

**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:**

**Завідувачка кафедри,
д.держ.упр., проф.
_____ Наталія БОНДАРЧУК
« ____ » _____ 2024 р.**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

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

Здобувачка

Анастасія ТІРАНОВА

**Науковий керівник,
к.е.н., доцент**

Олеся ЛЕБЕДЕНКО

Дніпро – 2024

ДНІПРОВСЬКИЙ 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 дипломну роботу студентці****Тірановій Анастасії Олександрівні**

- 1. Тема роботи** «Перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні»»,
керівник роботи Лебеденко Олеся Василівна, к.е.н., доцент, затверджені наказом ректора ДДАЕУ від « __ » _____ 202 __р. № _____.
- 2. Строк подання студентом роботи** – 29.01.2024 року.
- 3. Вихідні дані до роботи** річні звіти, виробничо-фінансові плани, бухгалтерська документація, літературні джерела.
- 4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити).** 1. Теоретичні основи дослідження системи подання соціальних послуг в Україні 2. Організаційно-правова основа соціальних послуг в Україні 3. Напрями розвитку системи надання соціальних послуг в Україні. Висновки.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).**
1. Тема, мета, задачі. 2. Теоретичні основи дослідження системи подання соціальних послуг в Україні 3. Організаційно-правова основа соціальних послуг в Україні 4. Напрями розвитку системи надання соціальних послуг в Україні. Висновки.

6. Консультанти розділів роботи

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

7. Дата видачі завдання _____ р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір теми і об'єкта дослідження, розробка завдання і графіка робіт	Жовтень 2022	
2	Вибір і опрацювання літературних джерел. Теоретичний розділ роботи	Листопад 2022 - Квітень 2023	
3	Аналіз діяльності підприємства та написання аналітичного розділу роботи	Травень-Серпень 2023	
4	Розрахунок та написання проектного розділу	Вересень-Жовтень 2023	
5	Написання висновків та пропозицій	Листопад 2023	
6	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Грудень 2023	

Здобувачка

_____ (підпис)

Анастасія ТІРАНОВА
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

_____ (підпис)

Олеся ЛЕБЕДЕНКО
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні»

Кваліфікаційна робота: 72 с., 50 використаних джерел.

Об'єкт дослідження - суспільні відносини в системі надання соціальних послуг.

Предмет дослідження - проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Метою роботи є визначення проблем та обґрунтування перспектив розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження. У роботі використовувалися наступні методи: узагальнення та порівняння, аналізу і синтезу, індукції та дедукції. В основу дослідження покладено системний підхід, що дозволило комплексно розглянути та визначити напрями розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Роботу присвячено надання соціальних послуг є важливою складовою реалізації державно-владних повноважень органів публічної влади. На сьогодні соціальні послуги в Україні потребують реформування. Основними проблемами системи надання соціальних послуг в Україні є зменшення обсягу послуг, зниження їх якості, неналежний рівень забезпечення адресної допомоги. Надання цих послуг спрямовано на підтримку соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати. Розкрито теоретичні підходи до визначення поняття «соціальні послуги» та загальні риси системи надання соціальних послуг в Україні, проаналізовано досвід європейських країн у цій сфері. Особливу увагу приділено розгляду завдань і повноважень органів публічної влади та законодавчого регулювання питань надання соціальних послуг в Україні.

Результати дослідження можуть бути використані в практичній діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань організації надання соціальних послуг в стаціонарних соціально-медичних та інтернатних установах.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

соціальна політика, соціальний захист населення, соціальна підтримка, соціальна робота, соціальні послуги, реабілітаційні послуги, інтернатні установи, дитячий будинок-інтернат, особи з обмеженими можливостями.

