

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту, публічного управління та адміністрування**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
В ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

**Завідувач(ка) кафедри,
д.держ.упр., проф.
_____ Наталія БОНДАРЧУК
« ____ » _____ 2024 р.**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КООРДИНАЦІЇ МІЖ СОЦІАЛЬНИМИ СЛУЖБАМИ
ТА ЧЛЕНАМИ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Ступінь вищої освіти: Магістр

Здобувачка

Анна САДИЧЕНКО

**Науковий керівник,
к.держ.упр.**

Анна МУНЬКО

Дніпро – 2024

ДНПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Менеджменту і маркетингу

Кафедра: Менеджменту, публічного управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма: «Публічне управління та адміністрування»

Спеціальність: 281 «Публічне управління та адміністрування»

Ступінь вищої освіти: Магістр

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____

« ____ » _____ 202_р.

ЗАВДАННЯ

на підготовку кваліфікаційної роботи

Садиченко Анні Володимирівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи: «Впровадження управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади»

Науковий керівник: Муцько А.Ю. к.н.держ.упр.

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

затверджені наказом по ДДАЕУ від « ____ » _____ 202_року № _____

2. Термін подання здобувачем роботи: 02 грудня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи: Закони України, Постанови КМУ, Укази Президента України та інші нормативні документи, навчальні посібники, підручники, періодична література, праці провідних вчених

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

1. Теоретичні основи впровадження управлінських новацій в публічному управлінні соціальною сферою. 2. Стан впровадження управлінських новацій в системі місцевого самоврядування України. 3. Шляхи впровадження управлінських новацій для покращення координації між соціальними службами та членами територіальної громади. Висновки і пропозиції

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

Розподіл обов'язків між відділами Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 12 жовтня 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	жовтень 2023 р.	
2.	Пошук та опрацювання літературних джерел	листопад-грудень 2023 р.	
3.	Теоретичні основи впровадження управлінських новацій в публічному управлінні соціальною сферою	січень - березень 2024 р.	
4.	Стан впровадження управлінських новацій в системі місцевого самоврядування України	квітень - травень 2024 р.	
5.	Шляхи впровадження управлінських новацій для покращення координації між соціальними службами та членами територіальної громади	червень - вересень 2024 р.	
6.	Вступ	жовтень 2024р.	
7	Висновки	листопад 2024 р.	
8	Оформлення роботи	листопад 2024 р.	

Здобувачка

_____ (підпис)

Анна САДИЧЕНКО

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

_____ (підпис)

Анна МУНЬКО

(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Впровадження управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади»

Кваліфікаційна робота містить: 83 с., 1 рис., 62 літературних джерела.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, які виникають у процесі надання соціальних послуг населенню.

Предметом дослідження є механізми забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади.

Метою роботи є обґрунтування шляхів впровадження управлінських новацій для покращення координації між соціальними службами та членами територіальних громад.

Методи дослідження. У кваліфікаційній роботі застосовано широкий спектр методів, зокрема системний і історичний підходи, аналіз і синтез, індукцію та дедукцію, порівняння, аналогію, абстрагування, класифікацію, групування та структурний аналіз.

У результаті дослідження розроблено методику впровадження управлінських новацій та визначено перспективи розвитку управлінських новацій у координації соціальних служб.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

ТЕРИТОРІАЛЬНА ГРОМАДА, УПРАВЛІНСЬКІ НОВАЦІЇ, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ, КООРДИНАЦІЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ, ІНТЕГРАЦІЯ

KEYWORDS

TERRITORIAL COMMUNITY, MANAGEMENT INNOVATION, SOCIAL PROTECTION, SOCIAL SERVICES, COORDINATION, DIGITALIZATION, INTEGRATION

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ	10
1.1. Сутність та значення управлінських новацій в діяльності органів публічного управління соціального сектору	10
1.2. Особливості механізмів координації взаємодії соціальних служб і членів територіальної громади	16
1.3. Інструменти реалізації управлінських новацій	22
Висновки до розділу 1	31
РОЗДІЛ 2 СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ В СИСТЕМІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ	33
2.1. Роль місцевих рад та їхніх виконавчих органів щодо координації соціальних служб з членами територіальної громади	33
2.2. Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкт впровадження управлінських новацій	39
2.3. Аналіз управлінських новацій забезпечення координації соціальних служб з членами територіальної громади (на прикладі управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради)	44
Висновки до розділу 2	51
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ КООРДИНАЦІЇ МІЖ СОЦІАЛЬНИМИ СЛУЖБАМИ ТА ЧЛЕНАМИ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ	54
3.1. Проектування управлінських новацій для впровадження в діяльність соціальних служб	54
3.2. Методика впровадження управлінських новацій для посилення взаємодії між соціальними службами та членами територіальної громади	61
3.3. Перспективи розвитку управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади	66
Висновки до розділу 3	72
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах воєнного стану в Україні управлінські процеси в соціальній сфері зазнають значних трансформацій. Посилення навантаження на соціальні служби, зростання потреб територіальних громад у допомозі та підтримці, а також обмеженість ресурсів створюють нові виклики для ефективної координації між суб'єктами соціальної політики. Управлінські новації, спрямовані на підвищення ефективності комунікації, взаємодії та підтримки між соціальними службами та членами територіальної громади, стають важливим інструментом у забезпеченні соціальної стабільності та безпеки.

Децентралізація надала громадам більше повноважень, що зобов'язує їх забезпечувати координацію дій соціальних служб із урахуванням специфічних потреб населення. Крім того, воєнний стан в Україні створив нові виклики для соціального управління, зокрема в умовах внутрішнього переміщення осіб, посилення потреб у психологічній, матеріальній та правовій допомозі. Традиційні методи управління втрачають свою ефективність в умовах динамічних змін, що вимагає впровадження нових підходів і технологій. Тому, все частіше науковці та практики звертають увагу на концептуальні аспекти впровадження новацій не лише в економічну чи виробничу діяльність, але й у сферу управлінської практики. Практика розвинених європейських країн демонструє, що в умовах глобальних викликів і високої конкуренції перевагу отримують ті, хто спрямований на майбутнє та відкритий до нововведень.

Проблематика використання інновацій у сфері державного управління є предметом досліджень відомих українських науковців, серед яких В. Баштанник, О. Берзанюк, Т. Бова, К. Дубич, М. Кановалова, О. Мащенко, В. Николаєва та інші. Їхні праці є важливим внеском у розробку сучасних управлінських підходів, адаптованих до динамічних умов і сучасних викликів.

Актуальність дослідження управлінських новацій у цій сфері зумовлена необхідністю оперативного реагування на зміну потреб населення, що перебуває у складних соціальних умовах через військові дії. Ефективне управління соціальними процесами є одним із ключових завдань у зміцненні соціальної згуртованості, підвищенні якості життя громадян та сприянні постконфліктній відбудові країни.

Основна проблема дослідження полягає у відсутності достатньо ефективної системи координації між соціальними службами та членами територіальної громади в умовах воєнного стану. Існуючі підходи до взаємодії часто є фрагментарними, що ускладнює оперативне реагування на потреби громадян і обмежує можливості використання ресурсів громади. Водночас застосування новаційних підходів, таких як цифрові платформи, інтегровані моделі надання послуг і мультидисциплінарні команди, є недостатньо розповсюдженим.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, які виникають у процесі надання соціальних послуг населенню.

Предметом дослідження є механізми забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади.

Метою роботи є обґрунтування шляхів впровадження управлінських новацій для покращення координації між соціальними службами та членами територіальних громад.

Відповідно до мети, в роботі заплановано виконати **такі завдання:**

- визначити сутність та значення управлінських новацій в діяльності органів публічного управління соціального сектору;
- охарактеризувати особливості механізмів координації взаємодії соціальних служб і членів територіальної громади;
- узагальнити інструменти реалізації управлінських новацій;
- визначити роль місцевих рад та їхніх виконавчих органів щодо координації соціальних служб з членами територіальної громади;

– охарактеризувати управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкт впровадження управлінських новацій;

– проаналізувати наявні управлінські новації забезпечення координації соціальних служб з членами територіальної громади (на прикладі управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради);

– запропонувати алгоритм проектування управлінських новацій для впровадження в діяльність соціальних служб;

– розробити методiku впровадження управлінських новацій для посилення взаємодії між соціальними службами та членами територіальної громади;

– обґрунтувати перспективи розвитку управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади.

Методика дослідження. Онову методики становить системний підхід, який є базовим інструментом для вирішення ключових завдань дослідження. Додатково, історичний метод, індукція, порівняння, аналогія та абстрагування використовувалися індивідуально або в комплексі для визначення об'єкта дослідження та аналізу категорій його предметної сфери. Аналітичні методи забезпечили відбір релевантної наукової інформації, необхідної для виконання роботи. Методи формалізації застосовувалися під час розробки теоретичних положень розвитку управлінських новацій у координації соціальних служб.

Інформаційну базу дослідження становлять положення теорії публічного управління, сучасні теорії та концепції розвитку територіальних громад, дослідження науковців та практиків щодо Управління праці та соціального захисту населення, звітна інформація Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради.

Наукова новизна полягає в методологічному підході до впровадження управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальних громад, що базується на синергетичному ефекті застосування проєктного менеджменту, цифровізації та людиноцентрованої ідеології. Основні положення, що мають елементи новизни, полягають у такому:

уперше:

– розроблено поетапний алгоритм проєктування управлінських новацій для впровадження в діяльність соціальних служб, включаючи навчання персоналу, мотивацію працівників та залучення громадськості;

удосконалено:

– методику впровадження управлінських новацій для посилення взаємодії між соціальними службами та членами територіальної громади

дістало подальшого розвитку:

– теоретичне обґрунтування сутності та значення управлінських інновацій в публічному управлінні соціальною сферою загалом, а також в діяльності місцевих рад та їхніх виконавчих органів зокрема як шляхів підвищення ефективності надання соціальних послуг населенню.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що основні положення доведені до рівня практичних рекомендацій і можуть бути використані в процесі покращення координації управління праці та соціального захисту населення Виконкому, зокрема з метою навчання персоналу, мотивації працівників та залучення громадськості.

Апробація результатів роботи. Основні теоретичні положення і практичні результати кваліфікаційного дослідження доповідались на XII Всеукраїнській науково-практичній конференції викладачів, молодих вчених і студентів «Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації» (м. Дніпро, 8-9 листопада 2023 р.), III Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції «Актуальні проблеми економіки, управління та маркетингу в аграрному бізнесі» (м. Дніпро, 03-04 жовтня 2024

p.) та опубліковано статтю в фаховому журналі категорії Б «Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування» (№ 4 2024 р.).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що нараховує найменувань.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ СОЦІАЛЬНОЮ СФЕРОЮ

1.1. Сутність та значення управлінських новацій в діяльності органів публічного управління соціального сектору

Сучасні умови функціонування соціальної сфери в Україні висувають перед органами державного управління необхідність застосування нових підходів до організації соціального захисту населення, надання соціальної підтримки та забезпечення якісних соціальних послуг. Ці підходи повинні охоплювати не лише національний і регіональний рівні, а й спрямовуватися на розвиток місцевих громад, наповнюючи реальним змістом конституційні права та свободи громадян.

Сучасні концепції державного управління базуються на принципах високої якості обслуговування громадян та врахуванні інформаційних викликів. Інформаційна парадигма управління визначає інформацію, як стратегічний ресурс, що формує основні тенденції в організації процесів управління. Ефективність управлінських рішень значною мірою залежить від належного інформаційного забезпечення [28, с. 655]. У країнах Європейського Союзу прийнято і реалізовано концепцію електронного уряду, яка передбачає використання інформаційних і комунікаційних технологій. Основна мета цієї стратегії – створення умов для надання державних послуг переважно через Інтернет на всіх рівнях влади.

Термін «новація» походить від англійського слова *innovation*, що в буквальному перекладі означає «введення нововведень». Найближчим за змістом в українській мові є слово «нововведення». Інновації охоплюють широкий спектр соціальних явищ і процесів, включаючи впровадження нового порядку, звичаїв, методів чи форм управління. У своєму

найпростішому розумінні інновація означає застосування нових підходів або рішень у будь-якій сфері діяльності [54].

Дослідник Х. Хачатурян розглядає управлінські новації як зміни різного характеру в системі управління на рівні суспільства або його окремих складових. Метою таких змін є досягнення визначених цілей чи розв'язання конкретних завдань, що стосуються функціонування та розвитку цієї системи [54].

Н. Николаєва визначає категорію «новація» в контексті державного управління системою соціальної роботи як результат інноваційної діяльності, що втілюється у вигляді нових або вдосконалених інструментів та механізмів управління. Ці новації можуть бути реалізовані у формі нового чи модернізованого технологічного процесу, застосованого в практичній діяльності органів державної влади, або ж у вигляді нового підходу до надання якісних соціальних послуг [28, с. 657]. У такій інтерпретації новації слугують ключовим чинником вдосконалення державного управління в соціальній сфері.

Варто зазначити, що в сучасних демократичних країнах управлінські новації спрямовані на підтримку ринкових механізмів демократизації державних інституцій, а також на маркетизацію діяльності держави шляхом масового впровадження методів державного менеджменту [58].

Новатика, як галузь теоретичного знання і практичної діяльності, ґрунтується на ключових категоріях, таких як ефективність, максимальна інтенсифікація процесів, ризик, надійність, достатність, користь тощо. Поряд із цими принципами, вона передбачає завдання, що відповідають новому підходу до мислення: досягнення компромісу, консенсусу і формування позитивного світогляду, що набуває особливого значення в сфері соціальної роботи. Ці категорії також виступають критеріями для оцінки стану соціальної роботи в європейських країнах з урахуванням структури інноваційних процесів. У соціальній сфері новаційний процес слідує певному алгоритму розвитку, який включає кілька послідовних етапів.

На першому етапі виникає нововведення як відповідь на конкретну суспільну потребу або проблему. Наступний етап передбачає тиражування та поширення цього нововведення у соціальній системі, демонструючи його переваги над попередніми рішеннями. Потім воно впроваджується для ширшого задоволення соціальних потреб, що забезпечує його масштабне застосування та розширення. Цей процес сприяє проникненню новацій у нові сфери, збільшуючи їхню реплікацію. Однак, на певному етапі нововведення починає втрачати свою актуальність через появу сучасних засобів розв'язання проблем, що викликає потребу в його оновленні або модифікації. Цей динамічний цикл є невід'ємною складовою новаційного розвитку [28, с. 657].

Новаційність у всіх сферах суспільного життя, зокрема й у державному управлінні соціальною роботою, має не лише духовну, а і вагомую практичну цінність. Вона забезпечує суспільству здатність адаптуватися до нових умов та викликів. Управління, яке розглядається як система з програмно-цільовою орієнтацією, заснована на поточному та перспективному плануванні й прогнозуванні, стає основою для формування нового напрямку в управлінській практиці – новаційного менеджменту. Його поява зумовлена стрімким розвитком науки, техніки та накопиченням значного обсягу знань.

Упровадження нових підходів до державного управління соціальною роботою вимагає урахування соціальних і психологічних аспектів новацій. Новаційна діяльність, яка відповідає фундаментальній потребі людини покращувати умови свого існування, набуває практичної форми через методологічну розробку. У цьому процесі простежується дві ключові складові: розгортання епістемологічного підходу, заснованого на основоположних поняттях соціальної політики, і опора на новітні досягнення науково-технічного прогресу [28].

Сьогодні, за умов значного обмеження матеріальних і фінансових ресурсів держави, особливого значення набувають ефективність, адресність і раціональність витрачання коштів у розв'язанні проблем соціальної сфери.

Це стосується і державного управління організацією соціальної роботи, яке має сприяти як малозабезпеченим та уразливим категоріям населення, так і суспільству загалом.

У центрі дослідження цього процесу мають бути організаційні й інституційні механізми, які спрямовані на оновлення державного управління через структурно-функціональні та організаційно-процесуальні новації. Доцільно об'єднати ці механізми на інституційному рівні в єдиний механізм, який забезпечуватиме систематичне реформування органів державної влади України. Такий механізм стане інструментом формування новаційного типу управління, здатного до постійного оновлення своєї структури й функцій у відповідь на потреби суспільства. Новаційний тип державного управління, який формується в результаті дії цього механізму, отримує здатність до самооновлення, що дає змогу йому ефективно реагувати на виклики часу та сприяти стійкому розвитку соціальної сфери [7].

Доцільно розглянути окремі види новацій, які застосовуються в управлінській діяльності державних органів влади. Одним із ключових типів, на думку В. Николаєвої, є організаційно-управлінські новації. Вони передбачають упровадження нових, ефективніших форм, методів і технологій організації управлінської діяльності. Ці новації суттєво змінюють напрями роботи органів державного управління як на структурному, так і на особистісному рівнях. Також вони впливають на формування нових способів міжсуб'єктної взаємодії та організації мережі управлінських зв'язків, які можуть бути як ієрархічними, так і поліархічними [28, с. 659].

