соціальними інститутами (державою, громадське суспільство, соціальні групи, окремі індивіди), які в ході діяльності вирішують життєво важливі проблеми. У вузькому сенсі соціальне обслуговування постає, як сукупність прийомів, методів, дій організацій, фахівців, спрямованих на надання соціальної допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах. На даний час нинішня система соціальних послуг в регіоні, як і в Україні в цілому недостатньо мобільна,

якість, кількість і доступність соціальних послуг значно відстають від сучасних потреб у соціальних послугах. Для покращення, удосконалення, підвищення якості надання соціальних послуг доречним є їх стратегічне планування.

Стратегічне планування в незалежній Україні розглядається як процес, що спрямований на визначення цілей та пріоритетів розвитку на середньострокову або довгострокову перспективу.

Реформування системи соціальних послуг, що передбачає стратегічне планування розвитку системи соціального обслуговування у регіоні, зумовлено потребою у створенні «ринку соціальних послуг» – забезпечення якості та ефективності соціальних послуг за оптимальну вартість.

Опираючись на механізм стратегічного планування системи соціального обслуговування в цілому у країні остаточно не вдалося побудувати функціонально ефективною і структурно злагодженою системи державного управління, причиною чого є відсутність цілісного стратегічного планування на державному рівні. На даний час існують окремі елементи системи державного стратегічного планування, зокрема, на галузевому, регіональному та місцевому рівнях. Потреба залишається і за дієвими змінами безпосередньо у законодавстві та наповненні ресурсного капіталу регіону і окремих його міст.

Відмічу, що передовий досвід соціально-розвинених країн полягає у приділенні належної уваги саме профілактиці негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в запобіганні виникненню складних життєвих обставин. В Україні ж систему надання соціальних послуг намагаються використовувати не як інструмент виведення осіб зі складних життєвих обставин чи недопущення потрапляння соціальних груп в складні життєві обставини, а як інструмент боротьби з бідністю.

Для досягнення мети розвитку системи соціального обслуговування на вищому рівні необхідне застосування системних зусиль та дій, спрямованих на розроблення та організацію виконання стратегічних планів, проектів і програм. Проведення попереднього прогнозування результативності впровадження змін

та застосування реформ. Адже, на сьогодні в країні переважно застосовується принцип запровадження «пілотних проєктів» із закулісним спостереженням за їх результативністю, що є недосконалим та недопустимим принципом стратегічного планування розвитку системи соціального обслуговування населення.

Необхідне залучення недержавного сектору надавачів соціальних послуг. Укладення угод на співробітництво та взаємодію буде рушійною силою до взаємо підтримки та спільних дій в напрямки надання якісних та необхідних соціальних послуг.

Слід приділити більше уваги взаємодії державних партнерів з приватними партнерами та основним принципам державно-приватного партнерства на договірній основі.

Необхідне розроблення механізмів стратегічного прогнозування та планування, посилення контролю та оцінки якості соціальних послуг, введення незалежного моніторингу, запровадження санкцій за порушення державних стандартів надання соціальних послуг та низьку їх якість.

Саме новий формат системи соціального обслуговування, що залежить від стратегічного планування та розвитку цієї системи надасть можливість мінімізувати чи усунути складні життєві обставини громадян, подолати бідність серед населення, підняти тривалість та якість життя українців.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Андрущенко В. Фінансова реструктуризація в Україні в епоху перетворень. *Фінанси України*. 2003. № 5. С. 141–142.
2. Аналіз системи соціального обслуговування населення України та перспективи її удосконалення. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013. № 12. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/12_2013/32.pdf. (дата звернення: 12.10.2019).
3. Ансофф И. Стратегическое управление / сокр. пер. с англ. / науч. ред. и авт. предисл. Л.Л. Евенко. Москва : Экономика, 1989. 519 с.
4. Баркер Р. Словарь социальной работы, Москва, 1994. 645 с.
5. Белєвцова Я.С. Механізм підвищенн якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади: автограф.дис. ... канд.наук з держ упр. : 25.00.02. Харків, 2004. 169 с.
6. Болотіна Н.Б. Право соціального захисту України : навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2008. 663 с.
7. Большой экономический словарь: 26500 терминов / [А.Н. Азрилиян, О.М. Азрилиян, Е.В. Калашникова, О.В. Квардакова] ; под ред. А.Н. Азрилияна. 7-е изд., доп. Москва : Институт новой экономики, 2008. 1472 с.
8. Благодир А.Л. Правовое регулирование социального обслуживания населения : дисс. ... канд. юрид. наук : 12.00.05. Москва, 2002. 184 с. URL: https://msal.ru/common/upload/Blagodir_-_dissertatsiya.pdf. (дата звернення: 12.11.2019).
9. Брусак Р.Л. Стратегічне планування в управлінні розвитком території. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2010. 173 с.
10. Васильченко Г. Методологія та практика стратегій місцевого економічного розвитку та підприємств в умовах глобалізації. *Стратегія економічного розвитку України Спецвипуск*. 2011. № 28. С. 30–36.
11. Галаганов В.П. Право социального обеспечения : учебник. Москва : Кнорус, 2010. 512 с.
12. Дикань В.Л., Зубенко О.В., Маковоз І.В., Токмакова І.В. Стратегічне

управління : наук. посіб. *Центр учбової літератури*. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 272 с.