KEY WORDS

social policy, social protection of the population, social support, social work, social services, rehabilitation services, residential institutions, orphanage, persons with disabilities.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	9
1.1 Поняття «соціальні послуги» та загальна характеристика системи соціальних послуг в Україні.....	9
1.2 Досвід європейських країн у сфері надання соціальних послуг: можливості застосування в Україні.....	18
Висновки до розділу 1.....	26
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ОСНОВА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	27
2.1 Нормативно-правове регулювання питань надання соціальних послуг в Україні.....	27
2.2 Завдання та повноваження органів публічної влади щодо надання соціальних послуг.....	35
Висновки до розділу 2.....	45
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ	46
3.1 Окремі аспекти забезпечення підвищення якості надання соціальних послуг в Україні.....	46
3.2 Розвиток практики надання соціальних послуг (на прикладі КЗ «Верхньодніпровського дитячого будинку-інтернату № 2» ДОР).....	53
Висновки до розділу 3.....	61
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасна система соціальних послуг має бути орієнтована на задоволення потреб громадян та підвищення якості їхнього життя. У контексті реформування системи соціального захисту в Україні на особливу увагу заслуговують соціальні послуги, що надаються державою. Це пов'язано з тим, що соціальні послуги впливають на рівень життя громадян і можуть бути використані для оцінки ефективності державних соціальних видатків. Реформи в цьому секторі передбачають значні зміни в організації соціальних послуг. Змінюються взаємовідносини соціальних служб з отримувачами, працівниками, партнерами та іншими зацікавленими сторонами, приймаються нові документи, які визначають зміст і процедури цих взаємовідносин. У свою чергу, зростає потреба у зміні підходів до управління соціальними послугами.

У Стратегії реформування системи соціальних послуг зазначено, що існуюча система надання соціальних послуг є недостатньо ефективною. Основними її проблемами є те, що на рівні адміністративно-територіальних одиниць не запроваджено ефективних механізмів раннього виявлення цільових груп населення, планування та надання соціальних послуг на основі виявлених потреб.

Стратегія реформування системи соціальних послуг в Україні базується на таких принципах: орієнтація на задоволення потреб отримувачів соціальних послуг; адресність надання соціальних послуг; залучення отримувачів соціальних послуг до вирішення власних проблем; створення рівних умов для надавачів соціальних послуг на ринку соціальних послуг на, якість та ефективність надання соціальних послуг, прозорість надання соціальних послуг [7]. Перелік соціальних послуг у чинному законодавстві не дозволяє відстежити динаміку їх надання в рамках існуючої системи статистичного обліку.

Факторами, що ускладнюють реформування, експерти вважають неефективність та нераціональність підходів до фінансування та управління,

державну монополію на ринку соціальних послуг та недосконалість механізмів реалізації положень закону про соціальні послуги. Система соціальних послуг характеризується низьким рівнем адресності соціальних виплат та розпорошеністю бюджетних видатків на соціальні потреби. Це призвело до значної різниці в доходах населення та зростання майнової нерівності. Таким чином, ефективність системи соціального захисту в Україні залишається досить низькою, незважаючи на триваючі реформи [2].

Одним із кроків до покращення ситуації з наданням соціальних послуг є проект «Підтримка реформ соціального сектору в Україні», який впроваджується Програмою розвитку ООН. Проект спрямований на підтримку прискореного впровадження реформ у соціальному секторі та досягнення цілей соціально-економічного розвитку України. Проект спрямований на оптимізацію діяльності та управління закладами та установами, що надають соціальні послуги; створення механізмів забезпечення якості соціальних послуг, включаючи стандартизацію; розвиток ринку соціальних послуг на рівні громад шляхом запровадження соціального замовлення; підвищення рівня поінформованості населення про наявні послуги та умови їх надання. Вона спрямована на підтримку впровадження реформ у сфері соціальних послуг, зокрема забезпечення доступності соціальних послуг для населення, у тому числі шляхом підвищення рівня доступності [1].

В українській науці осмислення теоретичних аспектів розвитку системи надання соціальних послуг у розрізі формування та реалізації соціальної політики держави можна віднайти у працях О. Берданова, І. Гнибіденко, В. Гошовської, Є. Головахи, О. Дороніної, К. Дубіч, Л. Ільчука, Е. Лібанової, В. Скуратівського, В. Співака та ін. Питання сутності цих послуг, їх спрямованості на певні категорії споживачів, основ формування політики, організації діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, досліджували Дж. Маккартнік, Р. Тофтїсова-Матерон та ін. [4].

Європейський досвід свідчить про існування тенденції до зменшення традиційної ролі держави щодо безпосереднього надання послуг та

встановлення нових форм партнерства з представниками громадських організацій, формування ринкових відносин у сфері надання соціальних послуг. Держава забезпечує законодавче регулювання процесу надання соціальних послуг та контроль за їх здійсненням, відіграє основну роль в фінансуванні, а неприбуткові організації безпосередньо надають ці послуги та консультують уряд в прийнятті рішень, що стосується цих питань та здійснюють лобіювання інтересів клієнтів. Зазначені аспекти потребують належного врахування у вітчизняній практиці.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини в системі надання соціальних послуг.