Іншим важливим типом є внутрішньо-управлінські та нормативні новації. Вони спрямовані на визначення основних напрямів і форм трансформації функціональних складових управлінської системи. Їх упровадження забезпечує узгодженість змін між різними складовими системи, надаючи інноваційному розвитку органів влади послідовності та цілісності. Це охоплює організаційно-структурні, технологічні та організаційно-процесуальні новації.

Соціо-культурно-особистісні новації зосереджені на розкритті людського потенціалу в системі державного управління. Вони сприяють удосконаленню корпоративної культури, розвитку особистісних і професійних якостей державних службовців. У практичному вимірі це включає мотивацію управлінців до самовдосконалення, запровадження новацій у кадрову політику, підвищення якості роботи з персоналом, а також модернізацію систем підготовки та перепідготовки управлінських кадрів. Ці напрями є критично важливими для створення сучасної, ефективної системи державного управління.

Як зазначають В. Круглов та Д. Терещенко, новації в державному управлінні можуть проявлятися у різноманітних формах. Зокрема, це можуть бути технологічні новації, які включають запровадження штучного інтелекту для автоматизації рутинних завдань, що підвищує ефективність адміністративних процесів. Інший напрям – соціальні новації, спрямовані на вдосконалення взаємодії між державою та громадянами, створення прозорих і доступних механізмів комунікації [19]. Незалежно від специфіки чи напряму, головною метою інновацій залишається підвищення якості державного управління, забезпечуючи його відповідність сучасним викликам і потребам суспільства.

На думку А. Бабічева, В. Котковського та Т. Чередниченко, запровадження сучасних новаційних моделей управління та новітніх підходів до надання державних послуг охоплює концепції відкритого уряду, партнерство між державними та приватними структурами, а також використання механізмів зворотного зв'язку з громадянами. Такий підхід дозволяє підвищити ефективність державного управління та адаптувати послуги відповідно до реальних потреб суспільства [1].

Новаційні підходи мають забезпечувати рівний доступ до державних послуг для всіх соціальних груп. Це включає створення зручних рішень для людей з обмеженими можливостями, підтримку малозабезпечених верств населення та забезпечення доступу до послуг у віддалених регіонах.

Важливим аспектом є адаптація технологій, яка робить державні сервіси більш доступними та зручними для всіх категорій громадян.

Новації в соціальній роботі класифікуються за різними критеріями, що дозволяє систематизувати їх та оцінити вплив на соціальну сферу.

Сфери суспільного життя. У цьому контексті виокремлюють соціальні, політичні, економічні новації, а також нововведення у культурно-духовній сфері. Соціальні новації додатково класифікують за галузями, де вони впроваджуються: пенсійне забезпечення, соціальне обслуговування, зайнятість населення, охорона праці, житлова політика, сімейна політика, медичне обслуговування, освіта тощо;

Предметний зміст. За цим критерієм новації поділяють на продуктивні (орієнтовані на створення нових продуктів), технологічні (пов'язані з оптимізацією процесів) та новації у сфері послуг (спрямовані на покращення якості соціального обслуговування);

Масштаб використання. Визначають інновації одиничні, які реалізуються в межах одного об'єкта соціальної роботи, та дифузні, що охоплюють кілька об'єктів і поширюються на більш широкий рівень;

Рівень змін. Цей критерій передбачає розподіл новацій на індивідуальні (що впливають на окремих осіб), колективні (що стосуються групи людей), та організаційні (що охоплюють структури або системи) [29, с. 180]. Такий підхід до класифікації дозволяє не лише краще розуміти природу та специфіку новацій у соціальній роботі, але й ефективно планувати їх впровадження, оцінювати вплив на окремі галузі та оптимізувати соціальну політику.

Отже, управлінські новації в соціальних службах є ключовим чинником підвищення ефективності, адаптивності та якості надання соціальних послуг. Їх сутність полягає у впровадженні нових підходів, інструментів і технологій, спрямованих на оптимізацію управлінських процесів, розширення доступу до послуг і покращення взаємодії між громадянами та соціальними установами. Значення таких новацій полягає в здатності забезпечити сталий розвиток

соціальної сфери, оперативно реагувати на сучасні виклики, підвищувати прозорість і підзвітність соціальних служб.

1.2. Особливості механізмів координації взаємодії соціальних служб і членів територіальної громади

Ефективна взаємодія соціальних служб із членами територіальних громад є ключовою умовою для забезпечення якісного надання соціальних послуг. В умовах децентралізації та зростання ролі громад у процесах управління, координація стає важливим інструментом для узгодження дій, розподілу ресурсів та задоволення потреб місцевого населення.

Особливості такої координації обумовлені необхідністю врахування специфіки кожної громади, її соціально-економічних, демографічних та культурних особливостей. Водночас, важливим є налагодження комунікації між органами місцевого самоврядування, соціальними службами та громадянами, що дозволяє оперативно реагувати на виклики та забезпечувати адресну допомогу тим, хто її найбільше потребує.

Реформа адміністративно-територіального устрою країни, процес децентралізації влади, формування об'єднаних територіальних громад, а також перерозподіл і делегування повноважень між органами державної влади та місцевого самоврядування [24] створюють сприятливі умови для розвитку соціальної роботи та удосконалення системи надання соціальних послуг населенню [42]. Важливим аспектом цього процесу є залучення фахівців із соціальної роботи до надання послуг на рівні громади. Це, своєю чергою, викликає необхідність визначення того, якими знаннями, уміннями та навичками повинні володіти такі фахівці, щоб забезпечити якісне надання послуг жителям громад.

Соціальний працівник повинен чітко розуміти сутність понять «громада» та «територіальна громада», їх структуру, а також особливості організації соціальної роботи в межах цих об'єднань. Поняття «громада» має

глибоке коріння та багатовікову історію, що підтверджується численними дослідженнями вітчизняних і закордонних науковців. Водночас у науковій літературі не існує єдиного підходу до його трактування, оскільки це поняття є багатозначним.

Термін «грумада» походить із латинської мови (*coriēna* – община, спільнота) і є поширеним у романо-германській мовній групі (англ. *community*, франц. *communauté*, італ. *comunità* тощо). У первинному розумінні грумада (*community*) – це форма соціальної (колективної) організації людей, місцева спільнота, частина суспільства, що притаманна майже всім народам світу. Вона має територіальне обмеження і визначається як об'єднання людей, які проживають на певній території [46, с. 11].

У «Тлумачному словнику сучасної української мови» поняття «грумада» визначається як спільнота людей, які об'єднані спільними інтересами, спільним становищем або спільними цілями [15].

Отже, грумада виступає не лише соціальною, але й територіальною одиницею, яка забезпечує основу для організації ефективної соціальної роботи в умовах сучасних викликів.

Д. Барнс, досліджуючи децентралізацію влади та розширення повноважень органів місцевого самоврядування, пропонує кілька категоріальних визначень поняття «грумада». На його думку, грумада – це історично сформована спільнота людей, які поділяють спільні традиції, соціальні взаємодії, побудовані на родинних зв'язках, і проживають на одній території, належачи до певної соціальної групи. Водночас грумада виступає колективним споживачем індивідуалізованих послуг, що відповідають її потребам і інтересам, а також виробником публічних послуг, залежно від рівня владних повноважень і участі місцевого самоврядування в забезпеченні життєдіяльності населення. Д. Барнс підкреслює, що грумада володіє здатністю впливати на локальне суспільне життя, виступаючи представником інтересів місцевого населення, а також може наділяти його певними повноваженнями для участі у процесах управління [57].

В умовах сучасного реформування місцевого самоврядування та децентралізації влади в Україні дедалі більшої актуальності набуває поняття «територіальна громада». Це поняття визначає територіальну громаду як основу для формування гармонійного та ефективного суспільства, що стає рушійною силою суспільної активності, центром ініціатив і змін як для держави, так і для самого суспільства [26].

Територіальна громада – це «спільнота однодумців, які самоорганізувалися для управління своїм життям, життям своїх населених пунктів та забезпечення розвитку всієї держави. Її діяльність спрямована на створення безпечного простору, підвищення добробуту, сприяння самореалізації кожного її члена, збереження фізичного і психологічного здоров'я, доступ до якісної освіти, розвиток талантів, захист довкілля та сприяння економічному зростанню» [46].

Сучасні територіальні громади є об'єднаннями людей, які здатні брати на себе відповідальність за побудову якісно нового суспільства. Вони вирізняються новим мисленням, чітким розумінням своїх цілей, здатністю до саморозвитку і прагненням допомагати іншим зростати разом із ними. Таким чином, територіальні громади стають важливим елементом сучасної соціальної та економічної трансформації.

Сучасний етап розвитку соціальної роботи в громадах характеризується активним формуванням та функціонуванням різноманітних соціальних служб, установ і організацій, як державного, так і недержавного секторів. Ці структури надають широкий спектр соціальних послуг, орієнтованих на задоволення потреб цільових груп населення.

Соціальна робота в межах територіальної громади має чітко локальний характер, обмежений географічними межами самої громади. Її головною метою є залучення мешканців до активної участі в житті громади, сприяння її розвитку та поліпшення умов проживання для всіх членів спільноти [46].

Згідно із Наказом Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади

у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей», соціальна робота в територіальних громадах України переважно «зосереджена на наданні різноманітних соціальних послуг безпосередньо за місцем проживання клієнтів» [35].

Ефективна взаємодія соціальних служб із територіальною громадою є важливим аспектом забезпечення якісного соціального захисту та підтримки населення. Вона ґрунтується на взаємному узгодженні дій, розподілі обов'язків і спільному використанні ресурсів для досягнення спільних цілей. У процесі координації враховуються як потреби громади, так і можливості соціальних служб, що дозволяє максимально ефективно організувати надання соціальних послуг.

К. Дубич визначає «соціальні послуги» як «комплекс заходів, які спільно розробляються та реалізуються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями». Метою цих заходів є «полегшення або подолання складних життєвих обставин, у яких опинилися окремі особи чи групи населення, а також сприяння їхньому поверненню до повноцінного життя» [10].

Г. Слосанська під соціальними послугами розуміє «діяльність, спрямовану на задоволення потреб та вирішення проблем осіб або груп, які опинилися у складних життєвих обставинах». Їх надання здійснюється відповідно до державних зобов'язань і гарантій, чітко регламентованих нормативно-правовими актами [46, с. 37].

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», до основних видів соціальних послуг, гарантованих державою, належать: «соціально-побутові послуги, психологічні послуги, соціально-педагогічні послуги, соціально-медичні послуги, соціально-економічні послуги, юридичні послуги, інформаційні послуги, послуги з працевлаштування, інші види соціальних послуг» [36].

До форм надання цих послуг відносяться:

– матеріальна допомога, що може надаватися у вигляді грошової чи

натуральної підтримки особам, які опинилися в складних життєвих обставинах;

– соціальне обслуговування, яке здійснюється у різних формах: за місцем проживання; у стаціонарних установах або закладах інтернатного типу; у реабілітаційних центрах; у закладах денного, тимчасового або стаціонарного перебування; у територіальних центрах соціального обслуговування та закладах соціальної підтримки населення.

За способом надання соціальні послуги поділяються на:

– базові послуги: надаються регулярно або систематично без комплексного втручання (консультування, інформування, представництво інтересів, надання притулку);

– комплексні послуги: охоплюють широкий спектр допомоги, включаючи соціальний супровід, адаптацію, реабілітацію, інтеграцію, кризове втручання, догляд і підтримане проживання;

– технічні послуги: забезпечують натуральну допомогу, наприклад, засоби гігієни, продукти харчування, одяг, взуття, транспортні послуги;

– «екстрені послуги: передбачають оперативне втручання в кризову ситуацію» [10]. Такий широкий спектр видів і форм соціальних послуг дозволяє забезпечити індивідуальний підхід до потреб кожного отримувача та ефективно реагувати на різноманітні виклики у соціальній сфері.

Соціальні послуги забезпечуються органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування, яким держава делегувала відповідні повноваження та поклала відповідальність за їх якість, своєчасність і ефективність. Крім того, повноваження щодо надання таких послуг, відповідно до встановлених державних стандартів, можуть передаватися недержавним суб'єктам – підприємницьким структурам, громадським чи благодійним організаціям [53, с. 85]. Усі ці процеси регулюються чинним законодавством, що визначає порядок та умови делегування повноважень.

Ключовими особливостями координації між соціальними службами та територіальною громадою є:

– децентралізація, адже територіальні громади, отримавши більшу автономію внаслідок реформи місцевого самоврядування, стали основними учасниками процесу надання соціальних послуг, а соціальні служби повинні адаптувати свої підходи до специфіки кожної громади, ураховуючи її ресурси та потреби [60, с. 166];

– індивідуалізація підходів, бо соціальна робота на рівні громади спрямована на задоволення конкретних потреб мешканців, що вимагає тісної співпраці між соціальними службами та представниками громади для розробки персоналізованих рішень;

– активізація громади, де важливим завданням координації є залучення мешканців громади до активної участі у плануванні та реалізації соціальних ініціатив, що сприяє підвищенню соціальної згуртованості та ефективності використання ресурсів;

– зворотний зв'язок, адже соціальні служби повинні постійно отримувати інформацію від громади про ефективність своїх дій, що дозволяє оперативно вносити корективи в програми та проекти, забезпечуючи їх відповідність реальним потребам;

– використання цифрових інструментів, оскільки сучасні інформаційно-комунікаційні технології значно спрощують процес координації, а електронні сервіси дозволяють здійснювати моніторинг, планування та управління соціальними послугами в реальному часі [22];

– підготовка кадрів, адже для забезпечення ефективної взаємодії потрібні фахівці, які володіють знаннями в управлінні соціальними процесами, комунікації та роботи з громадами [46; 13; 32]. Успішна координація між соціальними службами та територіальною громадою сприяє підвищенню якості життя населення, створює умови для сталого розвитку громади та дозволяє ефективно реагувати на соціальні виклики.

Отже, координація між соціальними службами та територіальною громадою є ключовим елементом ефективного функціонування системи соціального захисту на місцевому рівні. Її особливості зумовлені

необхідністю врахування унікальних потреб громади, залученням місцевих ресурсів та інтеграцією зусиль усіх учасників соціальної сфери.

Основою такої взаємодії є чіткий розподіл повноважень і відповідальності, забезпечення прозорості процесів і впровадження сучасних цифрових технологій для моніторингу, обміну даними та управління соціальними послугами. Важливу роль відіграє активна участь мешканців громади у плануванні та реалізації соціальних ініціатив, що сприяє соціальній згуртованості та підвищенню якості життя.

Ефективна координація дозволяє не лише оперативно вирішувати проблеми, але й створювати умови для сталого розвитку громади, зокрема через підтримку вразливих груп населення, сприяння соціальній інтеграції та розвитку потенціалу місцевої спільноти [61, с. 98]. Такий підхід формує основу для сучасного, гнучкого та результативного управління у соціальній сфері. Таке управління повинно базуватися на системі інструментів, які забезпечують впровадження управлінських інновацій. При цьому важлива оптимальна комбінація застосування зазначених інструментів, яка повинна постійно доповнюватися чи виключатися із урахуванням поточних потреб та викликів, які постають через вплив внутрішніх і зовнішніх чинників.

1.3. Інструменти реалізації управлінських новацій

У сучасних умовах стрімкого розвитку технологій і зростання соціальних запитів ефективність управління стає ключовим чинником сталого розвитку суспільства. Задоволення цих потреб неможливе без впровадження новаційних інструментів, які забезпечують оперативність, прозорість та адаптивність управлінських процесів. Інструменти управлінських новацій виступають основою для модернізації державних, муніципальних і корпоративних структур, сприяючи їхній гнучкості та здатності швидко реагувати на виклики.

Різноманіття цих інструментів охоплює як технологічні, так і організаційні рішення, що дозволяють оптимізувати процеси прийняття

рішень, підвищити ефективність використання ресурсів та забезпечити зворотний зв'язок із громадянами і зацікавленими сторонами.

Упровадження електронного урядування сьогодні є одним із найефективніших способів удосконалення державного управління завдяки використанню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Цей підхід забезпечує високу якість і доступність електронних послуг для громадян, що робить їх зручними та раціональними. Особливе значення це має для вразливих категорій населення, які найбільше потребують простих і доступних рішень.

Як зазначає Т. Гатаман, у сучасних умовах виникає гостра потреба у формуванні системного підходу до управління країною. Це передбачає узгоджену та цілеспрямовану взаємодію всіх рівнів державної влади, яку можна досягти шляхом створення інтегрованої інформаційно-аналітичної системи. Така система слугуватиме фундаментом для формування якісної інформаційної бази, що дозволить приймати обґрунтовані управлінські рішення на всіх рівнях [7].