13. Друкер П.Ф. Менеджмент. Вызовы XXI века. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2012. 256 с.

14. Дубич К.В. Державне управління соціальними послугами: аналіз. *Державне управління: теорія та практика*. Київ, 2014. № 1. С. 47–60.

15. Євмєшкіна О. Л. Підходи до визначення принципів державного стратегічного планування. *Науковий вісник Академії муніципального управління*. Серія : Управління. 2016. № 1. С. 7–14.

16. Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг у м. Мелітополі. *Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області*. URL: <https://2314uszn2.wixsite.com/mysite/reyestr-padaavachiv-socposl>. (дата звернення: 02.12.2019).

17. Захаров М.Л. Тучкова М.Л. Право социального обеспечения России : учебник. Москва : Издательство БЕК, 2001. 576 с.

18. Збірник наукових праць ВНАУ. Серія: Економічні науки. № 4 (81). 2013. URL: <http://econjournal.vsau.org/files/pdfa/2144.pdf>. (дата звернення: 12.07.2019).

19. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні. Бюро соціальних та політичних розробок. Київ, 2015. 450 с.

20. Катькало В.С. Эволюция теории стратегического управления : монография. Санкт-Петербург : Гос. Университета, 2008. 548 с.

21. Комплексна стратегія розвитку Львова 2012-2025. *Львівська міська рада*. URL: http://www.cityinstitute.org/images/stories/files/strategy_last.pdf. (дата звернення: 16.08.2019).

22. Кравченко М. Демократичне врядування. *Науковий вісник*. 2014. № 14.

23. Матеріали Організації громадянського суспільства як надавачі соціальних послуг: існуючі механізми регулювання та державного фінансування надання соціальних послуг. *Організація з безпеки та співробітництва в Європі Координатор проектів в Україні*. Київ, 2018. 782 с.

24. Методологія планування регіонального розвитку в Україні. Проект Європейського Союзу «Пітримка політики регіонального розвитку України». Угорщина, 2002. 159 с. URL: <https://surdp.eu/uploads/files/Methodology.pdf>. (дата звернення: 03.08.2019).

25. Морозова Н.А. Современные интегративные теоретические подходы к социальной работе. *Социальная работа: история, теория и технологии*. Ярославль : ООО «Социум», 2007. С. 70–78.

26. Міністерство соціальної політики України. URL: <http://www.mlsp.gov.ua> (дата звернення: 26.08.2019).

27. Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь. URL: http://mintrud.gov.by/ru/new_url_375140128. (дата звернення: 19.08.2019).

28. Министерство экономики Республики Беларусь. URL: http://www.economy.gov.by/ru/about_ministry-ru/. (дата звернення: 04.09.2019).

29. Миськевич Т. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні. *Громадська думка про правотворення*. 2019. № 4 (169). С. 12–16. URL: <http://nbuviar.gov.ua/images/dumka/2019/4.pdf>.64. (дата звернення: 02.09.2019).

30. Обговорення Проекту Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року. *Науково-дослідний інститут праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і НАН України*. URL: <http://ipzn.org.ua/obgovorennya-proektu-strategiyi-rozvytku-systemy-sotsialnyh-poslug-v-ukrayini-do-2022-roku/>. (дата звернення: 12.10.2019).

31. Основні напрями досліджень. *Науково-дослідний інститут праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і НАН України*. URL: <http://ipzn.org.ua/viddil-z-problem-sotsialnyh-poslug/>. (дата звернення: 10.07.2019).

32. Патійчук В., Бойчук М. Особливості сучасної політики Австрії. *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки*, 2014. С. 132.

33. Перелік підприємств, установ та організацій, які підвідомчі за

галузевою спрямованістю структурним підрозділам обласної державної адміністрації *Запорізька обласна державна адміністрація*. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/1944/perelik-pidprijemstv,-ustanov-ta-strukturnih-pidrozdiliv-oblderzhadministratsiji.html>. (дата звернення: 27.09.2019).

34. План заходів Міністерства соціальної політики України з реалізації Плану заходів з імплементації Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Співтовариством з атомної енергії членами, з іншої сторони, на 2014–2017 роки. URL: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=7C0E1CFDD10A66A6686BEB52F03130A9.app1?art_id=168670&cat_id=168553. (дата звернення: 25.10.2019).

35. Посібник з проведення конкурсів проектів ОГС за державного фінансування (український та міжнародний досвід). Київ : Ваїте, 2017. 198 с.

36. Посібник з впровадження місцевих екологічних програм дій у Центральній та Східній Європі. Угорщина, 2002. 216 с.

37. Право соціального забезпечення в Україні : підручник / Т.А. Занфірова та ін. Харків : ФІНН, 2012. 640 с.

38. Про соціальні послуги : Закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 45. Ст. 358.

39. Про стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» : Указ Президента України від 12 січ. 2015 р. № 5/2015. *Офіційний вісник України*. 2015. № 4. Ст. 67.

40. Про затвердження плану заходів на 2013 – 2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.03.2013 р. № 208-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/208-2013-%D1%80>. (дата звернення: 04.12.2019).

41. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах : Наказ Міністерства соціальної політики від 20.01.2014 № 28. *Офіційний вісник*

України. 2014. №16. Ст. 499.

42. Про внутрішнє та зовнішнє становище України у сфері національної безпеки. Аналітична доповідь Національного інституту стратегічних досліджень до позачергово Послання Президента України до Верховної Ради України. Київ, 2014. 148 с. URL: <https://niss.gov.ua/publikacii/poslannya-prezidenta-ukraini>. (дата звернення: 04.12.2019).

43. Про соціальну роботу з дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 р. № 2249–VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2001 р. № 42. Ст. 213.

44. Про організацію виконання Міністерством соціальної політики завдань та заходів, передбачених Програмою діяльності Кабінету Міністрів України та Коаліційною угодою : Наказ Міністерства соціальної політики від 18.12.2014 № 1057. *Урядовий портал*. 2014. 22 груд. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/247834653>. (дата звернення 07.11.2019).

45. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671–VII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 18. Ст. 73.

46. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг : розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 № 178-р. *Офіційний вісник України*. 2007. № 28. Ст. 1122.

47. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 № 556-р. *Урядовий кур'єр*. 2012. 17 сер. (№ 148). С. 7.

48. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 № 904.

49. Проект Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року. URL: <https://bureau.in.ua/downloads/news/2016-04-08/STRATEGYYA-ROZVYTKU-SYSTEMY.pdf>. (дата звернення: 04.11.2019).

50. Про державно-приватне партнерство : Закон України від 01.07.2010 р. № 2404-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2010. № 40. Ст. 524.

51. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту : Закон України від 22.10.1993 р. № 3551-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*. 1993. № 45. Ст. 425.

52. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці в Україні : Закон України від 16.12.1993 р. № 3722-ХІІ. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 4. Ст. 18.

53. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні : Закон України від 06.10.2005 р. № 2961-15. *Відомості Верховної Ради України*. 2005. № 2-3. Ст. 36.

54. Про затвердження Порядку та умов надання субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам на проведення робіт, пов'язаних зі створенням і забезпеченням функціонування центрів надання адміністративних послуг, у форматі «Прозорий офіс» : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.10.2017 р. № 779. *Офіційний вісник України*, 2017. № 86. С. 31.

55. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. 03 трав. № 18. С. 5.

56. Резнікова Н. В. До питання про адаптивність європейської соціальної моделі до українських. URL: http://www.nbu.gov.ua/Portal/soc_gum/Prvs/2009_3/1226.pdf. (дата звернення: 15.10.2019).

57. Результати дослідження на тему «Якість обслуговування населення в управліннях соціального захисту». *Запорізький обласний контактний центр*. URL: <http://окс.zoda.gov.ua/?p=4190>. (дата звернення: 24.07.2019).

58. Ромм М.В., Ромм Т.А. Теория социальной работы : ученик. Новосибирск, 1999. 174 с.

59. Романюк С.А. Політика регіонального розвитку в Україні: сучасний стан і нові можливості. *Регіональні дослідження* : монографія. Київ : УАДУ, 2001. С. 112–114.

60. Соціальна ринкова економіка: орієнтир для України / Р. Клапгам та ін. ; за ред. Р. Клапгама. 2-ге вид. Київ. : ФАДА ; ЛТД, 2006. 88 с.

61. Стаховська Н.М. Відносини в праві соціального забезпечення : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05. Київ, 2000. 198 с.

62. Сташків Б.І. Право соціального обслуговування : навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 567 с.
63. Стратегия развития региона / колл. авт. под рук. д.э.н., проф. В. А. Ильина. Вологда, 2004. 228 с.
64. Сташків Б.І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання. Чернігів : Юрист, 2005. № 1. С. 76–79.
65. Синчук С. М. Правовідносини соціального забезпечення: суб'єкти, зміст, об'єкти : монографія / Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2015. 422 с.
66. Стаховська Н.М. Відносини в праві соціального забезпечення : дис. ... канд. юрид. наук : спец. 12.00.05 / нац. ун-т ім. Т.Шевченка. Київ, 2000. 198 с.
67. Тищенко А.Н., Кизим И.А., Экономический потенциал региона: анализ, оценка, диагностика : монография. Харьков : ИД «ИНЖЕК». 2005. 176 с.
68. Тофтисова-Матерон Р. Ліцензування суб'єктів надання соціальних послуг. Порівняльний аналіз практик в європейських країнах. Київ, 2006. 361 с.
69. Угода про коаліцію депутатських фракцій «Європейська Україна» : *Верховна Рада України*. 2014. 27 лист. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0001001-15>. (дата звернення: 16.10.2019).
70. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. *Законодавство України*. URL: https://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/984_011. (дата звернення: 11.11.2019).
71. Филипповой М.В. Право социального обеспечения : учебник. Москва : Юристъ, 2006. 446 с.
72. Швець Л. М. Процес стратегічного планування на підприємстві. *Економічний вісник Донбасу*. 2009. № 1. 148–152 с.
73. Ministry Republic of Austria. URL: <http://www.bmeia.gv.at/>. (дата звернення: 11.08.2019).
74. Social Expenditure - Aggregated data. Organisation for economic co-operation and development. URL: https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=SOCX_AGG.