Предмет дослідження – проблеми та перспективи розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Мета дослідження полягає у визначенні проблем та обґрунтування перспектив розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Для досягнення мети було визначено наступні **завдання**:

- визначити теоретичні підходи до визначення поняття «соціальні послуги» та загальні риси системи надання соціальних послуг в Україні;
- дослідити досвід європейських країн у сфері надання соціальних послуг та можливості його застосування в Україні;
- розкрити основи нормативно-правового регулювання питань надання соціальних послуг в Україні;
- проаналізувати завдання і повноваження органів публічної влади щодо забезпечення надання соціальних послуг;
- розкрити проблеми та обґрунтувати перспективи розвитку практики надання соціальних послуг.

Методи дослідження. У магістерській роботі використовувалися наступні методи: узагальнення та порівняння, аналізу і синтезу, індукції та дедукції. В основу дослідження покладено системний підхід, що дозволило комплексно розглянути та визначити напрями розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

Інформаційною базою дослідження є Закони України, Укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України, інші нормативно-правові акти, аналітичні, статистичні матеріали, наукові розробки та публікації за темою роботи тощо.

Наукова новизна дослідження полягає в такому: визначено теоретичні підходи до визначення поняття «соціальні послуги» та загальні риси системи надання соціальних послуг в Україні; досліджено досвід європейських країн у сфері надання соціальних послуг та можливості його застосування в Україні; розкрито проблеми та обґрунтовано перспективи розвитку практики надання соціальних послуг.

Апробація. Матеріали роботи оприлюднені на міжнародній науково-практичній конференції. (The 5th International scientific and practical conference «Modern research in science and education» (January 11-13, 2024) BoScience Publisher, Chicago, USA. 2024)

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливостях використання результатів дослідження для практичної діяльності із розвитку практики надання соціальних послуг у стаціонарних соціально-медичних, інтернатних установах.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1. Поняття «соціальні послуги» та загальна характеристика систем соціальних послуг в Україні

Незважаючи на розгалужену систему органів та установ соціального захисту, існує низка проблем, які потребують вирішення для підвищення доступності необхідних соціальних послуг. До таких проблем належать нерівномірний розподіл надавачів соціальних послуг (присутні в містах, але відсутні в селах), зростання кількості вразливих верств населення, які потребують соціальних послуг, відсутність ефективної інформаційної підтримки та інформування населення про соціальні послуги, низька якість соціальних послуг, відсутність ринку соціальних послуг, що призводить до державної монополії на ринку соціальних послуг, монополізм держави, спричинений значною плутаниною щодо існуючих надавачів соціальних послуг та підпорядкованістю різним установам.

Враховуючи поточну соціально-економічну ситуацію в Україні, система соціального захисту потребує ефективних механізмів оптимізації установ та організацій, що надають індивідуальні соціальні послуги. Чіткий перелік надавачів індивідуальних соціальних послуг є найбільш ефективним, коли населення поінформоване про свої права та умови отримання соціальних послуг, оскільки в умовах обмежених фінансових ресурсів та зростання рівня бідності держава може сконцентруватися на наданні допомоги лише найбільш нужденним громадянам [23].

Соціальні послуги надаються особам або групам осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно подолати їх наслідки. До них належать особи з інвалідністю, психологічними або психічними розладами, частковою втратою рухових функцій у зв'язку з похилим віком або

станом здоров'я, діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, одинокі непрацездатні особи, які потребують сторонньої допомоги, сім'ї з дітьми з вродженими чи спадковими вадами та дітьми з особливими потребами.

Діяльність та функції організацій соціального захисту, а також різні аспекти надання соціальних послуг різним категоріям населення вивчали наступні дослідники.

Дослідники розглядають не лише питання, пов'язані з визначенням категорій отримувачів соціальних послуг, а й різні напрями та аспекти діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги. Однак питання організаційних елементів механізмів державної політики у сфері соціального захисту залишається на рівні наукових досліджень та теоретичного обґрунтування[18].

Європейська соціальна хартія у статті 14 «Право на доступ до соціальних послуг» перелічує зобов'язання сторін щодо забезпечення ефективного здійснення права на доступ до соціальних послуг, а саме:

- використовувати методи соціальної роботи для сприяння функціонуванню або створення служб, які сприяють добробуту і розвитку як окремих осіб, так і групу суспільстві, а також їх адаптації до соціального середовища.

- заохочення окремих осіб, волонтерів та інших організацій до участі у створенні та функціонуванні таких послуг [19].