На сучасному етапі функціонування системи управління неможливе без оперативної, достовірної та релевантної інформації. Активно впроваджуються, вдосконалюються існуючі й розробляються нові інформаційні технології, які стають базисом модернізації інформаційного механізму державного управління, зокрема у сфері соціальної роботи. Використання таких технологій пропонує низку переваг, серед яких:

- підвищення рівня керованості;
- мінімізація впливу людського чинника;
- скорочення паперової роботи;
- забезпечення достовірності інформації;
- зростання оперативності при одночасному зниженні витрат;
- оптимізація процесів обліку та контролю;
- забезпечення прозорості інформації для потенційних інвесторів [41].

Ці переваги сприяють ефективному функціонуванню системи державного

управління, підвищуючи її здатність відповідати сучасним викликам.

Сучасні технології, засновані на використанні комп'ютерної техніки, вимагають кардинальних змін у ключових аспектах організаційної структури, таких як менеджмент, його регламент, кадровий потенціал, система документообігу та механізми передачі й фіксації інформації. Зміни, які супроводжують розвиток інформаційного менеджменту, стосуються організації обробки інформації та її поступового вдосконалення до рівня інтегрованих автоматизованих систем управління. Ці системи охоплюють усі рівні та ланки управління, як по горизонталі, так і по вертикалі.

Основними тенденціями розвитку автоматизованих інформаційних технологій є:

- еволюція інформаційних продуктів: вони набувають дедалі більше аналітичних функцій, що підвищує їхню цінність у процесах управління;

- універсалізація інформації – інтеграція різних типів даних для створення мультимедійних систем, які дозволяють одночасно обробляти текстову, аудіо- та відеоінформацію, роблячи її доступною для комплексного сприймання людиною;

- скорочення проміжних ланок – новітні інформаційні технології, такі як відеоконференції, електронна пошта та телеконференції, сприяють прямій передачі інформації від джерела до кінцевого користувача;

- глобалізація інформаційних процесів – розвиток мережі Інтернет і супутникових систем зв'язку дозволяє забезпечити миттєвий доступ до інформації на глобальному рівні;

- конвергенція сфер діяльності: стирання меж між матеріальним і інформаційним виробництвом. Нові інформаційні технології стають фундаментом для переходу суспільства від індустріальної до інформаційної епохи, що змінює саму природу соціально-економічного розвитку [40]. Ці тенденції формують основу для трансформації управлінських процесів, роблячи їх ефективними, прозорими та адаптивними до викликів сьогодення.

Доцільно виділити низку об'єктивних чинників, які зумовлюють

необхідність негайного оновлення технологій обробки інформації для забезпечення ефективності різних напрямів соціальної роботи з населенням відповідно до сучасних вимог. Серед таких чинників В. Николаєва виокремила:

- зростання обсягу інформації та скорочення термінів її обробки. Постійна зміна законодавства у сферах пенсійного забезпечення та соціального захисту малозабезпечених верств населення відображає нестабільність економічної та політичної ситуації в країні, що вимагає швидкої реакції та обробки значних масивів даних;

- інтенсивність оновлення нормативно-правової інформації. Постійні зміни в законодавстві, як на рівні окремих норм, так і цілих нормативних актів, ускладнюють роботу персоналу соціальних служб, оскільки темпи змін перевищують можливості швидкого опанування нових правил їх практичного застосування;

- необхідність адресного підходу. Соціальна робота вимагає ефективного урахування реальних потреб соціально незахищених верств населення, забезпечуючи адресну допомогу тим, хто її найбільше потребує;

- інформаційно-аналітична база. Для ефективного управління необхідна потужна база даних, яка дозволяє контролювати витрати, аналізувати поточну ситуацію, а також розробляти цільові програми для розв'язання соціальних проблем;

- зміна завдань. Державні органи соціального захисту часто стикаються з новими, складними завданнями, що потребують оперативного виконання та адаптації до сучасних умов;

- підвищення вимог до працівників. Зростаючий попит на підвищення продуктивності й якості праці співробітників соціальних служб підкреслює необхідність зменшення плинності кадрів і підвищення престижу професії;

- широкомасштабна комп'ютеризація. Завдяки розвитку недорогих, але технічно прогресивних персональних електронно-обчислювальних машин (ПЕОМ) та телекомунікаційних засобів, з'являються інтегровані системи, які

забезпечують користувачам оперативний доступ до розподілених баз даних і знань, швидку обробку великих обсягів інформації та представлення результатів у зручному форматі [28, с. 261-262].

Одним із яскравих прикладів сучасних інструментів модернізації державного управління в Україні є система електронних закупівель ProZorro, запроваджена у 2015 році з метою боротьби з корупцією [59]. Ця платформа забезпечує відкритий доступ до тендерної бази всім громадянам України, а не лише учасникам торгів. Завдяки цьому процес розподілу державних коштів стає прозорим і ефективним, усуваючи можливості для корупційних схем у сфері державних закупівель.

Для забезпечення громадянам доступу до безкоштовної правової допомоги у цивільних та адміністративних справах Міністерство юстиції України створило веб-сайт загальнонаціонального просвітницького проекту «Я маю право!». Наступним кроком у розвитку системи безкоштовних правових послуг стало впровадження довідково-інформаційної платформи Wiki Legal Aid [62]. Ця платформа надає можливість отримати актуальні й детальні правові консультації, особливо для вразливих категорій населення, підвищуючи їхню правову обізнаність і здатність захищати свої права.

Інтеграція новітніх інформаційних технологій у систему державного управління соціальною роботою відкриває перспективи в таких напрямках:

- пенсійне забезпечення населення;
- соціальний захист малозабезпечених категорій;
- соціально-побутове забезпечення осіб з інвалідністю та ветеранів;
- медична експертиза інвалідності та лікарсько-трудова оцінка;
- забезпечення проживання пенсіонерів і людей з інвалідністю в будинках-інтернатах;
- бухгалтерський облік та контроль;
- фінансове планування органів соціального захисту населення.

Попри тривалі спроби Міністерства соціальної політики запровадити електронні реєстри пільгових категорій населення, тільки 11 листопада 2020

року було зроблено значний крок уперед. Кабінет Міністрів України ухвалив Постанову № 1278, яка впровадила нові елементи в систему управління соціальною підтримкою. Зокрема, Єдину інформаційну систему соціальної сфери [34]. Ці нововведення покликані забезпечити прозорість, ефективність та централізованість у наданні соціальних послуг, роблячи державну підтримку доступнішою для громадян.

Створення Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) стало ключовим елементом реалізації Стратегії цифрової трансформації соціальної сфери, схваленої Урядом України у жовтні 2020 року. Ця система спрямована на автоматизацію та централізацію всіх ділових процесів у соціальній сфері, які до того були фрагментованими між різними інформаційними платформами. Таке розрізнення часто призводило до дублювання функцій, використання застарілих технологій, слабого контролю, труднощів для громадян у доступі до соціальної підтримки та неефективного використання бюджетних коштів, включаючи можливі зловживання.

Практичні роботи зі створення системи стартували у травні 2021 року після визначення на конкурсній основі міжнародним донором розробника першої черги проєкту – групи компаній «Медирент». У період з травня до грудня 2021 року було створено технологічне ядро ЄІССС і запущено його в тестовому режимі. До основних компонентів ядра належать:

- Єдиний соціальний реєстр, який містить інформацію про понад 6 млн громадян– отримувачів соціальної підтримки;
- базові підсистеми, зокрема «Єдиний соціальний процесинг», «Соціальне казначейство», «Електронний бюджет», що забезпечують централізоване приймання, розгляд заявок, призначення, нарахування та виплату соціальної допомоги;
- інтеграція з іншими державними інформаційними системами, такими як Міністерство соціальної політики, Пенсійний фонд, Мін'юст, портал «Дія» та Податкова служба, для обміну даними та верифікації інформації;

– прикладні підсистеми для призначення та виплати шести найпоширеніших видів соціальної допомоги [11].

Станом на листопад 2022 року ЄІССС забезпечує широкий спектр послуг:

– соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб (ВПО): понад 2 млн осіб користуються цими послугами;

– послуги на порталі «Дія»: подання заяв на усиновлення дітей та інші послуги;

– виплати від міжнародних організацій: через Єдиний соціальний реєстр верифіковано дані та сформовано списки для виплат понад 4 млн осіб, які подали заявки через систему «Допомога»;

– підтвердження статусу осіб з інвалідністю: надано верифіковану інформацію про понад 2,5 млн осіб з інвалідністю для звернення по соціальну допомогу, перетину кордону тощо;

– шеринг документів: автоматизоване отримання документів через портал «Дія» з державних баз для оформлення соціальної підтримки;

– реєстр надавачів соціальних послуг: централізована база даних юридичних і фізичних осіб, які мають право надавати соціальні послуги [11].

Ця система стала потужним інструментом для підвищення прозорості, ефективності та доступності соціальної підтримки в Україні, сприяючи сучасному розвитку соціальної сфери.

Використання соціальних інтернет-мереж для взаємодії громадян із місцевою владою, впливу на прийняття рішень у сфері місцевого самоврядування або організації діалогу між громадою та міськими чиновниками поки що не стало широко поширеною практикою. Проте, в Україні вже застосовуються деякі з найефективніших інструментів електронної демократії, які активно впроваджуються як на національному, так і на місцевому рівнях.

До найпопулярніших новацій у цій сфері належать електронні сервіси, такі як електронні звернення, петиції та публічні консультації. Ці механізми

дозволяють громадянам брати участь у прийнятті рішень, впливати на роботу органів влади та забезпечують більшу прозорість у процесі управління. Попри те, що ці інструменти є важливим кроком до розвитку демократії, їхнє впровадження супроводжується певними перешкодами, такими як недостатня цифрова грамотність населення, обмежений доступ до інтернету в деяких регіонах і потреба у вдосконаленні технічної інфраструктури. Тим не менш, їх подальший розвиток має значний потенціал для покращення комунікації між громадянами та владою, а також для підвищення ефективності державного управління.

У 2019 році Державна служба зайнятості України запровадила низку електронних сервісів, серед яких освітній портал та платформи для надання соціальних послуг громадянам і роботодавцям [30]. Ці сервіси відкрили нові можливості для навчання, розвитку професійних навичок громадян та підвищення кваліфікації працівників служби зайнятості в дистанційному форматі. Особливе значення має доступність цих послуг для громадян із інвалідністю та жителів віддалених регіонів, які тепер можуть отримувати освітні й тренінгові послуги без необхідності фізичної присутності в закладах освіти.

У 2019 році сайт Державної служби зайнятості користувався значною популярністю, «його аудиторія становила 1,9 млн осіб. Було створено 197 тис. електронних кабінетів роботодавців і 248 тис. кабінетів шукачів роботи» [9], що свідчить про активне впровадження цифрових технологій у роботу служби зайнятості.

Одним із перспективних механізмів у державному управлінні соціальною сферою є диверсифікація. Цей підхід, визначений як стратегія створення нових продуктів для нових ринків, дозволяє організаціям використовувати свої поточні переваги для освоєння нових напрямів діяльності в умовах динамічного економічного середовища [5]. Диверсифікація стає важливим інструментом адаптації державних установ до

сучасних викликів, сприяючи розвитку їхньої функціональності та ефективності.

Останні роки демонструють стійку тенденцію розвитку соціальної допомоги, яка спрямована на диверсифікацію її форм і механізмів. Цей процес базується на розширенні організаційно-правових та фінансових інструментів, підвищенні якості та змістовного наповнення соціальних послуг, що відповідають потребам громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Соціально-економічний розвиток регіонів України в найближчій перспективі ставить у пріоритет вдосконалення системи соціальної роботи. Основний акцент робиться на підвищення якості, доступності та ефективності послуг, створення конкурентного ринку соціальних послуг із рівними умовами для різних постачальників, а також упровадження нових форм соціальних сервісів. Водночас, реалізація принципів бюджетування, орієнтованого на результат, на регіональному рівні потребує розробки та упровадження цільових бюджетних програм. Це включає створення систем управління якістю наданих державних і муніципальних послуг, поточний моніторинг і контроль результатів, а також розробку показників для оцінки діяльності відповідальних осіб. Такий підхід дозволяє ефективно впроваджувати фінансову політику та модернізувати соціальну сферу, адаптуючи її до сучасних викликів і потреб суспільства [28].

Отже, реалізація окреслених тенденцій, враховуючи потенційні переваги електронних інструментів, стикається з низкою викликів, що уповільнюють цей процес. Серед основних перешкод можна виділити: цифрову нерівність, низький рівень комп'ютерної та ІКТ-грамотності, недосконалість нормативно-правової бази, яка регулює електронну демократію, недостатню обізнаність громадян у сфері цифрових інструментів демократичного управління, а також низьку результативність деяких існуючих інструментів електронної демократії. На місцевому рівні новаційні підходи до управління системою соціальної роботи передбачають

комплексний підхід, який включає: компетентний аналіз конкретної проблемної ситуації, що виникає в громаді; розробку соціальних проєктів, програм та планів, спрямованих на розв'язання виявлених проблем; поетапну реалізацію цих рішень із урахуванням місцевих умов та ресурсів.

Висновки до розділу 1

1. Управлінські новації дозволяють формувати гнучкі організаційні структури, упроваджувати цифрові технології для моніторингу, планування та оцінки ефективності, а також створювати конкурентне середовище серед постачальників соціальних послуг. Вони є невід'ємною складовою сучасного державного управління, що дозволяє не лише вдосконалити роботу соціальних служб, а й підвищити довіру громадян до інституцій.

2. Управлінські новації в соціальних службах відіграють визначальну роль у забезпеченні адаптивності, прозорості та якості надання соціальних послуг. Їх сутність полягає у впровадженні новітніх підходів, інструментів та технологій, які дозволяють ефективніше організувати роботу соціальних установ, оптимізувати управлінські процеси та підвищити рівень взаємодії з громадянами. Значення цих новацій проявляється у створенні умов для сталого розвитку соціальної сфери. Вони сприяють оперативному реагуванню на виклики сучасності, розширюють доступ до послуг і враховують потреби вразливих категорій населення, таких як особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи, малозабезпечені сім'ї, мешканці віддалених регіонів тощо.

3. Ефективна координація між соціальними службами та територіальними громадами є важливим чинником забезпечення якісного соціального захисту населення на місцевому рівні. Ця взаємодія має враховувати унікальні потреби кожної громади, її соціально-економічні, демографічні та культурні особливості. Залучення громади до планування та реалізації соціальних ініціатив сприяє соціальній згуртованості, підвищує

ефективність використання ресурсів та забезпечує прозорість процесів. Особливості координації обумовлюються такими ключовими аспектами: децентралізація, індивідуалізація підходів, активізація громади, зворотний зв'язок, використання цифрових технологій.

4. Інструменти управлінських новацій відіграють ключову роль у забезпеченні ефективності, прозорості та адаптивності сучасного управління в умовах динамічних соціально-економічних викликів. Їх запровадження сприяє модернізації як державного, так і муніципального та корпоративного управління, дозволяючи оптимізувати процеси прийняття рішень. Серед основних інструментів управлінських новацій варто виділити: ІКТ, інтегровані інформаційно-аналітичні системи, цифрові сервіси, автоматизовані системи управління. Вони сприяють створенню умов для рівного доступу до послуг, урахуваючи потреби вразливих груп населення, таких як особи з інвалідністю, малозабезпечені сім'ї, внутрішньо-переміщених осіб, мешканці віддалених регіонів тощо.

РОЗДІЛ 2

СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ В СИСТЕМІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ УКРАЇНИ

2.1. Роль місцевих рад та їхніх виконавчих органів щодо координації соціальних служб з членами територіальної громади

Місцеві ради та їхні виконавчі органи відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування системи соціального захисту населення. В умовах реформування адміністративно-територіального устрою, децентралізації влади та розширення повноважень територіальних громад, управління праці та соціального захисту населення (назва може відрізнятись в окремих місцевих радах) стає основним координаційним центром для організації соціальної підтримки на місцевому рівні.

Управління праці та соціального захисту населення виконавчих комітетів займається вирішенням широкого спектра питань, включаючи соціальне забезпечення вразливих категорій громадян, надання соціальних послуг, координацію діяльності соціальних служб, а також забезпечення реалізації державної політики у сфері соціального захисту. Завдяки злагодженій роботі цих органів, громадяни можуть отримувати своєчасну допомогу та підтримку, необхідну для покращення їхніх життєвих умов.

Особлива увага приділяється взаємодії між місцевими радами, соціальними службами, громадськими організаціями та іншими установами, що надають соціальні послуги. Така координація є важливим елементом створення ефективною системи соціальної підтримки, яка забезпечує оперативність у вирішенні проблем громадян та доступність послуг для кожного.