ДОДАТКИ

Додаток А

Стратегія розвитку системи надання соціальних послуг у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя на 2019 – 2021 роки

1. ВСТУП

Важливе місце у розробленні та реалізації принципів і механізмів управління системою надання соціальних послуг, забезпеченні соціального обслуговування мешканців нашого міста, належить уповноваженому органу у системі соціального захисту населення – управлінню соціального захисту населення Мелітопольської міської ради (далі - управління) та його підпорядкованим підрозділам:

- Центру комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради;
- Територіальному центру соціального обслуговування Мелітопольської міської ради;
- Мелітопольському міському центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.

Робота управління базується на виконанні основних завдань з метою забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян з питань соціального захисту: призначенні та виплаті всіх видів адресної допомоги, житлових субсидій, наданні пільг, здійсненні нагляду та контролю за правильністю надання пільг та застосування законодавства при призначенні (перерахунку) виплати пенсій, дотриманні трудового законодавства, сприянні у вирішенні актуальних питань соціального захисту незахищених категорій громадян та інше.

Метою діяльності Центру комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради є надання дітям та дорослим з інвалідністю можливості максимальної самостійності, розвитку їх здібностей, побутових і соціальних навичок для інтеграції в життя сім'ї та громадськості. В центрі застосовуються прогресивні методи психологічної, педагогічної, соціальної, фізичної реабілітації і професійної орієнтації.

Діяльність Територіального центру соціального обслуговування Мелітопольської міської ради націлена на сприяння у розв'язанні проблемних питань і надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, зокрема осіб похилого віку, підтриманні життєдіяльності і соціальної активності самотніх непрацездатних громадян та надання їм допомоги. Соціально-демографічна структура сучасного суспільства характеризується постійним збільшенням кількості літніх та одиноких людей, тому важливою перевагою соціального

обслуговування Територіального центру є надання необхідної допомоги ще й за місцем проживання таких осіб.

Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді реалізує в місті Мелітополі заходи державної політики щодо сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах. Головне завдання центру – професійна допомога клієнтам у визначенні причин власних проблем і подальший спільний пошук можливостей для їх вирішення шляхом надання комплексу соціальних послуг.

Надання якісних соціальних послуг залежить від можливостей наявної мережі установ та закладів, діяльність яких відповідає вимогам нормативно-правових актів, переформатування надання послуг, запровадженні інноваційних моделей соціального обслуговування у відповідності до потреб громади. На сьогодні система надання соціальних послуг набуває особливого значення та потребує розвитку та інновацій зі збереженням головних принципів їх надання: адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності; соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил тощо.

2. КІЛЬКІСНІ ТА СТАТИСТИЧНІ ПОКАЗНИКИ

Наявне населення м. Мелітополя складає близько 153,0 тисяч жителів, з них близько 100,0 тисяч осіб є отримувачами соціальних послуг та пільг:

- особи похилого віку, які є отримувачами пенсії більше 40 тисяч осіб;
- особи з інвалідністю – близько 8 тисяч осіб;
- отримувачі субсидії – більше 16 тисяч осіб;
- ветерани війни – близько 4 тисяч осіб;
- ветерани праці – більше 11 тисяч осіб;
- діти війни – більше 10 тисяч осіб;
- багатодітні та прийомні сім'ї, сім'ї опікунів, які виховують більше 3-х дітей – більше 2 тисяч осіб;
- одинокі матері – більше 2 тисяч осіб;
- внутрішньо переміщені особи – більше 2,5 тисяч осіб;
- учасники АТО – близько 1 тисячі осіб.

Загалом за 2018 рік управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області перераховано на пільги та соціальні виплати 477 243,98 тис.грн.

3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ у сфері соціального захисту населення м. Мелітополя

Мета стратегії – забезпечення доступності осіб до соціальних послуг, підвищення якості, ефективності їх надання, розширення переліку самих послуг та їх надавачів.

Стратегія відповідає пріоритетам розвитку держави, що визначені у Законі України “Про соціальні послуги” та Стратегії реформування системи надання соціальних послуг, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р.

План реалізації стратегії, що є її невід’ємною частиною, містить основні заходи, механізми та індикатори змін, що заплановані в управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області та підпорядкованих структурних підрозділах.

Розробка Стратегії розвитку системи соціальних послуг згідно з потребами населення на 2019-2021 роки» в управлінні соціального захисту населення Мелітопольської міської ради (далі – Стратегія) передбачала організаційно-підготовчі заходи:

- визначення цілей та пріоритетних напрямків розвитку системи надання соціальних послуг;
- запровадження та удосконалення нових послуг;
- здійснення заходів щодо розширення доступу осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, до соціальних послуг;
- забезпечення підвищення якості та ефективності послуг для потенційних та фактичних користувачів.

Стратегічні пріоритети розвитку системи надання соціальних послуг визначились, як стратегічні цілі:

1. Підвищення якості та доступності надання соціальних послуг.
2. Розширення послуг та додаткових можливостей.
3. Запровадження інноваційних проектів надання соціальних послуг.