Для того, щоб визначити сутність та зміст поняття «соціальні послуги», необхідно звернутися до походження слова «соціальний». Соціальним (лат. *socialis*-спільний, громадський) називають усе, що пов'язане із суспільним життям людей та різними формами його зв'язків, переважно стосується суспільства та громади, має соціальний характер [6]. Для визначення соціальних послуг у дослідженнях використовують різні підходи:

- послуги, що гарантуються безоплатно громадянам України державними органами відповідно до законодавства України;

- діяльність, пов'язана з наданням соціальних, медичних, соціально-психологічних та юридичних послуг, спрямованих на соціально-економічну підтримку та соціальну адаптацію;

- дії спрямовані на задоволення індивідуальних потреб, які не приносять відчутних матеріальних результатів, але спрямовані на підвищення рівня життя, добробуту та життєзабезпечення;

- сукупність процесів і результатів діяльності та пов'язаних з ними товарів, робіт і послуг, спрямованих органами та суб'єктами публічної влади на задоволення специфічних соціальних потреб населення, без яких неможливе адекватне виробництво соціальних послуг[5];

- комплекс заходів, що розробляються та здійснюються спільно органами державної влади, фізичними особами та неурядовими організаціями з метою пом'якшення або подолання складних життєвих умов і соціальних обставин окремих осіб чи груп осіб та повернення їх до повноцінної життєдіяльності [10].

Закон України «Про соціальні послуги» №966-IV від що обумовлює «соціальні послуги» як комплекс заходів, що передбачає надання допомоги особам певної соціальної групи, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем [9].

Крім того, вище зазначене законодавство визначає такі поняття:

- «складні життєві обставини» - ситуації, зумовлені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним статусом, способом життя або побуту, що призводять до часткової або повної відсутності здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя або брати участь у суспільному житті;

- «соціальний працівник» - професійно підготовлений фахівець, який має необхідну кваліфікацію у сфері соціальної роботи та надає соціальні послуги;

- «соціальні послуги» - система соціальних заходів, що передбачає надання допомоги, підтримки та послуг окремим особам або групам осіб з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримання соціального статусу та повноцінної життєдіяльності;

- «соціальні послуги» - підприємства, установи та організації незалежно від форми власності та господарювання, а також громадяни, які надають соціальні послуги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;

- «державні стандарти соціальних послуг» - зміст та обсяг, норми і нормативи, умови і порядок надання та показники якості соціальних послуг, визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики;

Місце та структура соціальних послуг у структурі публічних послуг в Україні проілюстрована на рис. 1.1.