Наприклад, для забезпечення прозорості та відкритості діяльності Криворізької міської ради, її виконкому та інших суб'єктів владних повноважень, а також для реалізації права громадян на доступ до публічної інформації, було розроблено і введено Положення про порядок

забезпечення доступу до публічної інформації Криворізької міської ради та її виконкому. Це положення, затверджене рішенням міської ради від 22 червня 2011 року №433, стало важливим інструментом формування прозорих механізмів взаємодії між владою та громадськістю [12].

Для ефективного управління інформацією створено та введено в дію систему обліку публічної інформації, яка забезпечує доступ до актуальних даних через різноманітні канали комунікації. Основним ресурсом, де оперативно і систематично публікується інформація, є офіційний веб-сайт виконкому Криворізької міської ради (www.kryvyirih.dp.ua). Крім того, важливу роль у поширенні інформації відіграють портал «Криворізький ресурсний центр», комунальне підприємство телерадіокомпанія «Рудана», а також міська комунальна газета «Червоний гірник». Завдяки цим платформам, мешканці міста отримують широкий спектр публічної інформації, зокрема щодо діяльності органів місцевого самоврядування, ухвалення рішень та внутрішньої політики держави [6].

Інформаційний ресурс місцевих органів влади Кривого Рогу здобув визнання як один із найефективніших в Україні. Це свідчить про високий рівень організації інформаційного забезпечення та інтеграцію сучасних інструментів для комунікації з громадськістю. Усі дані надаються у зрозумілому форматі, що забезпечує доступність і зручність використання для різних категорій населення. Водночас триває активна робота з подальшого вдосконалення системи інформування мешканців міста про актуальні питання місцевої політики, діяльність органів самоврядування та важливі рішення, що впливають на життя громади. Постійний розвиток комунікаційних каналів та інтеграція нових технологій сприяють зміцненню довіри громадян до органів влади, забезпечуючи відкритий і конструктивний діалог між громадою та владою.

Основними завданнями веб-сайту є не лише інформування мешканців про надання адміністративних послуг, а й надання детальних роз'яснень щодо процедур отримання цих послуг, що допомагає громадянам уникнути

труднощів під час оформлення документів або звернення до виконавчих органів. Завдяки структурованій подачі інформації, громадяни можуть швидко отримати відомості про діяльність місцевої влади, плани розвитку, ухвалені рішення та актуальні новини [6].

Крім того, веб-сайт виконує важливу функцію у боротьбі з корупцією, забезпечуючи прозорість процесів та відкритість інформації. На порталі розміщуються дані про витрати бюджету, проведення тендерів, оголошення про громадські слухання та інші публічні заходи, що дозволяє мешканцям контролювати діяльність місцевих органів влади та брати активну участь у прийнятті рішень.

Особлива увага приділяється інтерактивним можливостям сайту, які дозволяють громадянам ставити запитання, подавати електронні звернення, брати участь в обговореннях і навіть ініціювати електронні петиції. Ці функції сприяють формуванню відкритого діалогу між громадою та владою, створюючи умови для взаємодії на основі довіри та співпраці.

Веб-сайт виконкому Криворізької міської ради став важливим елементом сучасної інфраструктури взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Його діяльність спрямована на забезпечення прозорості, підвищення довіри до влади та покращення якості життя мешканців міста шляхом оперативного, зрозумілого та відкритого інформування про всі аспекти діяльності місцевої влади [6].

На офіційному веб-сайті виконкому Криворізької міської ради регулярно публікуються матеріали, які висвітлюють різноманітні аспекти життя міста, включаючи його історію, сучасність, особливості населення та культурну спадщину. Ресурс також містить звіти про діяльність управлінь, відділів та інших виконавчих органів міської влади, а також інформацію про сесії міської ради, засідання її виконкому, семінари, наради та прес-конференції.

Окрім того, на сайті розміщуються розпорядження міського голови, ухвалені рішення міської ради та виконкому, у тому числі регуляторні акти,

спрямовані на покращення підприємницької діяльності в місті. Тут також публікуються проекти розпоряджень міського голови та рішень міської ради й виконкому, проводяться анкетування та збір пропозицій від мешканців і підприємців для врахування їхніх думок при підготовці проектів рішень. Інформуються громадяни про проведення публічних слухань та їх результати.

За звітний період на веб-сайті було опубліковано понад 4 400 інформаційних матеріалів, підготовлених виконавчими органами міської влади. Сайт зафіксував майже 3 мільйони відвідувань, що свідчить про його популярність та затребуваність серед громадян. Найбільший інтерес викликає інформація про події в місті, діяльність місцевої влади, регуляторну політику, галузеве законодавство та оголошення щодо державних закупівель.

Для закріплення європейських принципів надання адміністративних послуг, досягнення прозорості та доступності в роботі із мешканцями Кривого Рогу, відділом дозвільно-погоджувальних процедур активно використовуються інформаційні технології. Завдяки цьому забезпечується оперативне та об'єктивне інформування громадян про систему надання адміністративних послуг у місті.

З метою обговорення актуальних питань місцевого самоврядування було організовано 67 засідань «круглих столів» із лідерами політичних партій та громадських організацій. Для оптимізації роботи зі зверненнями громадян управлінням по роботі зі зверненнями розроблено та впроваджено комп'ютерну програму «Звернення громадян». Ця система забезпечує єдиний порядок реєстрації звернень, контроль їх виконання та дозволяє аналізувати основні причини масових звернень [6].

Додатково для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян організовано виїзні прийоми за місцем проживання, інформаційні зустрічі та зібрання мешканців. Діють «прямі телефони» голів районних у місті рад, цілодобові служби чергових, а також «гарячі лінії» підприємств, що надають житлово-комунальні послуги. Для зручності громадян

функціонує електронна скринька міського голови (dialog@ukpost.ua), через яку мешканці можуть звертатися з будь-якими питаннями чи пропозиціями.

На базі Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України підвищили кваліфікацію 126 посадових осіб виконкомів міської ради та районних у місті рад, а також один депутат районної ради. Це сприяє вдосконаленню професійних навичок і компетенцій, необхідних для ефективного виконання завдань місцевого самоврядування.

З метою залучення молоді до вивчення діяльності органів місцевого самоврядування в місті успішно функціонує молодіжний виконком. До його складу входять найкращі студенти закладів вищої освіти Кривого Рогу, які мають можливість брати участь у практичній роботі місцевих органів влади, отримуючи цінний досвід управління.

Посадові особи виконкому міської ради активно вивчають та адаптують до місцевих умов вітчизняний і міжнародний досвід у сфері місцевого самоврядування. Серед прикладів такої діяльності:

– Швеція (м. Векшьо) та Туреччина (м. Стамбул): вивчення і впровадження технологій використання відновлювальних джерел енергії та заходів з енергоефективності у міське господарство (відділ енергоменеджменту та впровадження енергозберігаючих технологій);

– Дніпро: запозичення практик стратегічної екологічної оцінки для покращення управління природоохоронною діяльністю (управління екології);

– Канада: вивчення досвіду місцевого економічного розвитку канадських муніципалітетів та інтеграції принципів екологічної стійкості у стратегії економічного розвитку (управління економіки та екології).

Крім того, у межах проекту ДІАЛОГ «Ініціатива захисту прав та представлення інтересів місцевого самоврядування» щомісяця відділи, управління та інші виконавчі органи міської ради передають до регіонального відділення Асоціації міст України інформацію про успішні кейси розвитку територіальної громади Кривого Рогу. Ці дані

використовуються для створення матеріалів, які демонструють найкращі практики місцевого самоврядування, сприяючи їх поширенню та впровадженню в інших регіонах.

Завдяки активній співпраці з міжнародними партнерами, навчальним установам та ініціативам, виконком міської ради сприяє професійному розвитку працівників, залучає молодь до процесів управління та впроваджує інноваційні рішення для покращення функціонування місцевого самоврядування.

Місцеві органи влади відіграють провідну роль у забезпеченні ефективної координації діяльності соціальних служб, що спрямована на задоволення потреб населення та забезпечення соціальної підтримки уразливих категорій громадян. Управління праці та соціального захисту населення виконкомом є ключовою ланкою в цій системі, відповідальною за організацію реалізацію заходів соціальної політики на місцевому рівні.

Основна роль управління полягає в:

- плануванні та реалізації соціальної політики, забезпечуючи виконання державних програм соціального захисту, враховуючи специфіку місцевої громади. Завдяки аналізу потреб населення, створюються програми, що охоплюють допомогу пенсіонерам, людям з інвалідністю, малозабезпеченим сім'ям, внутрішньо переміщеним особам та іншим категоріям;

- взаємодії з різними установами та організаціями, такими як територіальні центри соціального обслуговування, центри зайнятості, медичні заклади, громадські організації, що дозволяє створити єдину систему підтримки, що забезпечує доступ до якісних послуг для всіх громадян;

- забезпеченні чіткої та прозорої роботи соціальних служб, контроль за дотриманням нормативно-правових актів і стандартів надання послуг є важливою функцією управління;

– комунікації з мешканцями через інформаційні кампанії, «Прозорий офіс», громадські прийоми, консультаційні центри, а також через сучасні цифрові платформи;

– впровадженні сучасних технологій, таких як електронні бази даних, автоматизовані системи обробки звернень громадян, які значно прискорюють процеси надання послуг та мінімізують людський чинник.

Результати такої діяльності полягають у такому: підвищення доступності соціальних послуг для населення; зменшення бюрократичних перешкод у процесі оформлення допомоги; ефективне використання бюджетних коштів; створення прозорої системи соціальної підтримки.

Отже, органи місцевого самоврядування та їхні виконавчі структурні підрозділи, як-от управління праці та соціального захисту населення, відіграють ключову роль у створенні інтегрованої системи соціального захисту. Завдяки координації соціальних служб та інноваційному підходу до організації їхньої роботи, забезпечується висока якість послуг, доступність і справедливість для всіх категорій населення.

2.2. Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради як суб'єкт впровадження управлінських новацій

«Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради (далі – Управління) розташоване за адресою: проспект Південний, 1, адміністративна будівля виконкому, зал №1». Цей орган є структурною одиницею місцевого самоврядування, що здійснює комплексне управління питаннями соціального захисту та трудових відносин у межах району.

Загальні відомості: «юридична особа: Інгулецька районна у місті рада; код ЄДРПОУ: 34489320; дата реєстрації: 27 вересня 2001 року; основний вид

діяльності: державне управління загального характеру (КВЕД 84.11)» [23; 44].

Управління має чітко структуровану організацію, яка забезпечує ефективну реалізацію соціальної політики на місцевому рівні. Керівництво управлінням здійснює начальник, яка відповідає за загальне управління та організацію роботи. Її діяльність підтримує заступник начальника управління, яка координує окремі напрями роботи та забезпечує оперативну взаємодію між відділами. Приймальня начальника функціонує як адміністративний центр, що організовує прийом громадян і обробку їхніх звернень.

Управління складається з декількох відділів, кожен з яких має свою спеціалізацію. Відділ бухгалтерського обліку забезпечує фінансовий облік та звітність. Відділ з надання соціальних послуг займається наданням соціальної допомоги та консультацій. Відділ автоматизованої обробки інформації та контролю за призначенням соціальних виплат відповідає за автоматизацію процесів та моніторинг правильності соціальних виплат [44].

Ключову роль у сфері матеріальної підтримки відіграє відділ грошових виплат і компенсацій, який організовує призначення грошової допомоги. Відділ прийому громадян забезпечує реєстрацію звернень і первинний контакт з громадянами. Відділ обслуговування осіб з інвалідністю, ветеранів війни та праці забезпечує підтримку найбільш вразливих категорій населення.

Сектор з питань праці та соціально-трудова відносин займається моніторингом трудових умов і соціального партнерства. Сектор контролю за правильністю призначення і виплати пенсій здійснює нагляд за дотриманням пенсійного законодавства [44].

Таким чином, структура управління є багатofункціональною та адаптованою до сучасних викликів. Чіткий розподіл обов'язків між відділами, спеціалізовані підрозділи та впровадження інноваційних підходів

забезпечують ефективну реалізацію соціальної політики і якісне обслуговування мешканців району.

Керівництво управління здійснюється відповідно до розподілу посадових обов'язків (рис. 2.1).

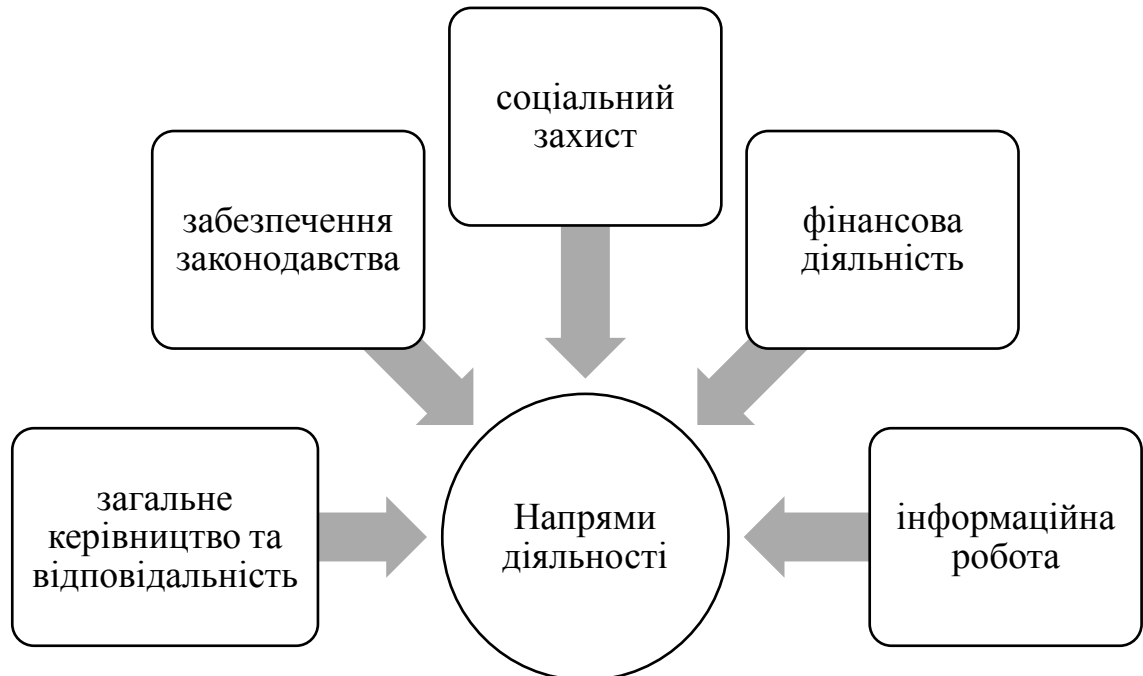


Рис. 2.1. Розподіл обов'язків між відділами Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради

Основні напрями діяльності включають:

1) загальне керівництво та відповідальність:

– організація та контроль роботи управління;

– персональна відповідальність за виконання поставлених завдань;

2) забезпечення законодавства:

– «контроль за дотриманням законодавства у сфері соціально-трудова відносин, охорони праці, колективно-договірного регулювання» [44];

– нагляд за правильністю призначення та виплати пенсій;

3) соціальний захист:

– реалізація державної політики у сфері соціального захисту населення;

- «організація консультацій, розгляд звернень громадян, підприємств і організацій»;

- усунення причин, що викликають повторні звернення громадян;

4) фінансова діяльність:

- «контроль за цільовим використанням бюджетних коштів, виділених на соціальний захист» [44];

5) інформаційна робота:

- «інформування населення через засоби масової інформації про питання соціального захисту та підтримки громадян, які потребують допомоги» [44];

- «проведення просвітницької роботи щодо соціальних послуг і можливостей для громадян» [44].

Управління відіграє важливу роль у підтримці вразливих верств населення. Воно забезпечує реалізацію державних програм і політик, спрямованих на покращення соціально-трудова умов, надання адресної допомоги та створення сприятливих умов для розвитку громади. Ця структура є важливим посередником між державою та громадянами, надаючи комплексну підтримку, необхідну для забезпечення гідного рівня життя мешканців району.

Управління виконує широкий спектр завдань, спрямованих на реалізацію державної соціальної політики, підтримку вразливих категорій населення та покращення якості життя мешканців району.