Стратегія розроблена з урахуванням трьох базових принципів:

1. Принцип партнерства:
 - а) залучення до надання соціальних послуг їх надавачів недержавного сектора (соціальна закупівля послуг або соціальне замовлення);
 - б) отримання зворотного зв’язку від фактичних отримувачів послуг щодо якості надання (анкетування/опитування при проведенні внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг).
2. Принцип реалістичності – реалізація завдань має ґрунтуватися на наявних ресурсах, можливостях, повноваженнях фактичних та потенційних надавачів послуг відповідно до потреб отримувачів послуг.
3. Принцип прозорості – відкритість та прозорість реалізації визначених цілей і пріоритетів Стратегії, зокрема публікації на офіційних сайтах, в соціальних мережах та інших джерелах з вільним доступом для ознайомлення.

4. ПЛАН розвитку системи соціальних послуг

№	Найменування заходу	Строк виконання	Відповідальний виконавець
	Стратегічна ціль 1: Підвищення якості та доступності надання послуг.		
1.1	Підвищення кваліфікації соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи та інших спеціалістів, які надають соціальні послуги.	2019-2021	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради; Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю ММР; Територіальний центр соціального обслуговування ММР
1.2	Підвищення доступності та інформаційності у наданні соціальних послуг: - введення системи смс-оповіщення про надання послуг отримувачам; - надання консультацій у мережі Фейсбук.	2019	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради
1.3	Підвищення стандартів обслуговування громадян: - введення стандартів адміністрування послуг на відділах прийому громадян за принципом «фронт-офісів»; - затвердження єдиного стилю уніформи працівників управління.	2019-2020	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради
1.4	Удосконалення системи проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг шляхом застосування методики оцінювання результативності таких послуг, ефективності діяльності суб'єктів їх надання.	2019-2020	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради

1.5	Покращення існуючих та забезпечення нових умов доступності отримання соціальних послуг для мало мобільних груп населення та осіб з особливими потребами.	2019-2020	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради; Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради; Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради
1.6	Вдосконалення механізмів інформування населення про наявні соціальні послуги, забезпечення доступу суб'єктів надання послуг та отримувачів до єдиної інформаційної системи управління соціального захисту населення з веб-інтерфейсом.	2019-2020	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради
Стратегічна ціль 2: Розширення послуг та додаткових можливостей.			
2.1	Розширення надання транспортної соціальної послуги для осіб з інвалідністю, які є клієнтами Центру комплексної реабілітації до соціально значущих об'єктів міста.	2019-2020	Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради
2.2	Актуалізація принципу раннього виявлення осіб та сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, для забезпечення більш якісного надання соціальних послуг	2019-2021	Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
2.3	Залучення недержавних установ та організацій до системи надання соціальних послуг – реалізація міської програми «Закупівля соціальних послуг».	2019	Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
2.4	Організація та забезпечення використання інклюзивно-спортивного простору для профілактики та реабілітації громадян (спільного користування інклюзивно-спортивним майданчиком) шляхом відпрацювання додаткових форм та методів співпраці з установами та громадськими організаціями	2019-2021	Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради

2.5	Актуалізація Реєстру суб'єктів надання соціальних послуг.	2019-2021	Управління соціального захисту населення Мелітопольської
2.6	Запровадження платних соціальних послуг	2020-2021	Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради
2.7	Опрацювання механізму та запровадження соціальної допомоги ліжко хворим громадянам у вигляді соціальної послуги - паліативний догляд	2020-2021	Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради
Стратегічна ціль 3: Запровадження інноваційних проектів надання соціальних послуг			
1.	Поетапні заходи реалізації проекту створення ЦНАП соціального характеру в форматі «прозорий офіс» для комплексного комфортного обслуговування громадян	2019-2021	Управління соціального захисту населення Мелітопольської МР
2.	Забезпечення надання послуг комплексної підтримки жінок, матерів з дітьми, які постраждали від домашнього, гендернозмовленого або будь-якого іншого виду насильства, в тому числі забезпечення умов їх тимчасового проживання у притулку з цілодобовим перебуванням	2019	Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради
3.	Запровадження платних соціальних послуг: організація роботи літнього табору для дітей на базі центру комплексної реабілітації осіб з інвалідністю	2019	Центр комплексної реабілітації осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради
4.	Опрацювання механізму та запровадження соціальної допомоги ліжко хворим громадянам у вигляді соціальної послуги - паліативний догляд	2019-2021	Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради

5. ВИСНОВКИ

У місті Мелітополі діє мережа установ та закладів, в тому числі комунальної форми власності, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Соціальні послуги також надаються громадськими, благодійними та релігійними організаціями. Узагальнена мережа цих закладів, установ та

організацій відображена у Єдиному реєстрі суб'єктів надання соціальних послуг у м. Мелітополі, який можна знайти на веб-сайті управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради.

Наявні соціальні послуги в більшості своїй орієнтовані на задоволення лише невідкладних потреб вразливих груп населення. Актуальним є питання приділення більшої уваги та реалізації заходів щодо попередження розповсюдження соціально небезпечних хвороб, виникнення складних життєвих обставин, для формування в людини бажання та навичок реінтеграції у суспільство. З цією метою запроваджено механізм закупівлі в організації недержавного сектору комплексу соціальних послуг, що відрізняються від форми їх загального надання.