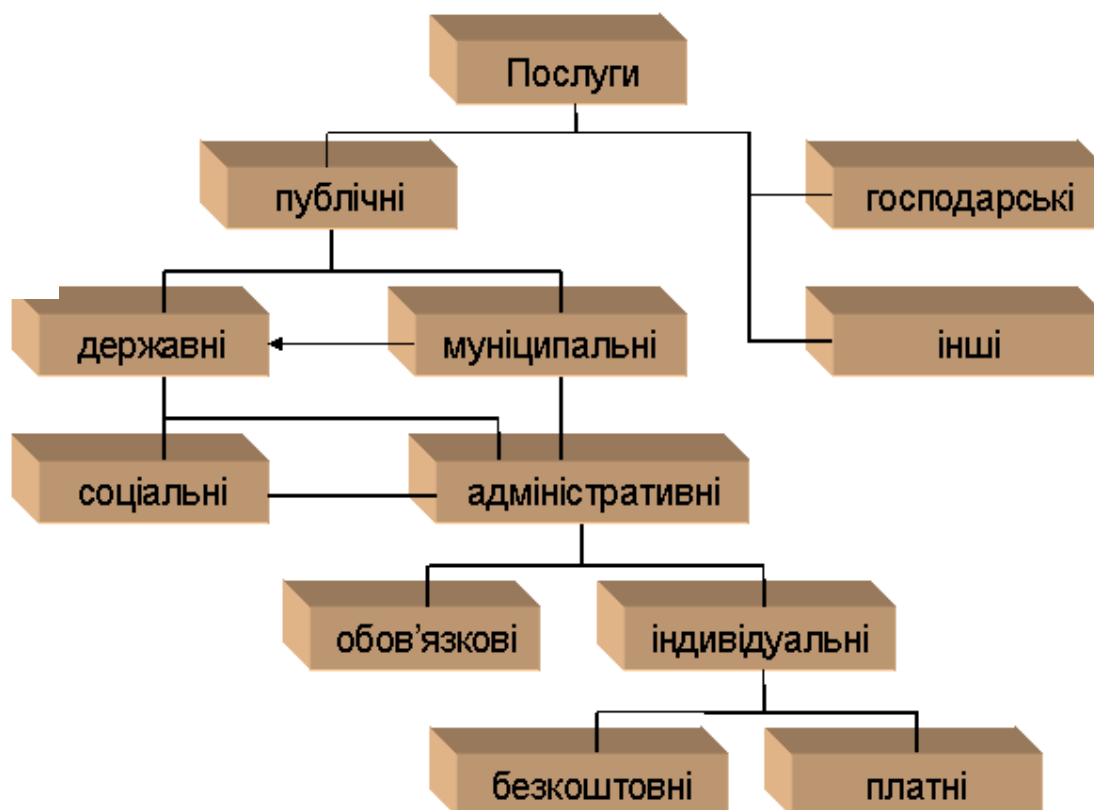


Рис. 1.1. Структура та місце соціальних послуг у складі державних послуг України

- «індикатори якості соціальної послуги» - сукупність показників для оцінювання діяльності суб'єкта, що надає соціальну послугу, на основі її позитивного впливу на отримувачів соціальних послуг та задоволення потреб отримувачів у соціальних послугах;

- «соціальне замовлення» - засіб регулювання діяльності у сфері надання соціальних послуг шляхом залучення суб'єктів на договірних засадах для задоволення потреб у соціальних послугах, визначених місцевими державними адміністраціями та органами місцевого самоврядування [9].

Для того, щоб більш ефективно розглянути природу соціальних послуг, необхідно вивчити не тільки численні визначення, які існують на сьогоднішній день, але й перелік соціальних послуг, які фактично надаються в Україні.

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», в Україні надаються такі види послуг:

- «соціально-побутові послуги» - забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, соціально-побутовим супроводом, соціально-побутовою адаптацією, відвідуванням лікаря, придбанням та доставкою ліків тощо;

- «психологічні послуги» - консультації та методичні поради з питань психічного здоров'я та налагодження стосунків з оточуючим соціальним середовищем із застосуванням психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних особливостей людини з метою психологічної корекції та психологічної реабілітації;

- «соціально-педагогічні послуги» - виявлення та сприяння розвитку різноманітних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; організація індивідуального освітнього, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності; залучення до роботи різних установ, державних органів та зацікавлених осіб.

Це означає залучення їх до процесу:

- «соціально-медичні послуги»: запобігання виникненню та протіканню можливих органічних розладів людини; збереження, підтримка та охорона здоров'я; здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів; консультування з питань ерготерапії;

- «соціально-економічні послуги» - задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що здійснюється у формі натуральної або грошової допомоги, тимчасової компенсації;

- надання консультацій з питань чинного законодавства, захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню примусової сили з боку держави та виконанню юридичної відповідальності осіб, які вчинили протиправні дії щодо таких осіб, у тому числі примусове виконання юридичних документів, захист індивідуальних прав та інтересів та інша правова допомога;

- «послуги з працевлаштування» - пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальний супровід осіб, які працюють;

- «інформаційні послуги» - надання інформації, необхідної для вирішення складних життєвих ситуацій, поширення освітніх і культурних знань, поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування в суспільстві певних уявлень і ставлення до соціальних проблем. Нижче наведено деякі з найважливіших соціальних послуг. Перелік соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади у сфері соціальної політики [9].

Основними принципами надання соціальних послуг є підтримка у вирішенні проблем осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що не можуть бути подолані за допомогою наявних засобів і можливостей, профілактика складних життєвих обставин та створення умов для самостійного розв'язання життєвих проблем [45].

На сьогодні не існує чіткого наукового підходу до визначення категорії «соціальні послуги» та оцінки рівня життя. Поняття «рівень життя» в науковій літературі трактується по-різному. Відправними точками є виробництво,

споживання, доходи, вартість життя, споживчі норми і стандарти. Рівень життя характеризується на основі загального показника-індексу людського розвитку. Тому характер соціальних послуг найбільш тісно пов'язаний з показниками, що характеризують рівень життя населення. Як зазначено в Європейській соціальній хартії, соціальне обслуговування та захист як вид послуг покликані забезпечити соціальну адаптацію та інтеграцію в суспільство громадян, які з різних причин мають труднощі в самостійному існуванні, а також добробут і всебічний розвиток усієї сім'ї [11].

Згідно Конституції України від 1996 року, - країна є соціальною державою [40]. Це означає, перш за все, що держава надає пріоритетне значення забезпеченню соціальних та економічних прав своїх громадян. Водночас, сучасна державна система соціальних послуг стикається з багатьма проблемами.