Основні завдання та функції включають:

1) реалізацію державної політики («управління організовує виконання і здійснює контроль за реалізацією державної політики у сфері соціально-трудова відносин, оплати та умов праці, пенсійного забезпечення та соціального захисту населення, особливо громадян, які потребують підтримки» [44]);

2) контроль за дотриманням законодавства («забезпечує контроль за виконанням норм трудового законодавства, охорони праці, пенсійного забезпечення та соціального захисту» [44]);

3) реалізацію нормативних актів («бере участь у «впровадженні законів України, указів Президента, постанов Кабінету Міністрів та місцевих рішень, спрямованих на підтримку таких категорій населення, як: особи з інвалідністю, пенсіонери, ветерани війни та праці, діти з інвалідністю та інші вразливі категорії» [44]);

4) соціальне партнерство («управління працює над удосконаленням соціального партнерства між органами влади, профспілками та роботодавцями для покращення умов праці та соціального захисту [44]»);

5) призначення соціальної допомоги («забезпечує призначення та виплату соціальних допомог, компенсацій і відшкодувань, зокрема у межах програми «муніципальна няня [44]»);

6) контроль пенсійних виплат («наглядає за правильністю призначення, перерахунку та виплати пенсій структурними підрозділами Пенсійного фонду України [44]»);

7) соціальна адаптація («реалізує програми з покращення обслуговування людей похилого віку, самотніх громадян, осіб з інвалідністю, забезпечуючи їхню соціальну адаптацію [44]»);

8) сприяє працевлаштуванню, професійній освіті та перекваліфікації осіб з інвалідністю;

9) управління є «розпорядником бюджетних коштів, забезпечуючи їх ефективне та цільове використання, розробляє кошториси, бюджетні запити та здійснює фінансовий контроль» [44];

10) розвиває інформаційне забезпечення державних соціальних програм і веде облік громадян, які потребують допомоги, у тому числі внутрішньо переміщених осіб» [44];

11) «організовує та контролює санаторно-курортне лікування і компенсаційні виплати громадянам, постраждалим від Чорнобильської катастрофи» [44].

Управління співпрацює з територіальними центрами соціального обслуговування та громадськими організаціями, діяльність яких спрямована на підтримку соціально вразливих груп населення. Забезпечує обробку первинних документів, необхідних для отримання матеріальної допомоги, поховання тощо. Реєструє та веде облік внутрішньо переміщених осіб у Єдиній інформаційній базі даних.

Управління також активно впроваджує сучасні інструменти обслуговування громадян. У 2017 році було створено «Прозорий офіс соціальних послуг», який значно спростив процес отримання послуг та підвищив їхню доступність для мешканців району. Цей проєкт став важливим етапом у вдосконаленні відносин між владою та громадянами. Створення «Прозорого офісу» стало важливим етапом у розвитку взаємодії між владою та громадою, сприяючи підвищенню ефективності та якості надання соціальних послуг.

Отже, Управління є важливим посередником між державою та громадянами. Воно виконує функцію забезпечення соціальної справедливості, надає підтримку вразливим верствам населення та реалізує сучасні стандарти соціального обслуговування.

2.3. Аналіз управлінських новацій забезпечення координації соціальних служб з членами територіальної громади (на прикладі управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради)

Сучасні тенденції реформування системи соціального захисту в Україні вимагають впровадження управлінських новацій, спрямованих на підвищення ефективності, прозорості та якості надання соціальних послуг.

Особливого значення набуває забезпечення координації між різними структурними підрозділами, залученими до реалізації державної політики у сфері соціального захисту. Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті ради демонструє приклад ефективного застосування інноваційних підходів у цьому напрямі.

Упровадження таких інструментів, як «Прозорий офіс соціальних послуг», автоматизація процесів надання соціальної допомоги, уніфікація процедур оформлення та оптимізація роботи підрозділів є ключовими елементами новацій. Ці механізми дозволяють не лише підвищити оперативність обслуговування громадян, а й забезпечити прозорість і підзвітність діяльності управління [35].

Згідно із затвердженим виконкомом Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради Положенням, «Прозорий офіс соціальних послуг» функціонує як робочий орган управління праці та соціального захисту населення. Цей офіс об'єднує спеціалістів трьох ключових установ: управління праці та соціального захисту населення, Пенсійного фонду та районного Центру зайнятості.

Основна мета його роботи – забезпечення скоординованої взаємодії між усіма учасниками для ефективного та якісного надання соціальних послуг населенню.

«Прозорий офіс соціальних послуг» створено як клієнт-орієнтовану систему надання послуг, що базується на трьох головних засадах:

- надання всіх соціальних послуг в одному приміщенні для зручності громадян;
- єдиний алгоритм оформлення документів, що спрощує процес отримання послуг;
- «створення комфортних умов обслуговування, особливо для осіб з обмеженими фізичними можливостями та клієнтів із дітьми» [35].

Офіс пропонує понад 92 види соціальних послуг, затверджених рішенням виконкому, серед яких:

- 76 послуг соціального захисту;
- 14 послуг Пенсійного фонду;
- 3 послуги Центру зайнятості.

У приміщенні «Прозорого офісу» діють дві основні робочі зони: фронт-офіс та бек-офіс. Фронт-офіс обладнаний 13 робочими місцями, з'єднаними в єдину комп'ютерну мережу:

- 9 спеціалістів управління праці та соціального захисту населення;
- 3 спеціалісти управління Пенсійного фонду в м. Кривий Ріг;
- 1 спеціаліст районного Центру зайнятості [35].

Бек-офіс включає спеціалістів сектору прийняття рішень відділу грошових виплат і компенсацій та спеціалістів відділу автоматизованої обробки інформації та контролю за призначенням соціальних виплат.

Мешканці району, які звертаються до «Прозорого офісу», вже на рецепції отримують довідково-інформаційну допомогу, консультації щодо послуг соціального характеру та допомогу в отриманні талону через термінал. Завдяки системі електронної черги, клієнти швидко та зручно потрапляють до відповідного фахівця. Електронне табло над кожним робочим місцем показує номер талону, що дозволяє громадянам легко зорієнтуватися, до кого саме звертатися.

Спеціалісти надають послуги у визначені законодавством терміни, включаючи призначення державних соціальних допомог, субсидій, матеріальної допомоги тощо. Інформацію про результати розгляду заяв громадяни отримують на рецепції у вигляді повідомлень про призначення або відмову у наданні допомог та субсидій.

Автоматизація процесів надання соціальної допомоги є ключовим інструментом для підвищення ефективності та прозорості в сфері соціального захисту. Завдяки впровадженню сучасних цифрових рішень, управління отримало можливість оптимізувати свою роботу та забезпечити зручність для громадян.

Одним із основних компонентів автоматизації є створення єдиної

електронної бази даних, яка об'єднує інформацію про заявників, їхні потреби, надані послуги та статус розгляду заяв. Такий підхід дозволяє мінімізувати ризики дублювання даних, забезпечувати їхню актуальність і значно прискорювати обробку запитів. Усі дані зберігаються централізовано, що спрощує доступ до них для спеціалістів різних підрозділів.

Система електронних черг є ще одним важливим кроком до автоматизації. Завдяки цій технології громадяни отримують талони з унікальними номерами через термінали на рецепції та можуть стежити за своєю чергою за допомогою електронних табло. Це дозволяє рівномірно розподіляти навантаження між спеціалістами, скорочуючи час очікування та забезпечуючи комфорт для відвідувачів.

Автоматизація обробки заяв включає використання програмного забезпечення, яке дозволяє оперативно перевіряти подані дані, формувати необхідні документи та виконувати автоматичні розрахунки соціальної допомоги чи компенсацій. Це зменшує кількість помилок, спричинених людським чинником, і значно скорочує час розгляду заявок.

Основними функціями автоматизації є перевірка повноти поданих документів, що значно полегшує роботу спеціалістів і зменшує ризик повернення заяв для доопрацювання. Система автоматично аналізує надані дані, перевіряючи їхню відповідність встановленим вимогам. Це виключає можливість пропуску важливих документів або помилкового прийняття неповного пакета документів.

Ефективність автоматизації виявляється у скороченні термінів обробки заявок. Процес, який раніше займав значний час через необхідність перевірки даних вручну, зараз виконується за лічені хвилини. Це дозволяє спеціалістам більше часу приділяти роботі з громадянами, вирішенню складних питань і забезпеченню якісного сервісу.

Загалом, автоматизація обробки заяв є важливим кроком до створення сучасної системи соціального захисту, яка відповідає потребам суспільства. Вона не тільки підвищує ефективність роботи управління, але й значно

покращує досвід громадян, які звертаються за допомогою, забезпечуючи швидкість, точність і прозорість у розгляді їхніх запитів.

Ще одним важливим елементом є інтеграція з інформаційними системами інших державних органів, таких як Пенсійний фонд та Центр зайнятості. Це забезпечує швидкий обмін даними, необхідними для перевірки інформації, та виключає потребу в паперовій бюрократії.

У результаті автоматизація процесів надання соціальної допомоги забезпечує пришвидшення обробки заяв, зниження рівня помилок і прозорість процедур, що є важливим кроком до створення сучасної, клієнтоорієнтованої системи соціального захисту.

Уніфікація процедур оформлення документів є важливим елементом модернізації системи надання соціальних послуг, що сприяє спрощенню та прискоренню процесів для громадян і підвищенню ефективності роботи спеціалістів. Вона передбачає створення єдиного стандарту для оформлення заяв, супутніх документів та визначення чіткої послідовності їх розгляду. Це дозволяє забезпечити прозорість, зручність і справедливість у процесі взаємодії громадян з управлінням.

Одним із ключових аспектів уніфікації є впровадження стандартизованих форм документів. Усі клієнти використовують однакові форми заяв, довідок та інших необхідних документів, що значно полегшує їхнє оформлення. Уніфіковані документи дозволяють уникнути плутанини, спричиненої використанням різних форматів, та полегшують перевірку наданої інформації. Крім того, це мінімізує ризик помилок і неточностей, які можуть виникнути через неоднозначність вимог до оформлення.

Не менш важливим є чіткий алгоритм дій для всіх учасників процесу. Уся послідовність – від подання документів до отримання кінцевого рішення – прописана та стандартизована. Це дозволяє виключити можливість неоднозначного трактування процедур як з боку громадян, так і з боку спеціалістів. Кожен етап оформлення документів зрозумілий, передбачуваний і відповідає єдиному стандарту. Завдяки цьому знижуються

адміністративні бар'єри та підвищується рівень довіри до роботи управління.

Прозорість інформації для громадян також є одним із ключових аспектів уніфікації. У приміщеннях офісу розміщено інформаційні стенди, брошури, інструкції, які пояснюють процедуру оформлення документів та отримання послуг. Також працюють консультанти, які надають клієнтам роз'яснення та допомагають у підготовці необхідних документів. Це забезпечує зрозумілість процесу та підвищує доступність послуг для всіх категорій громадян.

Ще одним важливим елементом уніфікації є єдиний підхід до різних видів послуг. Незалежно від того, чи йдеться про соціальну допомогу, компенсації, пенсійні виплати чи інші послуги, клієнт проходить однакові етапи оформлення документів. Це спрощує сприймання процесу та зменшує плутанину, особливо для тих, хто звертається до управління вперше.

Результатом уніфікації процедур є зниження адміністративних бар'єрів для громадян, що сприяє підвищенню їхньої довіри до управління. Завдяки спрощенню процедур скорочується час обробки документів, що дозволяє оперативно реагувати на запити та потреби громадян. Це також створює комфортні умови для отримання послуг і демонструє орієнтованість управління на інтереси громадян.

Уніфікація процедур оформлення документів є важливим кроком до створення прозорої, ефективної та доступної системи надання соціальних послуг. Вона сприяє зручності для громадян, полегшує роботу спеціалістів і забезпечує високий рівень довіри до органів соціального захисту.

Оптимізація роботи підрозділів є важливим інструментом удосконалення діяльності управлінь соціального захисту, який спрямований на раціональне використання ресурсів, підвищення продуктивності роботи та покращення якості послуг для громадян. Основна мета оптимізації полягає у створенні злагодженої системи, де кожен підрозділ виконує чітко визначені функції, що дозволяє уникнути дублювання завдань і покращує загальну ефективність.

Одним із ключових аспектів оптимізації є розподіл функцій між підрозділами. Кожен відділ спеціалізується на певних завданнях: одні займаються прийомом громадян, інші – обробкою заяв, перевіркою даних або виплатою допомог. Такий підхід дозволяє уникнути дублювання обов'язків та забезпечує високу якість виконання кожного етапу процесу. Наприклад, відділ прийому громадян відповідає лише за первинну взаємодію з клієнтами, тоді як відділ обробки документів займається перевіркою поданих даних та їх підготовкою до розгляду.

Централізація послуг є ще одним важливим кроком оптимізації. Завдяки впровадженню «Прозорого офісу» мешканці району отримують можливість вирішувати всі питання, пов'язані з соціальними послугами, в одному місці. Це усуває необхідність відвідувати кілька установ і значно економить час громадян. Централізація також сприяє зручності для клієнтів, які можуть отримати консультації, подати заяви та отримати результати звернень без додаткових витрат часу та зусиль.

Важливою частиною оптимізації є інтеграція з іншими державними установами, такими як Пенсійний фонд, Центр зайнятості та інші органи. Налагодження ефективної взаємодії між цими структурами дозволяє оперативно вирішувати питання громадян, зменшити кількість кроків у процесі оформлення послуг та уникнути непотрібної бюрократії. Наприклад, обмін інформацією між управлінням та Пенсійним фондом дозволяє швидко перевіряти статус заявника та забезпечувати точність у розрахунках виплат.

Значну роль у процесі оптимізації відіграє використання цифрових інструментів. Уся інформація про клієнтів, їхні запити та статуси заяв зберігається у єдиній електронній мережі. Це забезпечує швидкий доступ спеціалістів до необхідних даних, дозволяє відстежувати історію звернень і уникати дублювання записів. Крім того, цифрові інструменти сприяють автоматизації рутинних завдань, таких як розрахунок допомог або перевірка документів, що значно економить час і знижує ризик людських помилок.

Протягом періоду роботи «Прозорого офісу соціальних послуг»

отримано численні позитивні відгуки від громадян. Відвідувачі відзначають зручність сучасного обладнання приміщень, а також спрощені та уніфіковані процедури отримання різноманітних послуг в одному місці. За перші два місяці функціонування офісу було надано 3,2 тисячі послуг з питань соціального захисту та 1,3 тисячі послуг, пов'язаних із пенсійним забезпеченням. Це свідчить про високу затребуваність сервісу, адже щодня понад 100 громадян звертаються за допомогою з різних питань.

Важливою перевагою «Прозорого офісу» є інтеграція різних послуг в одному просторі, що дозволяє забезпечити заявникам максимальну зручність. Завдяки автоматизації робочих процесів і чіткій організації роботи, офіс демонструє високий рівень оперативності у вирішенні питань, що підвищує довіру громадян і сприяє ефективному вирішенню їхніх потреб. Прозорість процедур та зрозумілість дій для клієнтів роблять цей офіс сучасним і клієнтоорієнтованим інструментом соціального обслуговування.

Отже, «Прозорий офіс соціальних послуг» є сучасним підходом до надання соціальних послуг, що поєднує зручність, доступність і прозорість. Його створення стало важливим кроком у вдосконаленні відносин між владою та громадою, забезпечуючи якісну підтримку для мешканців Інгулецького району.

Висновки до розділу 2

1. Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради є ключовою структурною одиницею місцевого самоврядування, яка забезпечує реалізацію державної соціальної політики на локальному рівні. Його діяльність спрямована на підтримку вразливих категорій населення, поліпшення соціально-трудових умов і підвищення рівня життя мешканців району. Організація роботи управління базується на чіткій структурі, яка охоплює спеціалізовані відділи та сектори. Це дозволяє ефективно реалізовувати широкий спектр завдань: від

призначення соціальних виплат і контролю за дотриманням трудового законодавства до підтримки осіб з інвалідністю, ветеранів, пенсіонерів та інших соціально незахищених груп. Управління також здійснює контроль за ефективним використанням бюджетних коштів і впроваджує інноваційні підходи в обслуговуванні громадян, зокрема через створення «Прозорого офісу соціальних послуг».

2. Аналіз існуючих управлінських новацій у діяльності Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті ради демонструє ефективність застосування сучасних підходів до організації соціального захисту. Упровадження інноваційних інструментів, таких як «Прозорий офіс соціальних послуг», автоматизація процесів надання допомоги, уніфікація процедур оформлення документів і оптимізація роботи підрозділів, дозволяє значно підвищити якість і доступність послуг для мешканців району. Ключові результати новацій: підвищення ефективності, прозорість і підзвітність, інтеграція послуг, клієнтоорієнтованість. Переваги впровадження новацій: зручний доступ до понад 90 видів послуг в одному місці; стандартизація та уніфікація процедур оформлення документів; швидкий обмін інформацією з іншими державними установами; значне скорочення адміністративних бар'єрів для громадян.