Для вирішення стратегічних цілей по удосконаленню, розвитку системи надання соціальних послуг у м. Мелітополі управлінням соціального захисту населення Мелітопольської міської ради розроблено Стратегію розвитку системи соціальних послуг на наступні три роки.

Очікувані результати від покрокового щорічного виконання Стратегії протягом 2019-2021 років визначаються наступним чином:

- створення цілісної системи надання соціальних послуг у м. Мелітополі;
- розвиток нових послуг;
- рівноправність надавачів послуг (державних, комунальних, недержавних, приватних);
- доступність соціальних послуг;
- підвищення якості та адресності соціальних послуг;
- збільшення кількості осіб, охоплених соціальними послугами;
- підвищення рівня життя вразливих та соціально незахищених верств населення шляхом їх соціальної підтримки;
- надання соціальної профілактики особам, які перебувають в складних життєвих обставинах, належать до груп підвищеного ризику та
- попередження/мінімізація ризику захворюваності на соціально-небезпечні хвороби мешканців міста.

Також реалізація Стратегії дасть змогу забезпечити широкий доступ мешканців міста до якісних та ефективних соціальних послуг. Додатково, в рамках дотримання принципів інтеркультурності та міжнародних стандартів дасть можливість отримати інформацію про надавачів соціальних послуг та їх перелік на англійській мові.

Додаток Б

**Наказ начальника управління «Про затвердження поетапного
плану впровадження системи клієнтоорієнтованості
в діяльність управління»**



УПРАВЛІННЯ
СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ
МЕЛІТОПОЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

27.06.2018№ 98

Про затвердження поетапного плану впровадження системи клієнтоорієнтованості в діяльність управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

На підставі Закону України «Про соціальні послуги», відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах», та з метою удосконалення діяльності управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області на основі комплексного і ціленаправленого формування та накопичення потенціалу застосування засад клієнтоорієнтованого підходу

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити поетапний план впровадження системи клієнтоорієнтованості в діяльність управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області (далі – управління) згідно з додатком.
2. Заступникам начальника управління забезпечити доведення затвердженого поетапного плану до працівників підпорядкованих відділів управління та центрів сфери соціального захисту.

3. Начальнику відділу координації діяльності суб'єктів надання соціальних послуг продовжити роботу щодо розробки інструментів впровадження затвердженого поетапного плану в діяльність управління.

4. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник управління

підписано

Проект наказу підготував:

Додаток
до наказу
від 27.06.2018 № 98

Поетапний план впровадження системи клієнтоорієнтованості
в діяльність управління соціального захисту населення
Мелітопольської міської ради Запорізької області

1. Організаційний етап (червень – липень).

- 1) створення проектної робочої групи;
- 2) проведення групових комунікацій щодо ознайомлення з принципами клієнтоорієнтованого підходу та вмотивованого розуміння їх впровадження;
- 3) влаштування поїздок щодо обміну досвідом з метою знаходження нових можливостей для розвитку діяльності установи;
- 4) створення відкритого реєстру надавачів соціальних послуг;
- 5) створення інформаційно-сервісного ресурсу - сайту управління.

2. Визначення системи взаємодії з клієнтами (серпень-вересень).

- 1) проведення моніторингу потреб населення міста у соціальних послугах;
- 2) вивчення оцінки якості надання соціальних послуг шляхом проведення анкетування фактичних та потенційних отримувачів;
- 3) надання пропозицій відділів щодо можливостей покращення умов та якості послуг, що надаються.

3. Створення внутрішніх та зовнішніх умов для впровадження засад клієнтоорієнтованого підходу (жовтень – листопад)

- 1) проведення зборів колективу з презентацією системи клієнтоорієнтованості, інформування працівників про зміни та мету даних змін;
- 2) неформальне навчання персоналу та підвищення кваліфікації з метою поліпшення якості надання соціальних послуг;
- 3) осучаснення інтер'єрів приміщень відділів прийому громадян та оновлення обладнання, комп'ютерної техніки;
- 4) вибудова гнучкої системи в змінах графіку роботи спеціалістів фронт-офісу управління;

- 5) запровадження надання комплексних консультацій та допомоги за результатами попередньої співбесіди з відвідувачем на визначення його базових потреб;
- 6) проведення широкої інформаційної кампанії щодо переліку соціальних послуг та можливості їх отримання.

4. Контрольна діагностика клієнтоорієнтованого підходу в діяльність управління (грудень)

- 1) проведення вибіркового анкетування клієнтів;
- 2) складання річного звіту проектної робочої групи;
 - доступність соціальних послуг;
 - підвищення якості та адресності соціальних послуг;
 - збільшення кількості осіб, охоплених соціальними послугами;
 - підвищення рівня життя вразливих та соціально незахищених верств населення шляхом їх соціальної підтримки;
 - надання соціальної профілактики особам, які перебувають в складних життєвих обставинах, належать до груп підвищеного ризику та попередження/мінімізація ризику захворюваності на соціально-небезпечні хвороби мешканців міста.