Багато в чому державна система соціального обслуговування та надання соціальних послуг не відповідає вимогам сучасних міжнародних норм і стандартів у сфері соціального захисту громадян і не відповідає потребам українського суспільства. Система залишається громіздкою та неефективною. Вона характеризується надмірною централізацією та державною монополією на надання соціальних послуг, зосереджуючись переважно на догляді за соціально вразливими особами в будинках-інтернатах та інших стаціонарних установах.

В Україні функціонує 322 будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів, 149 психоневрологічних інтернатів, 5 спеціальних будинків-інтернатів, 24 пансіонати, 9 будинків-інтернатів для ветеранів війни та праці, 289 реабілітаційних установ та 94 соціальних притулки для бездомних та ув'язнених [8].

Розгалужена мережа соціальних закладів та обладнання, підпорядкованих різним міністерствам і відомствам, не має єдиного підходу до фінансування стаціонарних закладів, що надають соціальні послуги. Ці заклади фінансуються з різних рівнів бюджету, а обсяги фінансування суттєво різняться залежно від системи розпорядник і в бюджетних коштів, до якої належить той чи інший

заклад [46]. Видатки стаціонарних закладів, підпорядкованих Міністерству охорони здоров'я України, визначаються демографічним складом кожної адміністративно-територіальної одиниці, видатками, розпорядниками яких є Міністерство соціальної політики України та Міністерство освіти і науки України, кількістю осіб, які перебувають у цих закладах, або кількістю отримувачів цих послуг[8].

Оскільки бюджетні кошти спрямовуються на утримання соціальних інституцій країни, а не на задоволення потреб отримувачів соціальних послуг, відсутність координації державної політики призвела до того, що якісні послуги не надаються. Бюджетні кошти в основному використовуються на утримання цих соціальних закладів за подушним принципом, а не на конкретні послуги, що значно знижує якість соціальних послуг та збільшує їх вартість. Такий підхід створює сприятливі умови для нелегальної діяльності, заснованої на штучному утриманні, збільшенні кількості утриманців та погіршенні умов проживання.

Наприклад, на основі аналізу державної політики з цього питання було прийнято Наказ Міністерства соціальної політики України №956 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги стаціонарного догляду для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю». Національні стандарти визначають зміст, умови, норми та нормативи соціальних послуг підтриманого проживання, порядок їх надання та показники якості. Одним з основних критеріїв стандартів є визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг. Надавачі соціальних послуг надають соціальні послуги після проведення комплексної оцінки ступеня задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги. У розділі «Складання індивідуальних планів надання соціальних послуг» зазначено, що індивідуальні плани є підставою для надання соціальних послуг і складаються на підставі комплексної оцінки ступеня задоволення індивідуальних потреб особи, яка отримує соціальні послуги. Індивідуальний план включає:

- загальні відомості про отримувача соціальної послуги;
- заходи, що здійснюватимуться під час надання соціальної послуги;
- періодичність, строки та обсяг заходів;
- відомості про особу, яка здійснює заходи;
- дані про моніторинг результатів надання соціальної послуги та внесення змін до індивідуального плану [20].

Основним критерієм оцінки є те, що «діяльність суб'єктів, що надають соціальні послуги, підлягає моніторингу, внутрішньому та зовнішньому оцінюванню з метою забезпечення відповідності соціальних послуг, що ними надаються, законодавству України, у тому числі вимогам цих Національних стандартів». Результати моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг оприлюднюються та доводяться до відома отримувачів соціальних послуг і населення адміністративно-територіальних одиниць, на яких здійснюють діяльність суб'єкти, що надають соціальні послуги[11].

Дослідження підтверджує висновок про те, що основними проблемами системи надання соціальних послуг є: державна монополія у цій сфері; відсутність чіткої схеми повноважень і розподілу функцій профільних міністерств; відсутність єдиного підходу до фінансування стаціонарних установ, при цьому, більшість державних коштів витрачається на утримання стаціонарних установ, а не на покращення якості соціальних послуг; відсутність реєстру споживачів соціальних послуг; недооцінка ролі громадських благодійних, релігійних організацій у наданні соціальних послуг; недостатня кількість фахових соціальних працівників, що зумовлено розміром заробітної плати.