3. Місцеві органи влади відіграють фундаментальну роль у координації соціальних служб, забезпечуючи комплексну підтримку населення та ефективну реалізацію соціальної політики. Управління праці та соціального захисту населення виконкомом є центральною ланкою цієї системи, яка забезпечує планування, організацію, контроль і надання соціальних послуг на місцевому рівні. Основні аспекти діяльності: планування та реалізація соціальної політики, координація установ, прозорість та відкритість, інноваційні підходи. Місцеві органи влади є основними провідниками інновацій у сфері соціального захисту. Завдяки їхній діяльності забезпечується адресна підтримка громадян, створюються сприятливі умови для життєдіяльності громади та досягається ефективна інтеграція соціальних

служб у сучасні виклики. Впроваджені підходи демонструють, що орієнтація на прозорість, новаційність та взаємодію з громадою є ключовими чинниками успішної роботи у соціальній сфері.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВПРОВАДЖЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ НОВАЦІЙ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ КООРДИНАЦІЇ МІЖ СОЦІАЛЬНИМИ СЛУЖБАМИ ТА ЧЛЕНАМИ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

3.1. Проектування управлінських новацій для впровадження в діяльність соціальних служб

У сучасних умовах постійних змін у соціально-економічній та політичній сферах виникає необхідність упровадження нових підходів до управління, які відповідатимуть викликам часу та потребам суспільства. Проектування нових управлінських новацій стає важливим інструментом забезпечення ефективності, прозорості та гнучкості управлінських процесів. Упровадження таких новацій сприяє адаптації управлінських структур до швидких змін, підвищує рівень їхньої підзвітності та сприяє покращенню якості надання послуг.

Проектування нововведень включає розробку концепцій, моделей і механізмів, які орієнтовані на досягнення конкретних результатів. Це можуть бути технологічні інновації, що автоматизують рутинні процеси, організаційні зміни, які оптимізують роботу підрозділів, або соціальні новації, спрямовані на підвищення якості взаємодії між управлінськими структурами та громадянами.

У цьому контексті важливо враховувати кращі міжнародні практики, залучати сучасні цифрові технології, а також розробляти інструменти для моніторингу та оцінювання ефективності впроваджених інновацій. Проектування нових управлінських новацій дозволяє не лише модернізувати існуючі системи управління, а й формувати нову управлінську культуру, орієнтовану на прозорість, ефективність і соціальну відповідальність.

Перший етап: виявлення проблем та потреб. Цей етап є основою для подальшого проектування управлінських новацій, оскільки дозволяє чітко визначити слабкі сторони та основні виклики, які необхідно подолати. Його

мета – забезпечити глибоке розуміння поточного стану управлінської системи та сформувавши базу для розробки інноваційних рішень. Ключові дії:

1) оцінка існуючих процесів та процедур:

– вивчення нормативно-правової бази, що регламентує діяльність управління, для виявлення застарілих або надмірно бюрократичних норм;

– аналіз організаційної структури та функціональних обов'язків підрозділів, що дозволяє виявити дублювання функцій або недостатню координацію;

– визначення ефективності використання ресурсів (фінансових, кадрових, технічних), що впливають на якість управлінських процесів;

2) виявлення недоліків у структурі управління, ефективності чи взаємодії:

– аналіз потоку інформації між підрозділами: чи своєчасно передаються дані, чи відповідають вони потребам управління;

– оцінка швидкості та якості прийняття управлінських рішень;

– ідентифікація проблем взаємодії між управлінням і зовнішніми стейкхолдерами, такими як громадські організації, бізнес або інші державні установи;

3) проведення консультацій із ключовими стейкхолдерами:

– організація зустрічей, опитувань або фокус-груп із працівниками управлінських структур для виявлення внутрішніх проблем та бар'єрів у роботі;

– консультації з представниками бізнесу, неурядових організацій та інших зацікавлених сторін, які мають взаємодію з управлінською системою;

4) формування переліку пріоритетних напрямів для розробки новацій:

– узагальнення отриманої інформації для створення списку ключових проблем, що потребують негайного вирішення;

– ранжування проблем за рівнем їхнього впливу на ефективність управління, якість послуг та задоволення потреб громадян;

– формулювання стратегічних напрямів, які стануть основою для

подальшого розроблення інноваційних рішень.

Додаткові інструменти та методи:

– SWOT-аналіз: допомагає оцінити сильні та слабкі сторони системи управління, а також можливості та загрози, що можуть вплинути на процес новацій;

– порівняння управлінської системи з кращими практиками в аналогічних організаціях або країнах.

Очікувані результати першого етапу:

– чітке розуміння поточного стану управлінської системи;

– виявлення найбільш критичних проблем, які потребують вирішення;

– визначення ключових напрямів, на яких варто зосередити зусилля під час проектування новацій;

– підготовка основи для формулювання стратегічних цілей та завдань на наступних етапах проекту.

Перший етап є вирішальним для забезпечення цільового спрямування всього процесу проектування новацій. Від його ретельності та глибини залежить якість і результативність подальших управлінських змін.

На другому етапі проектування управлінських новацій здійснюється чітка постановка цілей і завдань, які визначають напрям змін і дозволяють сконцентрувати зусилля на досягненні конкретних результатів. Основною метою цього етапу є формулювання конкретних, вимірюваних і досяжних цілей, які забезпечать ефективне впровадження новацій.

Ключовими цілями можуть бути підвищення ефективності роботи управлінських структур, зниження витрат часу та ресурсів на виконання рутинних завдань, покращення якості послуг для громадян, а також створення умов для прозорості та підзвітності. Наприклад, якщо мета полягає в оптимізації внутрішніх процесів, то завданням може бути впровадження цифрових технологій, які автоматизують рутинні операції, або стандартизація процедур, що спрощують виконання адміністративних функцій.

Для кожної мети формулюються конкретні завдання, які допомагають досягти поставлених результатів. Якщо мета полягає у покращенні якості послуг для громадян, то відповідними завданнями можуть бути створення єдиної електронної бази даних для прискорення обробки запитів, проведення навчання персоналу для покращення їхньої кваліфікації та розробка чітких алгоритмів взаємодії з клієнтами. У випадку, коли пріоритетом є забезпечення прозорості, завданнями можуть бути впровадження системи електронних черг, публікація детальних звітів про діяльність управлінських структур або створення платформи для збору зворотного зв'язку від громадян.

Цей етап також передбачає встановлення термінів виконання завдань і розподіл відповідальності між підрозділами чи окремими працівниками. Важливим є формулювання чітких критеріїв оцінки досягнення цілей, які дозволять контролювати прогрес і вчасно вносити корективи.

Таким чином, другий етап є стратегічно важливим для успішного впровадження управлінських новацій, оскільки він забезпечує чіткість, структуру та послідовність у реалізації змін, а також дозволяє забезпечити орієнтацію на реальні потреби громадян і організацій.

На третьому етапі проектування управлінських новацій здійснюється розробка концепції нововведення, яка визначає його форму, механізми впровадження та основні кроки реалізації. Це етап деталізації ідей, формулювання стратегії їх втілення та підготовки основи для практичної реалізації.

Першим кроком є вибір типу новації. Це може бути технологічна новація, яка передбачає впровадження сучасних цифрових рішень, автоматизацію процесів чи використання новітнього програмного забезпечення. Організаційна новація фокусується на оптимізації внутрішніх процесів, змінах структури управління чи функціонального розподілу обов'язків. Соціальна новація спрямована на підвищення рівня взаємодії між управлінськими структурами та громадянами, створення більш інклюзивних і

клієнтоорієнтованих послуг. Комплексна новація може поєднувати всі ці типи, що дозволяє вирішувати складні багатогранні проблеми.

Далі розробляється концепція новації, яка включає створення моделі впровадження. У цій моделі чітко описуються необхідні зміни, визначаються ресурси, потрібні для реалізації (кадрові, фінансові, технічні), обираються інструменти впровадження, такі як цифрові платформи, навчання персоналу чи залучення зовнішніх консультантів. Концепція також має містити детальний опис очікуваних результатів, наприклад, скорочення часу обробки запитів, зменшення витрат чи підвищення рівня задоволеності громадян.

Важливим елементом цього етапу є проведення аналізу ризиків. Це передбачає виявлення можливих перешкод, які можуть виникнути під час реалізації новації, наприклад, недостатність фінансування, опір змін з боку працівників чи технічні труднощі. Для кожного ризику розробляється план його подолання або мінімізації. Це може включати пошук альтернативних джерел фінансування, проведення роз'яснювальної роботи серед персоналу чи попереднє тестування технічних рішень.

На завершення етапу створюється комплексна стратегія впровадження новації, яка узгоджується з усіма залученими сторонами. Вона слугує дорожньою картою для наступних етапів реалізації і забезпечує послідовність та скоординованість усіх дій. Третій етап є фундаментальним для забезпечення успішності новацій, оскільки на ньому закладається основа для ефективного виконання та досягнення визначених цілей.

Пілотне тестування є критичним етапом у процесі впровадження новацій, оскільки дозволяє перевірити життєздатність розроблених рішень у реальних умовах, але в обмеженому масштабі. Це зменшує ризики та забезпечує можливість внесення необхідних коректив до повномасштабного запуску. Тестування виконує функцію «контрольного випробування», що підтверджує або спростовує ефективність розроблених механізмів і підходів.

Однією з головних цілей цього етапу є перевірка функціональності новації. У пілотному середовищі випробовуються всі основні елементи:

технічні рішення, організаційні процеси, розподіл функцій між працівниками та інтеграція нових інструментів у вже існуючу систему. Це дозволяє виявити потенційні технічні або організаційні недоліки, які можуть стати перешкодою при масштабному впровадженні.

Також важливим завданням є оцінка реалістичності очікуваних результатів. У пілотному проєкті проводиться моніторинг ключових показників ефективності, таких як час виконання процесів, якість послуг, рівень задоволеності громадян чи економічна доцільність. Порівняння реальних даних із запланованими показниками дає змогу зрозуміти, чи відповідає новація початковим очікуванням і цілям.

Отримання зворотного зв'язку від учасників процесу є ще одним важливим компонентом пілотного тестування. Працівники, які впроваджують новацію, та користувачі, які взаємодіють із нею, можуть надати цінні рекомендації щодо покращення функціональності та зручності. Зворотний зв'язок дозволяє побачити новацію з різних перспектив і виявити аспекти, які можуть залишитися непоміченими під час проєктування.

На основі отриманих даних та зворотного зв'язку вносяться необхідні корективи до механізмів, процедур чи технічних рішень. Це може включати оптимізацію процесів, удосконалення інтерфейсів, зміну алгоритмів роботи чи додаткове навчання персоналу. Коригування на цьому етапі є набагато ефективнішим і менш витратним, ніж у разі виявлення проблем уже після масштабного впровадження.

Таким чином, пілотне тестування на четвертому етапі створює надійний фундамент для успішного масштабного впровадження. Воно мінімізує ризики, підвищує ефективність новації та сприяє формуванню довіри до змін як серед працівників, так і серед громадян, які користуються послугами управлінських структур.

Після успішного проведення пілотного тестування розпочинається масштабне впровадження новації у повному обсязі. На цьому етапі основна увага приділяється систематичній і скоординованій реалізації змін у всій

організації, з урахуванням досвіду, отриманого під час тестування. Першим кроком є розробка детального плану дій, який визначає етапи реалізації, відповідальних осіб, строки виконання та ресурси, необхідні для успішного впровадження. Цей план забезпечує послідовність дій та їхню відповідність стратегічним цілям організації.

Навчання працівників відіграє важливу роль у масштабному впровадженні. Для успішного освоєння нових інструментів і процесів організуються тренінги, семінари та практичні заняття, що допомагають персоналу адаптуватися до змін і підвищують їхню компетентність. Одночасно забезпечується наявність необхідних ресурсів, таких як фінансування, технічне обладнання та достатня кількість кваліфікованих кадрів. Це створює основу для стабільної роботи нововведень і зменшує ризик збоїв.

Під час впровадження важливо підтримувати постійну комунікацію з громадськістю. Відкритий діалог про суть новацій, їхню мету та вплив на якість послуг сприяє формуванню довіри до змін і залученню громадян до процесу. Інформування може здійснюватися через офіційні веб-сайти, соціальні мережі, публічні заходи та інші доступні канали. Це підвищує прозорість і дозволяє громадянам активно брати участь у впровадженні новацій.

Шостий етап –моніторинг та оцінка ефективності. Після повного впровадження новації здійснюється постійний моніторинг її функціонування та оцінка досягнутих результатів. На цьому етапі важливо порівняти реальні результати із початково поставленими цілями, визначити, чи були виконані завдання, та оцінити, наскільки ефективними виявилися нововведення. Аналіз переваг дозволяє виявити сильні сторони впроваджених змін, тоді як дослідження недоліків допомагає зрозуміти, які аспекти потребують вдосконалення.

На основі отриманих даних вносяться подальші корективи, що дозволяє підвищити ефективність процесів, мінімізувати негативні наслідки

та закріпити позитивний вплив новації. Постійний моніторинг і адаптація до змінюваних умов є запорукою стійкого розвитку організації.

Для забезпечення успіху проектування новацій необхідно враховувати кілька ключових аспектів. Інноваційне мислення дозволяє залучати сучасні підходи та технології, які сприяють вирішенню актуальних проблем. Залучення стейкхолдерів, включаючи громадян, працівників і зовнішніх партнерів, забезпечує широку підтримку процесу та підвищує його ефективність. Прозорість у плануванні та реалізації змін сприяє формуванню довіри та відкритості. Гнучкість дозволяє адаптувати нововведення до змін у зовнішньому середовищі, а орієнтація на сталий розвиток забезпечує довгострокові результати.

Проектування нових управлінських новацій є важливим інструментом модернізації управлінських структур. Ефективна реалізація цього процесу сприяє досягненню значущих змін, підвищенню адаптивності та результативності управління, покращенню взаємодії між владою та громадянами, а також формуванню більш прозорого, відкритого та стійкого суспільства.

3.2. Методика впровадження управлінських новацій для посилення взаємодії між соціальними службами та членами територіальної громади

Ефективне управління праці та соціального захисту населення є одним із ключових завдань органів місцевого самоврядування. Сучасні виклики вимагають впровадження інноваційних підходів, які здатні підвищити якість і результативність роботи управлінських структур. Особливу увагу слід приділити координації між різними підрозділами, оскільки від злагодженої роботи залежить швидкість і якість надання соціальних послуг громадянам.

Методика впровадження управлінських новацій є ефективним інструментом для вдосконалення координації в діяльності управління праці та соціального захисту населення. Цей процес передбачає аналіз існуючих проблем, постановку цілей, розробку нових механізмів взаємодії та

впровадження сучасних технологій, які оптимізують процеси управління.

Реалізація таких новацій дозволяє скоротити час обробки звернень громадян, підвищити прозорість процедур, забезпечити якісну комунікацію між підрозділами та створити більш комфортні умови для громадян, які потребують соціальної допомоги.

Впровадження соціальних новацій в управлінні вимагає системного підходу, який включає навчання персоналу, мотивацію працівників і залучення громадян до оцінки роботи.

Навчання персоналу є ключовим етапом для забезпечення ефективного впровадження інновацій, оскільки саме працівники є носіями змін і головними виконавцями нових підходів у роботі. Важливо забезпечити їм необхідні знання, навички та мотивацію для роботи в умовах нових викликів.

Одним із методів навчання є тренінги, що охоплюють кілька напрямів. Наприклад, тренінг з основ соціальних новацій допоможе персоналу ознайомитися з концепцією, ключовими термінами та прикладами успішного впровадження новацій. Це дасть змогу сформулювати розуміння сутності новацій і їхньої ролі у покращенні роботи організації. Тренінги з роботи з цифровими інструментами навчають працівників користуватися платформами для збору зворотного зв'язку від громадян, а також аналітичними інструментами для аналізу даних. Окремі заняття присвячені розвитку комунікаційних навичок, що включають ефективне спілкування з громадськістю, командою та іншими зацікавленими сторонами. Також корисними є тренінги з креативного мислення і вирішення проблем, які включають практичні кейси для пошуку нестандартних рішень та оптимізації процесів.

Важливою складовою є майстер-класи, що організуються за участю експертів, які мають успішний досвід впровадження соціальних новацій. Такі заходи сприяють обміну досвідом та інспірації працівників.

Ще одним сучасним і доступним інструментом є онлайн-курси. Наприклад, курси з соціального підприємництва, сучасних методів

управління та громадського залучення, доступні на платформах типу Coursera або Prometheus, дозволяють гнучко адаптувати навчання до графіку працівників.

Не менш ефективним є коучинг та менторинг, що передбачають індивідуальні сесії з наставниками. Такий підхід допомагає кожному працівнику зосередитися на власних потребах у навчанні та розвитку кваліфікації, отримуючи практичні рекомендації від досвідчених фахівців.

Корисними є практичні воркшопи, які передбачають активну участь працівників у симуляційних вправах для відпрацювання взаємодії між працівниками та громадськістю. Під час воркшопів персонал може вивчати кращі практики шляхом моделювання конкретних кейсів, що максимально наближені до реальних ситуацій у роботі.

Різноманітність форм навчання – від тренінгів і майстер-класів до онлайн-курсів, коучингу та воркшопів забезпечує повноцінний розвиток працівників, підготовлюючи їх до впровадження соціальних інновацій у своїй діяльності.