Додаток В

Єдиний Реєстр надавачів соціальних послуг у м. Мелітополі

72511, Запорізька обл., м. Мелітополь, просп. Б. Хмельницького, 68а тел. (0619)42-83-20 e-mail: uszn@mlt.gov.ua

Мелітополь СІМЕ ПЛІ

управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

Головна Про нас Перелік послуг/Нормативна база Підпорядковані заклади соціальної сфери

Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг у м. Мелітополі

№	Суб'єкт надання соціальної послуги	Категорія осіб	Перелік послуг / завдання	Контактна інформація	Примітка
Державний сектор					
1.	Територіальний центр соціального обслуговування Мелітопольської міської ради Запорізької області Директор - Паршина Олена Миколаївна	Особи похилого віку, особи з інвалідністю особи з психічними захворюваннями, особи, що перебувають у складних життєвих обставинах, особи, які відбували покарання (у місцях позбавлення волі на певний строк, без позбавлення волі, які відбули покарання), бездомні особи	*Догляд вдома (відділення соціальної допомоги вдома); *Соціальна адаптація, консультування (відділення денного перебування); *Соціально-економічні послуги у формі надання натуральної чи грошової допомоги (відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги); *Консультування, соціальна профілактика, представництво інтересів (відділення з обліку бездомних осіб та осіб, звільнених з місць позбавлення волі)	м. Мелітополь, вул. П. Дзяковича, 50 Тел. (0619) 47-71-38 Електронна пошта: meltercentr@ukr.net Детальніше про установу	
2.	Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю Мелітопольської міської ради Запорізької області Директор Чорна Тетяна Георгіївна	Особи з інвалідністю, діти з інвалідністю	*Соціальна та побутова реабілітація (навчання основним соціальним навичкам, працетерапія); *Психолого-педагогічна реабілітація (консультування, психолого-педагогічна діагностика, психологічна та педагогічна корекція); *Професійна орієнтація; *Фізична реабілітація (консультування, ерготерапія, кінетотерапія, лікувальний масаж, лікувальна фізкультура)	м. Мелітополь вул. Вакуленчука, 30 Тел. (0619) 49-00-22 Електронна пошта centr-melitopol@ukr.net Детальніше про установу	
3.	Мелітопольський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Директор Шевченко Тетяна Кузьмівна	Діти сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи з інвалідністю, особи, які відбували покарання (у місцях позбавлення волі на певний строк, без позбавлення волі), особи з проблемами ВІЛ/СНІДу та вживання психоактивних речовин, особи, які постраждали від насильницьких та протиправних дій (у т. ч. які постраждали від насильства в сім'ї, які постраждали від торгівлі людьми), особи та сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	*Соціальний супровід; *Консультування; *Соціальна профілактика; *Соціальний супровід сімей, в яких виховуються діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування.	м. Мелітополь, вул. Осипенко, 96 Тел. (0619) 42-10-63 Електронна пошта: mcsssdm@mlt.gov.ua Детальніше про установу	
4.	Служба у справах дітей Мелітопольської міської ради Запорізької області Начальник Прокопенко Ольга Володимирівна	Діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, діти під опікою/ піклуванням, особи, які постраждали від насильницьких та протиправних дій (у т. ч. які постраждали від насильства в сім'ї, які постраждали від торгівлі людьми), діти, які опинилися в складних життєвих обставинах, особи та сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	*Влаштування до сімейних форм виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; *Соціальна адаптація дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; *Соціальна адаптація та реінтеграція; *Консультування, представництво інтересів, соціальна профілактика	м. Мелітополь, вул. Осипенко, 96 Тел. (06192) 6-12-84, (0619) 42-06-76 Електронна пошта: teens@mlt.gov.ua Детальніше про установу	