Крім того, у сфері соціального захисту населення діє непрозора система пільг, послуг, соціальних виплат та субсидій. Недосконалість законодавства в системі соціальних послуг, зокрема відсутній механізм ліцензування та замовлення на соціальне обслуговування. Ліцензія є гарантією того, що ніякі випадкові люди не приходять до споживачів, а робота соціального працівника відповідатиме стандартам і вимогам держави [8]. Покращення

якості послуг має забезпечуватися не шляхом збільшення витрат, а за рахунок більш ефективного використання існуючих резервів, упровадження інновацій та нових методів управління, а також участі у ринку надання соціальних послуг закладів і установ різних форм власності.

1.2 Досвід європейських країн у сфері надання соціальних послуг: можливості застосування в Україні

Сьогодні державна політика спрямована на усунення недоліків в системі соціальних послуг з метою забезпечення відповідності цієї системи вимогам часу та викликам, що виникають у цій сфері. Досвід світової практики підтверджує думку про те, що органи державної влади мають зосередити свою увагу здебільшого на своїй ключовій функції – розробці соціальної політики, а не на наданні соціальних послуг. Держава має створити належні умови для виконання функції надання соціальних послуг недержавними організаціями (приватними, громадськими, благодійними). Це дасть змогу: підвищити ефективність і водночас зменшити вартість таких послуг; підвищити раціональність і рівень підзвітності за використання виділених бюджетних коштів; розвивати партнерські відносини з питань їх надання [12]. Невирішеність низки питань формування ефективної системи соціальних послуг в Україні активізує питання дослідження досвіду європейських країн у цій сфері.

Особливо бурхливо сфера надання соціальних послуг почала розвиватися в 60-ті рр. ХХ ст. Саме цей період характеризувався інтенсифікацією промислового розвитку, прискореним процесом урбанізації та переміщенням населення. В багатьох країнах Європи та Америки значно були розширені можливості надання соціальних послуг, розширена мережа лікувально-реабілітаційних закладів. За своєю суттю вся сфера надання послуг в соціальній сфері перетворилася на інститут, що діє в системі суспільних відносин – задоволення колективних інтересів, тобто захист інтересів всього суспільства

загалом, одночасно не обмежує інтересів окремого індивіда. Надання соціальних послуг пов'язано з таким поняттям, як добробут людини та суспільства [12].

Починаючи з 70-х рр. XX ст. у країнах ЄС національні системи соціальних послуг були суттєво реформовані, в умовах прискорення євроінтеграційного поступу цих держав, розвитку тенденції децентралізації владних повноважень. Ці реформи мали на меті вироблення нової стратегії державної політики, що давала б змогу вчасно реагувати на світоглядні, демографічні, фінансові та соціально-економічні зміни в суспільстві. Значну увагу було приділено організаційно-функціональним механізмам, здатним забезпечувати більш ефективне та ощадливе управління бюджетними ресурсами з боку держави [13].

В кінці 80-х XX ст., підхід до розвитку сфери соціальних послуг дещо змінюється, що було обумовлено економічною кризою. Ставку було зроблено на соціально-ідеологічну модель, яка була запропонована ліберально-консервативними політиками, зокрема перехід до змішаної форми соціальних послуг, більшу частину з яких повинні оплачувати самі громадяни. Незважаючи на критику відносно неефективності та збитковості для ринкової економіки, сталою була думка про те, що розвиток соціальних послуг є фактично стабілізатором суспільного життя, а їх розвиток – запорукою підвищення якості життя людей [14].

Поряд із тим, необхідно зазначити, що в правових документах законодавства ЄС відсутнє визначення поняття «соціальні послуги» (анг. – social services). У національних законодавчих актах більшості держав ЄС ця дефініція подається як перелік різноманітних видів діяльності соціального спрямування.

Як зазначають Л. Качан та О. Косенко, уряди більшості європейських країн поставили за мету демонополізацію сфери надання соціальних послуг, яка досі залишалася прерогативою державних установ, а також суттєве розширення кола учасників, які їх надаватимуть; вироблення нових стандартів послуг для

різних груп клієнтів-отримувачів, покращення планування (з урахуванням демографічних тенденцій, зміни моделей працевлаштування, переміщення населення), вдосконалення механізмів розподілу фінансових ресурсів [15].

Розглядаючи міжнародний досвід потрібно зазначити про існування тенденцій до зменшення традиційної ролі держави щодо безпосереднього надання та встановлення нових форм партнерства з представниками громадських організацій та формуванню ринкових відносин у сфері надання соціальних послуг.