Мотивація працівників управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету є важливою складовою ефективної роботи, особливо в умовах впровадження соціальних інновацій. Вона сприяє залученню співробітників до процесів змін, підвищенню їхньої зацікавленості у виконанні службових обов'язків та створенню позитивного робочого середовища. Для досягнення цих цілей доцільно використовувати різні підходи, зокрема матеріальні та нематеріальні стимули, заходи професійного розвитку, покращення умов праці та командування.

Матеріальні стимули є вагомим чинником мотивації. Зокрема, працівники можуть отримувати премії за досягнення ключових показників ефективності, таких як впровадження нових підходів у роботі чи покращення рівня задоволеності населення. Також важливим є фінансова підтримка для навчання, зокрема оплата участі у тренінгах, семінарах чи програмах сертифікації, а також компенсація витрат на підвищення кваліфікації або

отримання додаткової освіти. Додатково можуть бути передбачені надбавки за участь у стратегічно важливих проєктах або матеріальна допомога в межах соціального пакета.

Нематеріальні стимули відіграють важливу роль у підвищенні внутрішньої мотивації працівників. Це може бути визнання на рівні організації, наприклад, вручення грамот, подяк або нагород за успіхи в роботі. Для заохочення інноваційного підходу можна створити рейтинг «Кращий новатор місяця», що публічно виділяє досягнення окремих співробітників. Залучення працівників до розробки стратегічних рішень, участь у командних проєктах або впровадженні нових ініціатив дає їм відчуття значущості їхньої роботи та впливу на розвиток Виконкому.

Професійний розвиток є важливим аспектом довгострокової мотивації. Для цього працівникам потрібно забезпечити можливості кар'єрного зростання на основі прозорих критеріїв оцінки. Важливо організовувати внутрішні та зовнішні тренінги, доступ до міжнародних стажувань чи конференцій, а також менторські програми для передачі досвіду та розвитку нових навичок.

Покращення умов праці також сприяє підвищенню задоволеності роботою. Працівникам може надаватися гнучкий графік роботи, що враховує їхні особисті обставини, або можливість часткової дистанційної роботи. Крім того, важливо забезпечити сучасне обладнання, зручні робочі місця та обладнані зони для відпочинку, що підвищують комфортність виконання робочих обов'язків.

Командоутворення допомагає створити згуртовану команду та сприятливу атмосферу. Для цього можна організовувати тимбілдинги, корпоративні заходи чи спільні святкування успішного завершення проєктів. Наприклад, тематичні дні розвитку або спільне відзначення професійних свят допомагають зміцнити командний дух. Крім того, відкриті форуми або зустрічі сприяють обміну ідеями та плануванню подальших дій.

Загалом, мотивація працівників управління праці та соціального

захисту населення є багатогранним процесом, який охоплює як матеріальні, так і нематеріальні стимули, професійний розвиток, створення комфортних умов праці та організацію командної роботи. Це забезпечує високу залученість, продуктивність та готовність працівників активно брати участь у впровадженні інновацій, спрямованих на покращення якості послуг для населення.

Залучення громадян до оцінювання діяльності управління праці та соціального захисту населення є важливим інструментом забезпечення прозорості, підзвітності та підвищення ефективності управлінських процесів. Активна участь громадськості дозволяє врахувати думку безпосередніх користувачів послуг, що сприяє адаптації роботи управління до реальних потреб населення.

Насамперед, інтеграція громадян до процесів оцінювання дає змогу отримати зворотний зв'язок щодо якості послуг. Це можуть бути відгуки про зручність і швидкість обслуговування, доступність інформації чи ефективність вирішення конкретних питань. Такий підхід забезпечує можливість виявити слабкі місця в роботі управління та шукати шляхи їх вдосконалення. Наприклад, результати громадських опитувань можуть вказати на необхідність покращення комунікацій із населенням або впровадження нових електронних сервісів.

Крім того, громадська участь дозволяє визначити реальні потреби громади. Потреби різних категорій громадян – пенсіонерів, людей з інвалідністю, молодих сімей – можуть суттєво відрізнятися. Регулярна взаємодія з населенням допомагає управлінню не лише реагувати на актуальні запити, але й передбачати можливі виклики, розробляючи превентивні заходи.

Залучення громадян також сприяє підвищенню рівня довіри до органів управління. Відкритий діалог із громадськістю та спільне обговорення результатів роботи демонструє готовність управління прислухатися до громадян і враховувати їхню думку у прийнятті рішень. Це формує у

громадян відчуття причетності до змін і спільної відповідальності за результати.

Для залучення широкої аудиторії до оцінювання роботи управління доцільно використовувати сучасні цифрові платформи. Наприклад, онлайн-опитування через соціальні мережі чи спеціалізовані платформи дають змогу швидко зібрати думки громадян. Форуму чи громадські зустрічі дозволяють провести глибше обговорення проблем і перспектив. Пілотні проекти із залученням громадян можуть стати основою для подальшого впровадження інноваційних рішень. Важливо, щоб результати оцінювання були публічними, а громадяни бачили, як їхні відгуки враховуються в роботі управління.

Отже, усі аспекти соціальних інновацій – навчання персоналу, мотивація працівників та залучення громадськості – тісно взаємопов'язані. Навчання працівників створює міцну основу для впровадження змін, мотивація забезпечує їхню активність та ентузіазм, а залучення громадян дозволяє зробити ці зміни дієвими і довготривалими. Такий підхід не лише вдосконалює роботу управління праці та соціального захисту населення, але й сприяє зміцненню взаємин між владою, працівниками та громадою, створюючи умови для спільного вирішення суспільно важливих завдань.

3.3. Перспективи розвитку управлінських новацій забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади

Сучасні виклики, що стоять перед системою соціального захисту, вимагають пошуку ефективних шляхів координації роботи соціальних служб. У часи швидких суспільних змін, зокрема, зростання соціальної нерівності, демографічних змін та цифрової трансформації, важливого значення набувають управлінські новації. Інноваційні підходи до управління дозволяють підвищити ефективність надання соціальних послуг, забезпечити

їх доступність для різних верств населення та сприяти зміцненню довіри громадян до державних інституцій.

Одним із ключових аспектів є впровадження нових методів координації між соціальними службами, що дозволяє оптимізувати використання ресурсів, уникати дублювання функцій та забезпечувати комплексний підхід до вирішення проблем громадян. Управлінські новації в цьому контексті передбачають розвиток цифрових платформ для обміну інформацією між установами, інтеграцію громадян до процесу оцінювання послуг, навчання персоналу сучасним підходам та активізацію партнерств між державними, недержавними організаціями та бізнесом.

Перспективи розвитку управлінських новацій у координації соціальних служб мають на меті створення стійкої, адаптивної системи, що реагує на потреби суспільства, забезпечуючи якісне, оперативне та адресне надання соціальної підтримки. У цьому контексті важливо розглянути можливості модернізації управлінських процесів, мотивації персоналу, інтеграції цифрових технологій та залучення громадян до розробки й моніторингу соціальних програм.

Управлінські новації в координації соціальних служб постійно змінюються під впливом глобальних трендів і технологічного прогресу. Ці зміни спрямовані на підвищення ефективності роботи соціальних установ, оптимізацію використання ресурсів та забезпечення доступності послуг для найуразливіших категорій населення. Визначення ключових трендів і прогнозів розвитку таких новацій дозволяє оцінити перспективи їхнього впровадження та адаптації до сучасних викликів.

Один із головних трендів – цифровізація соціальних послуг, яка охоплює впровадження електронного документообігу, створення єдиних баз даних та інтерактивних платформ для координації дій між різними установами. Цифрові технології дозволяють значно зменшити бюрократичне навантаження, прискорити обмін інформацією та забезпечити громадянам доступ до послуг у зручному форматі.

Електронний документообіг значно скорочує час, необхідний для обробки заявок, зменшує кількість помилок і мінімізує потребу в паперових документах, що, своєю чергою, сприяє економії ресурсів. Бази даних дозволяють інтегрувати інформацію з різних джерел, зокрема органів місцевого самоврядування, Пенсійного фонду, медичних установ і центрів зайнятості. Це забезпечує більш точний і комплексний підхід до аналізу ситуації кожного окремого громадянина, уникаючи дублювання інформації або помилок.

Інтерактивні платформи стають ключовим інструментом для підвищення взаємодії між державними структурами, громадянами та іншими зацікавленими сторонами. Наприклад, громадяни можуть подавати заявки на соціальну допомогу, отримувати консультації або стежити за статусом своїх звернень через онлайн-платформи без необхідності фізично відвідувати установи. Це особливо важливо для людей з обмеженою мобільністю, мешканців віддалених регіонів або громадян із насиченим графіком.

У найближчі роки значний прорив очікується завдяки впровадженню штучного інтелекту у соціальну сферу. Інтелектуальні системи, побудовані на основі ШІ, здатні аналізувати значний обсяг даних, виявляти патерни та формувати індивідуальні пропозиції для кожного клієнта. Наприклад, система може автоматично визначати найбільш підходящі форми соціальної підтримки, виходячи з доходів, потреб або життєвих обставин клієнта, і навіть прогнозувати можливі ризики для своєчасного надання допомоги.

ШІ також сприятиме автоматизації аналізу потреб на рівні громади. Наприклад, такі системи можуть аналізувати демографічні дані, соціально-економічні показники та зворотний зв'язок від громадян, щоб допомогти місцевим органам влади планувати ресурси, створювати нові програми або оптимізувати вже існуючі.

Окрім цього, впровадження технологій блокчейн у цифровізацію соціальних послуг може забезпечити більшу прозорість і захист даних. Завдяки цьому технологічному рішенню громадяни матимуть змогу

відстежувати, як використовуються їхні персональні дані, і бути впевненими в захисті своєї інформації.

Отже, цифровізація соціальних послуг, підсилена розвитком штучного інтелекту та інших передових технологій, відкриває нові перспективи для підвищення ефективності, прозорості та доступності соціального захисту. Це дозволяє державним установам краще відповідати потребам громадян, адаптуватися до сучасних викликів і формувати довіру до системи соціальної підтримки.

Другим важливим трендом є інтеграція соціальних служб і розширення міжвідомчої співпраці. Замість ізольованої роботи різних структур спостерігається тенденція до створення єдиних координаційних центрів, які об'єднують функції соціального забезпечення, охорони здоров'я, освіти та зайнятості. Це дозволяє уникати дублювання зусиль, забезпечувати комплексну підтримку громадянам і створювати узгоджені стратегії реагування на виклики.

Переваги інтеграції соціальних служб:

– об'єднання структур дозволяє зменшити ризик дублювання функцій, яке часто трапляється у випадках, коли різні установи паралельно надають подібні послуги. Це сприяє ефективнішому використанню ресурсів і мінімізує плутанину серед громадян;

– завдяки інтеграції створюється можливість для надання громадянам комплексної підтримки, яка враховує всі аспекти їхнього життя. Наприклад, сім'я, яка зіткнулася з фінансовими труднощами, може отримати не лише соціальну допомогу, а й консультацію щодо працевлаштування, доступ до освітніх програм для дітей та підтримку у сфері охорони здоров'я;

– інтеграція сприяє координації дій між різними установами, що дозволяє формувати узгоджені стратегії реагування на виклики, такі як безробіття, соціальна ізоляція, бідність чи інші соціальні проблеми. Це дозволяє вирішувати питання на системному рівні, а не лише окремі аспекти проблеми;

– єдині координаційні центри забезпечують громадянам доступ до послуг в одному місці, що особливо важливо для вразливих категорій населення, таких як літні люди, особи з інвалідністю чи внутрішньо переміщені особи [25]. Це зменшує потребу у зверненнях до різних установ і спрощує процес отримання допомоги.

У низці країн успішно реалізуються моделі інтегрованих соціальних служб. Наприклад: Скандинавські країни застосовують моделі «соціальних будинків», які об'єднують під одним дахом послуги з охорони здоров'я, працевлаштування та соціального забезпечення. Це дає змогу громадянам вирішувати всі свої питання в одному місці, мінімізуючи бюрократичні перешкоди. Великобританія розвинула мережу Children's Centres, які надають багатoproфільні послуги для сімей із дітьми: від консультацій педіатрів до освітніх програм для батьків. Канада впровадила інтегровані регіональні системи підтримки, що координують роботу між лікарнями, центрами зайнятості та установами соціального захисту.

Цифрові платформи відіграють ключову роль у забезпеченні інтеграції. Сучасні інформаційні системи дозволяють:

- обмінюватися інформацією між установами в реальному часі;
- створювати єдині електронні профілі громадян, що містять інформацію про їхні звернення, отриману допомогу та поточні потреби;
- відстежувати ефективність надання послуг та ідентифікувати проблеми, що потребують негайного втручання;

Інтеграція також включає активізацію партнерств між державними установами, недержавними організаціями та бізнесом. Наприклад:

- громадські організації можуть надавати додаткові послуги, такі як психологічна підтримка чи тренінги для працевлаштування;
- бізнес-сектор може сприяти фінансуванню соціальних програм, стажуванням для безробітних чи організацією корпоративних ініціатив, спрямованих на підтримку місцевих громад.

Попри значні переваги, інтеграція вимагає вирішення певних проблем:

- узгодження нормативно-правової бази для забезпечення злагодженої роботи установ;
- навчання персоналу, щоб працівники могли ефективно працювати в умовах міжвідомчої співпраці;
- забезпечення захисту персональних даних громадян в умовах обміну інформацією між установами.

Загалом, інтеграція соціальних служб і розширення міжвідомчої співпраці сприяють створенню більш ефективної, прозорої та зручної для громадян системи соціального захисту. Це дозволяє не лише оперативно вирішувати нагальні питання, але й створювати стійкі механізми для покращення добробуту суспільства в довгостроковій перспективі.

Наступним трендом є зростання значення громадської участі у процесах управління соціальними службами. Завдяки цифровим платформам і соціальним мережам громадяни отримують можливість активно брати участь у моніторингу якості послуг, надавати зворотний зв'язок і пропонувати свої ідеї щодо вдосконалення роботи установ. Прогнозується, що впровадження інструментів електронної демократії, таких як онлайн-голосування чи цифрові громадські обговорення, стане невід'ємною частиною функціонування соціальних служб.

Ще одним ключовим напрямом є розвиток людського потенціалу. Управлінські новації дедалі більше зосереджуються на підвищенні кваліфікації персоналу через організацію тренінгів, участь у міжнародних стажуваннях та впровадження програм професійного розвитку. Прогнозується, що акцент зміститься на розвиток навичок роботи з цифровими технологіями, управління проєктами та ефективної комунікації з клієнтами. Крім того, мотиваційні програми для персоналу сприятимуть зменшенню плинності кадрів і підвищенню їхньої зацікавленості у впровадженні змін.

Суттєвим трендом є впровадження інноваційних моделей фінансування. Соціальні інновації все частіше фінансуються через державно-

приватні партнерства, гранти міжнародних організацій та соціальні інвестиції. У майбутньому очікується зростання популярності соціального підприємництва, яке дозволяє одночасно вирішувати соціальні проблеми та забезпечувати фінансову стабільність установ.

Крім того, спостерігається активне використання даних та аналітики для прийняття управлінських рішень. Великі дані стають основою для прогнозування потреб населення, оцінювання ефективності програм та оптимізації ресурсів. Наприклад, аналітичні інструменти допомагають ідентифікувати найбільш уразливі категорії громадян і планувати заходи підтримки, орієнтовані саме на ці групи.

Прогнозується, що в майбутньому координація соціальних служб стане ще більш адаптивною до потреб громадян завдяки використанню гнучких підходів до управління, впровадженню інноваційних технологій і залученню громади до прийняття рішень. Основний акцент робитиметься на індивідуалізації підтримки, підвищенні якості послуг і створенні стійких моделей співпраці між державою, бізнесом і громадянським суспільством. Усе це сприятиме розвитку ефективної, доступної та прозорої системи соціального захисту.

Висновки до розділу 3

1. Упровадження нових підходів до управління дозволяє модернізувати існуючі структури, забезпечуючи їхню відповідність сучасним викликам та потребам суспільства. Проектування новацій охоплює кілька ключових етапів: виявлення проблем та потреб, постановка цілей і завдань, розробка концепції нововведень, пілотне тестування, масштабне впровадження, моніторинг і оцінка ефективності.

2. Упровадження управлінських новацій у сфері праці та соціального захисту населення є необхідною умовою для підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування. Сучасні методики, що поєднують

аналіз, навчання персоналу, мотивацію працівників та залучення громадян до оцінювання послуг, сприяють адаптації управлінських структур до швидких змін і зростаючих потреб суспільства. Основні впровадження методик управлінських новацій: оптимізація процесів, навчання персоналу, мотивація працівників, залучення громадян. Комплексний підхід до впровадження новацій дозволяє створити систему, що орієнтована на якісне обслуговування громадян, прозорість і підзвітність.