Рис. 1. Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг

5.	КУ "Мелітопольський соціальний гуртожиток" Запорізької обласної ради Директор Кириченко Сергій Васильович	Особи, які перебувають у складних життєвих обставинах, діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, внутрішньо-переміщені особи, учасники АТО з числа ВПО.	*Забезпечення осіб віком від 15 до 35 років житлом (ліжко-місцем) та санітарно-побутовими послугами; *Створення умов для адаптації, підготовка до самостійного життя; *Надання психологічних, соціально-педагогічних, юридичних, соціально-економічних та інформаційних послуг; *Створення умов для здобуття освіти та отримання роботи з урахуванням рівня їх підготовки; *Сприяння формуванню у дітей життєвої позиції для подолання звичок асоціальної поведінки	м. Мелітополь, пров. 2-й Лютневий, 21 Тел. (06192) 7-17-07 Електронна пошта: socgurt2008@ukr.net Детальніше про установу	
6.	КУ "Мелітопольський обласний центр соціально-психологічної реабілітації дітей" Запорізької обласної ради Директор Власенкова Лариса Миколаївна	Діти, які опинилися у складних життєвих обставинах	Соціально-психологічна реабілітація	м. Мелітополя 2-й провулок Чехова, 33 Телефон (06192) 6-14-42 Електронна пошта: mozsprd@ukr.net Детальніше про установу	
7.	КУ "Мелітопольський центр з профілактики та боротьби зі СНІДом" Запорізької обласної ради Головний лікар Васюк Юрій Миколайович	Особи з захворюванням на туберкульоз, ВІЛ-інфекцію, особи з високим ризиком інфікування	*Соціально-побутові послуги (супровід); *Соціально-медичні послуги (навчання, формування навичок, сприяння); *Психологічні послуги (консультування, корекція, підтримка); *Інформаційні послуги	м. Мелітополь вул. Університетська, 34 Тел. (06192) 6-38-46, (0619) 42-24-03 Електронна пошта anti_spid@ukr.net Детальніше про установу	
8.	КЗ "Мелітопольська спеціальна загальноосвітня школа-інтернат "Гармонія" Запорізької обласної ради Директор Семикін Юрій Володимирович	Діти з інвалідністю, діти під опікою/піклуванням, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах, біженці, сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах	*Соціальний супровід для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, дітей з інвалідністю; *Соціальний супровід сімей, які потрапили у складні життєві обставини; *Психологічне консультування опікунів та батьків дітей з інвалідністю, багатодітних сімей; *Психологічна реабілітація та адаптація дітей, які постраждали від насилля та жорстокого поводження; *Цілодобове перебування та харчування дітей у закладі; *Освітні послуги та навички адаптування у самостійному житті	м. Мелітополь вул. Крупської, 22 Тел. (0619) 43-65-51, 43-68-80 Детальніше про установу	
Недержавний сектор					
9.	Благодійна організація "Благодійний фонд "Все можливо" Голова Овсянікова Олена Григорівна	Особи, які відбували покарання (у т. ч. у місцях позбавлення волі, без позбавлення волі, які відбули покарання), особи з проблемами вживання психоактивних речовин, бездомні особи, особи, які постраждали від насильницьких та протиправних дій (у т. ч. які постраждали від торгівлі людьми), біженці, особи та діти, які опинилися у складних життєвих обставинах, особи з інвалідністю, особи з проблемами ВІЛ/СНІДУ	*Догляд (догляд вдома, паліативний догляд); *Підтримане проживання; *Соціальна адаптація; *Соціальна інтеграція та реінтеграція, абілітація; *Соціальна реабілітація; *Кризове та екстремне втручання; *Соціальний супровід, патронаж; *Соціальна профілактика; *Представництво інтересів.	м. Мелітополь просп. 50-річчя Перемоги, буд. 28, оф.200, 205 Тел. (0619) 42-11-41, 067-612-72-52 Електронна пошта vse_vozmogno@ukr.net Детальніше про установу	
10.	Благодійна організація "Соціальний фонд" Голова Кучина Любов Іванівна	Особи з інвалідністю	*Догляд; *Підтримане проживання; *Паліативний/хоспісний догляд; *Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування; *Послуги соціальної адаптації, соціальної інтеграції та реінтеграції, соціальної реабілітації; *Надання притулку; *Кризове та екстремне втручання; *Консультування; *Соціальний супровід; *Представництво інтересів; *Посередництво (медіація); *Соціальна профілактика; *Послуги фізичного/транспортного супроводу осіб з інвалідністю; *Послуги перекладу жестовою мовою; *Натуральна допомога	м. Мелітополь вул. Сухова, буд. 157 Тел. 067-280-67-60 Електронна пошта kuchina.e.o.@gmail.com Детальніше про установу	

Рис. 2. Єдиний реєстр суб'єктів надання соціальних послуг (продовження)

72311, Запорізька обл., м. Мелітополь, просп. Б. Хмельницького, 68а
тел. (0619)42-83-20
e-mail: uszn@mlt.gov.ua

МеліТОПОЛЬ СІМЕ ПУТ...

Управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

Головна Про нас Перелік послуг/Нормативна база Підпорядковані заклади соціальної сфери

Онлайн перевірка стану субсидії

Онлайн допомога при народженні

Завантажити бланки заяв

Наша сторінка у Фейсбуці

Громадські організації - наші партнери

Співпраця

Карта Спутник управління соціального захисту

Відділи прийому громадян за місцем проживання:
№1 - просп. Б. Хмельницького, 87, тел. 42-83-27;
№2 - вул. Гетьманська, 135, тел. 42-40-60;
№3 - вул. Гризодубової, 44, тел. 5-04-03;
№4 - вул. Гагаріна 1 тел. 7-12-22

ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

Міністерство соціальної політики України

Державна служба України у справах ветеранів війни та учасників АТО

Субсидії

Допомога сім'ям

Допомога особам з інвалідністю

Допомога постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС

Допомога та пільги

Допомога ВПО

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры"

Додаток №3 Оп...docx

Додаток №2 Зая...docx

Загальна презен...pptx

Загальна презен...pptx
Удалено

Показать все X

16:49
24.10.2019

Рис. 1. Головна сторінка веб-сайту управління соціального захисту населення Мелітопольської міської ради Запорізької області

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я Опришко Вікторія Григорівна, студентка 2 курсу,
форми навчання заочної,
факультету соціології та управління,
спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»,
адреса електронної пошти vika9112007@gmail.com,

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему
«Організація якісного ведення Державного реєстру виборців на місцевому
рівні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить
порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом
яких ознайомена;

заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є
ідентичною її друкованій версії;

згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям
академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою
інтернет-системи а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї
системи.

Дата _____ Підпис _____

В.Г. Опришко
ПБ (студентка)

Дата _____ Підпис _____

Л.Д. Кривега
ПБ(науковий керівник)