3. З огляду на виклики, пов'язані зі зростанням соціальної нерівності, демографічними змінами та технологічним прогресом, управлінські інновації набувають нового значення. Перехід на електронний документообіг, створення інтегрованих баз даних та впровадження онлайн-платформ значно скорочує бюрократичне навантаження, забезпечує оперативність обміну інформацією та спрощує доступ громадян до послуг. Розвиток штучного інтелекту відкриває перспективи персоналізації соціальної підтримки, дозволяючи враховувати індивідуальні потреби кожного клієнта. Використання технологій блокчейн забезпечить прозорість і захист персональних даних, зміцнюючи довіру громадян до системи.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження проблеми управлінських новації щодо забезпечення координації між соціальними службами та членами територіальної громади.

1. Обґрунтовано, що новаційні підходи в публічному управлінні соціальною сферою відіграють вирішальну роль у підвищенні ефективності, адаптивності та якості надання соціальних послуг. Їхня основна мета – впровадження сучасних технологій, інструментів і методів, які оптимізують управлінські процеси, розширюють доступ до послуг і покращують взаємодію між громадянами та соціальними установами. Важливість таких новацій полягає у здатності сприяти сталому розвитку соціальної сфери, швидко адаптуватися до сучасних викликів, забезпечувати прозорість і підзвітність діяльності соціальних служб. Вони створюють умови для рівноправного доступу до послуг, враховуючи потреби найуразливіших груп населення, таких як люди з інвалідністю, малозабезпечені родини, внутрішньо переміщені особи та мешканці віддалених територій.

2. Взаємодія між соціальними службами та територіальною громадою є ключовим аспектом ефективного функціонування системи соціального захисту на місцевому рівні. Вона базується на врахуванні специфічних потреб громади, раціональному використанні місцевих ресурсів та об'єднанні зусиль усіх учасників соціальної сфери. Ця співпраця ґрунтується на чіткому розподілі повноважень і відповідальності, прозорості процесів та впровадженні сучасних цифрових інструментів для моніторингу, обміну інформацією та управління соціальними послугами. Значну роль відіграє залучення мешканців громади до процесів планування та реалізації соціальних ініціатив, що сприяє зміцненню соціальної згуртованості та покращенню якості життя населення.

3. Інструменти управлінських інновацій відіграють вирішальну роль у підвищенні ефективності, прозорості та гнучкості сучасного управління,

особливо в умовах постійних соціально-економічних змін. Їхнє впровадження сприяє оновленню підходів як у державному, так і в муніципальному та корпоративному управлінні, забезпечуючи оптимізацію процесів прийняття рішень. Серед ключових інструментів управлінських інновацій можна виділити: інформаційно-комунікаційні технології, інтегровані інформаційно-аналітичні системи, цифрові платформи та сервіси, а також автоматизовані системи управління.

6. Місцеві ради та їхні виконавчі органи відіграють ключову роль у забезпеченні ефективної координації соціальних служб та реалізації соціальної політики. Вони відповідають за планування, організацію, контроль і надання соціальної підтримки на місцевому рівні, орієнтуючись на потреби громади. Основні напрями їх діяльності включають інтеграцію установ, прозорість і відкритість роботи, а також впровадження інноваційних підходів. Завдяки цій діяльності забезпечується адресна допомога громадянам, створюються умови для розвитку громади та адаптації до сучасних викликів. Орієнтація на прозорість, новаційність та активну взаємодію з громадськістю є визначальними чинниками успішної роботи у сфері соціального захисту.

4. Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради є важливою структурною одиницею місцевого самоврядування, що відповідає за реалізацію державної соціальної політики на місцевому рівні. Його основна мета – підтримка соціально незахищених верств населення, покращення умов праці та підвищення рівня життя мешканців району. Діяльність управління організована на основі чіткої структури, яка включає спеціалізовані відділи та сектори. Завдяки цьому забезпечується ефективне виконання завдань, таких як призначення соціальних виплат, контроль за дотриманням трудового законодавства, а також підтримка осіб з інвалідністю, ветеранів, пенсіонерів та інших вразливих груп.

5. Огляд управлінських новацій, впроваджених у діяльність Управління праці та соціального захисту населення Інгулецької районної у місті Кривий Ріг ради, свідчить про ефективність сучасних підходів до організації соціального захисту. Інноваційні інструменти, такі як «Прозорий офіс соціальних послуг», автоматизація процесів надання допомоги, стандартизація процедур оформлення документів та оптимізація діяльності підрозділів, забезпечують суттєве підвищення якості й доступності соціальних послуг для мешканців району. Основні досягнення цих новацій включають підвищення ефективності, забезпечення прозорості та підзвітності, інтеграцію послуг та орієнтацію на потреби громадян. Серед ключових переваг впроваджених змін: доступ до понад 90 видів послуг в одному місці, стандартизація процедур оформлення документів, швидкий обмін інформацією між державними установами та суттєве зменшення адміністративних перешкод для громадян.

7. Упровадження сучасних управлінських підходів сприяє оновленню існуючих структур, забезпечуючи їхню адаптацію до актуальних викликів та потреб суспільства. Запропоновано алгоритм проектування управлінських новацій для подальшого впровадження в діяльність соціальних служб, що включає кілька основних етапів: ідентифікацію проблем і визначення потреб, формулювання цілей і завдань, створення концепції інновацій, їх пілотне тестування, широкомасштабне впровадження, а також подальший моніторинг і оцінку результативності.

8. Застосування комплексного методичного підходу, що включає оптимізацію процесів, навчання персоналу, мотивацію працівників та залучення громадян до оцінювання послуг, дозволяє адаптувати управлінські структури до сучасних викликів і потреб суспільства. Такий підхід сприяє формуванню системи, орієнтованої на якісне обслуговування громадян, забезпечення прозорості та підзвітності. Відтак, упровадження управлінських новацій у сфері соціального захисту є ключовим фактором для підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування.

9. Перспективи розвитку управлінських новацій у координації соціальних служб визначаються потребою адаптації до сучасних викликів, таких як цифрова трансформація, зростання соціальної нерівності та демографічні зміни. Управлінські новації є ключовим інструментом для підвищення ефективності, доступності та адресності соціальної підтримки, а також для формування довіри громадян до державних інституцій. Одним із провідних напрямів є цифровізація соціальних послуг, яка охоплює електронний документообіг, інтерактивні платформи та застосування штучного інтелекту для персоналізації підтримки. Ці технології дозволяють спростити адміністративні процедури, оптимізувати використання ресурсів і підвищити доступність послуг. Інтеграція соціальних служб та розширення міжвідомчої співпраці створюють передумови для комплексної підтримки громадян. Єдині координаційні центри, узгоджені стратегії та активна взаємодія між державними, недержавними організаціями та бізнесом сприяють підвищенню ефективності та прозорості соціальної політики. Значну увагу слід приділяти залученню громадян до процесу управління соціальними службами, що сприяє формуванню прозорих та підзвітних механізмів. Інструменти електронної демократії та цифрові платформи підсилюють участь громадян у моніторингу послуг, плануванні та прийнятті рішень.

9. Державна служба зайнятості URL: www.dcz.gov.ua (дата звернення: 11.11.2024).
10. Дубич К. В. Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. Вип. 1. С. 119–134. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_13 (дата звернення: 11.11.2024).
11. Єдина інформаційна система соціальної сфери відтепер відкрита для всіх держорганів. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/yedyna-informatsiina-systema-sotsialnoi-sfery-vidteper-vidkryta-dlia-vsikh-derzhorhaniv> (дата звернення: 11.11.2024).
12. Звіт щодо виконання заходів Програми розвитку місцевого самоврядування в м. Кривому Розі. URL: https://so.kr.gov.ua/ua/osxfile/pg/3054377777_d1_2o/ (дата звернення 18.06.2024).
13. Ільчук Л. І. Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносина: теорія та практика* : зб. наук. пр. Київ : КНЕУ, 2018. № 1. С. 114–121.
14. Карасаєв С. У., Лікарчук Н. В. Міжнародні аспекти використання інформаційних технологій у державному управлінні. *Міжнародні відносини: теоретико-практичні аспекти*. 2023. № 12. С. 151–163.
15. Коврига, Л. П., Ковальова, Т. В., Пономаренко, В. Д. Тлумачний словник сучасної української мови. Харків : Белкар-книга, 2005. 800 с.
16. Ковтун М. С., Хрякова Н. О. Відкриті дані в Україні: сутність та стан розвитку. *Форум права*. 2018. № 2. С. 66–73.
17. Коновалова М. В. Організаційні інновації в системі державного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2012. № 11. С. 103–106.
18. Корнієцький О. В., Орел А. М. Методологічні аспекти сучасних технологій публічного адміністрування: інноваційні інструменти. *Галицький економічний вісник*. 2016. № 2. С. 45–51.

19. Круглов В. В., Терещенко Д. А. Інновації в системі державного управління. *Вісник Національного технічного університету «ХПІ»*. Серія: *Актуальні проблеми розвитку українського суспільства*. 2023. № 2. С. 74–79.

20. Куценко Т. Ф. Об'єднані територіальні громади в Україні: короткий аналітичний огляд. *Економіка та держава*. 2017. № 3. С. 64–70.

21. Максименцева Н. О., Максименцев М. Г. Штучний інтелект у публічному управлінні: переваги цифрових технологій та загрози суверенному інформаційному простору. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2024. № 2. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2156.2024.2.7>

22. Матвеева О.Ю., Мунько А.Ю. Упровадження концепції розумного міста у процесі цифрової трансформації України заради сталого розвитку. *Науковий вісник: державне управління*. 2023. № 1 (13). С. 138-162. URL : [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1\(13\)-138-162](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-1(13)-138-162).

23. Мащенко О. В., Козаченко Ю. П. Запровадження процесу цифровізації у діяльність органів державної податкової служби. *Право та державне управління*. 2023. № 3. С. 101–111.

24. Мунько А. Ю. Децентралізація та стандартизація системи публічних послуг (на прикладі сфери охорони здоров'я). *Державне управління: удосконалення та розвиток*. Дніпро: ДДАЕУ, 2020. № 8. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1714>.

25. Мунько А.Ю., Горбатенко А.П., Садиченко А.В. До питання підтримки і ресоціалізації внутрішньо переміщених осіб в Україні. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування*. 2024. № 14. URL : <https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-14-02-03>.

26. Мунько А.Ю., Хохба О.Т. Суспільна угода як основа взаємодії органів публічної влади та громадськості в Україні: інтеграція європейських цінностей. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 87 – 92.

27. Надання публічних послуг. URL:<https://ing-org.gov.ua/poslugi-yaki-nadayutsya-v-rezhimi-edinogo-vikna.html> (дата звернення 18.06.2024).

28. Николаєва В. І. Сучасні інновації у державному управлінні системою соціальної роботи: переваги та перепони. *Publ. upr. reg. rozvit.* 2020. № 8. С. 654–678.

29. Овод Ю. Інноваційні технології у соціальній роботі. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України.* 2016. № № (5). 2016. С. 175–184.

30. Освітній портал. URL: <https://skills.dcz.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2024).

31. Петькун С. Цифрові технології як інструмент надання якісних державних послуг. *Наукові перспективи.* 2024. № 12. (42). С. 20–23.

32. Планування розвитку територіальних громад. Навчальний посібник для посадових осіб місцевого самоврядування / уклад. Г. Васильченко, І. Парасюк, Н. Єременко. Київ : ТОВ «ПІДПРИЄМСТВО «ВІ ЕН ЕЙ», 2015. 256 с.

33. Подзізей О. О., Мостовенко Н. А. Фінансові аспекти функціонування ОТГ в Україні. *Економічні науки. Серія: Регіональна економіка.* 2022. № 19 (75). С. 210–216.

34. Про запровадження експериментального проекту щодо запровадження першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 11 листопада 2020 р. №1278. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.11.2024).

35. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення: Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.01.2016 р. № 26. URL: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>. (дата звернення: 11.11.2024).

36. Про соціальні послуги: Закон України 2019 р. № 18. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 11.11.2024).

37. Про статус депутатів місцевих рад: Закон України від 31.03.2023. №93-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15#Text> (дата звернення 18.06.2024).

38. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 1 квітні 2014 р. № 333-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>. (дата звернення: 11.11.2024).

39. Прозорий офіс соціальних послуг. URL: <https://ing-org.gov.ua/prozorij-ofis-socialnih-poslug.html> (дата звернення 18.06.2024).

40. Проникнення інтернету в Україні. 2019. URL: https://inau.ua/sites/default/files/file/1910/dani_ustanovchyh_doslidzhen_iii_kvarta_l_2019_roku.pdf (дата звернення: 11.11.2024).

41. Публічне управління в умовах інституційних змін : колективна монографія / за ред. Р. В. Войтович та П. В. Ворони. Київ, 2018. 475 с.

42. Садиченко А.В. Актуальні проблеми управління місцевими муніципальними утвореннями. *Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: матеріали 11-ї Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 8-9 листоп. 2023 р.)*. Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2023С. 141-144.

43. Садиченко А.В. Новаційне управління соціальними службами у контексті інвестиційної привабливості громад. *Актуальні проблеми економіки, управління та маркетингу в аграрному бізнесі: матеріали III Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Дніпро, 03-04 жовт. 2024 р.)*. Дніпро, ДДАЕУ, 2024. С. 235-236.

44. Саламатов В. О., Масляк М. І. Проблеми впровадження інноваційних технологій в системі публічного управління. *Право та державне управління*. 2020. № 3. С. 238–244.

45. Сіренко Н. М., Дубінін В. А. Система державного управління інноваційним процесом в Україні. *Вісник аграрної науки Причорномор'я*. 2007. № 3. С. 190–194.

46. Слосанська Г. І. Соціальна робота в територіальній громаді: теорії, моделі та методи : монографія / за ред. В. А. Поліщук. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2018. 382 с.

47. Спасібов Д. В. Інноваційні електронні сервіси надання адміністративних послуг. *Право та державне управління*. 2017. № 1 (26). С. 197–202.

48. Таран Є. І. Розвиток системи публічного управління в Україні в умовах формування інформаційного суспільства. *Право та державне управління*. 2020. № 1 (2). С. 36–40.

49. Тимошко Г. М. Менеджмент соціальної роботи: навчальний посібник. Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М., 2011. 308 с.

50. Трещов М.М. Соціально-економічний стан воюючої країни у зв'язку з євроінтеграційним поступом: оцінка та антикризові заходи держави. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2022. Спецвипуск, присвячений євроінтеграційній тематиці. С. 129 – 135.

51. Управління праці та соціального захисту населення. URL: <https://ing-org.gov.ua/upravlinnya-pratsi-ta-sotsialynogo-zahistu-naselennya.html> (дата звернення 18.06.2024).

52. Федорчак О. В. Інноваційний механізм державного управління: підходи до формування. *Ефективність державного управління*. 2012. № 33. С. 150–157.

53. Формування та реалізація інноваційної соціально орієнтованої моделі розвитку територій в Україні / О. Ю. Бобровська, Т. О. Савостенко, О. В. Каховська [та ін.] ; за заг. ред. О. Ю. Бобровської, Т. О. Савостенко. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2016. – 124 с.

54. Хачатурян Х. В. Інновації в державному управлінні : монографія. Київ : Видво НАДУ, 2005. 252 с.

55. Шевченко С.О., Трещов М.М. Розвиток управлінських навичок керівників органів державної влади. Наукові перспективи. Київ: GoToPrint, 2021. № 5 (11). С. 204 – 2016.

56. Шульга М. А., Коновалова М. В. Інновації в державному управлінні як умова розбудови сервісної держави. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління*. 2014. № 1. С. 97–100.

57. Burns D., Hambleton R., Hoggett P. The politics of decentralisation: revitalising local democracy. Macmillan, 2001. 320 p.

58. Deming W. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study. Cambridge : Business & Economics, 1982. 373 p.

59. ProZorro. URL: https://zakupivli.pro/?source_id=dz.google.search.konkurent.prozoroua.ad10.main&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAr7C6BhDRARIsAOUKifh54ZqDrFZ9pNoHw0P92aFAL_JCaZPu71rzWN-pKG-61Oipzz8ulcaAt2VEALw_wcB (дата звернення: 11.11.2024).

60. Sadychenko A.V. Communication in local self-government bodies: key aspects and significance. *Linguistics and Methodology in LSP training: матеріали II Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Дніпро, 11 квіт. 2024 р.)*. Дніпро: ДДАЕУ, 2024. С. 165-166.

61. Sustainable development of territories: challenges and opportunities: monograph / Bobrovska O. Yu., Krushelnyska T. A, Prokopenko L. L. [etc.]; ed. by O. Yu. Bobrovska. Published by International Center for Research, Education and Training. MTÜ. Tallinn, Estonia, 2021. С. 97 – 106.

62. WikiLegalAid : платформа правових консультацій. URL: https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0 (дата звернення: 11.11.2024).