Наприклад, схема соціальних послуг у Великобританії створюється на місцевому рівні для забезпечення потреб одержувачів на місцях, а також закріплення диференційованого та творчого підходів на місцях щодо обов'язків і стандартів, установлених централізовано у межах національної мережі. Так, у графстві Кент Великобританії, 15 % соціальних послуг для дітей і 85 % для дорослих надаються недержавними установами [16]. Виконавчі органи Ради графства надають лише частину послуг, натомість переважно займаються оцінкою потреб населення, розробляють плани, щоб забезпечити послуги, замовляють і оплачують послуги у незалежних провайдерів (приватні, громадські або благодійні) організації.

Така система почала діяти у Великобританії з 1993 р., коли було ухвалено Закон про соціальне замовлення. Активне його застосування почалося з 2013 р., коли більшість послуг стали надаватися не виконавчими органами Ради, а через провайдерів. Для отримання інформації про діючих суб'єктів, види / категорії соціальних послуг, що ними надаються, суб'єкти в Великобританії (організації, фізичні та юридичні особи) підлягають реєстрації відповідно до положень Закону про стандарти соціального забезпечення. У відповідності з законодавством Великобританії суб'єкти надання соціальних послуг не користуються спеціальними привілеями та мають рівний доступ до ринку соціального забезпечення. Відбір провайдерів відбувається на конкурсній основі через відкритий тендер, що змушує надавачів послуг постійно

підвищити їхню якість, виявити нові потреби у населення, проводити внутрішню і зовнішню оцінку своєї роботи [16].

До 2025 року планується вивести всі соціальні послуги з-під його юрисдикції і зосередитися виключно на їх плануванні, управлінні та контролі. Наразі Агентство соціального забезпечення відповідає за замовлення послуг, оцінювання роботи надавачів через опитування користувачів та їхніх родин, збір інформації про послуги, яких потребує населення, та навчання надавачів. Згідно із законодавством Великобританії, якщо одна особа потребує соціальної послуги, рада графства зобов'язана знайти відповідного постачальника або надати послугу самостійно. Якщо це неможливо, рада повинна надати фінансову компенсацію і забезпечити, щоб користувач міг знайти постачальника і оплатити послугу.

Послуги соціального забезпечення фінансуються не лише безпосередньо з бюджету повіту. Частково витрати покриваються Міністерством охорони здоров'я, цільовою національною програмою, частково місцевим бюджетом, частково користувачами та їхніми родичами, а частину фінансової відповідальності несе громада. Прикладом залучення громади є збір коштів на будівництво комфортних квартир для сусідів-інвалідів [17].

Корисним є також досвід моніторингу якості соціальних послуг. Наприклад, всі дитячі послуги оцінюються Ofsted (Управлінням зі стандартів у сфері освіти, дитячих послуг та навичок). Якість соціальних послуг для дорослих контролює Комісія з якості догляду (Care Quality Commission, CQC). Будь яка організація, зареєстрована як надавач послуг, негайно потрапляє до уваги CQC, яка розглядає скарги користувачів на постачальників послуг, а також проводить щорічне опитування користувачів, їхніх родичів та персоналу організації незалежною соціологічною дослідницькою компанією CQC інспекторами, перевіряють постачальників послуг за п'ятьма критеріями: безпека, ефективність, догляд, відповідність послуг потребам клієнтів та управління послугами. У разі порушення стандартів CQC може застосовувати такі санкції, як попередження, штрафи,

вимоги внести зміни до статутних документів і, як крайній захід, закриття приміщення протягом 72 годин [14].

Практика підтверджує, що надавачі соціальних послуг мають низку переваг, а саме:

- прямиий контакт з отримувачами послуг, що дозволяє їм краще розуміти їхні проблеми та шляхи їх вирішення.

- більший потенціал для інновацій;

- більш гнучкі у своїй діяльності порівняно з державними надавачами соціальних послуг і можуть швидко та адекватно реагувати на потреби отримувачів послуг [14].

Порівняно з органами державної влади, неурядові організації на багато краще поінформовані та обізнані з проблемами у сфері надання соціальних послуг і більш наполегливі у своїх вимогах щодо їх розгляду та вирішення на відповідному політичному рівні. З огляду на це слід розглядати як партнерів місцевої влади і залучати їх до процесу соціального замовлення (від визначення соціальних послуг, які можуть надаватися, до моніторингу та оцінки)[16].

У європейських країнах існує диференційований підхід до надання дозволів на надання певних видів соціальних послуг. Наприклад, у Великій Британії реєстрації підлягають лише такі види послуг:

- заклади, що надають індивідуальну соціальну та медичну допомогу

- притулки для дорослих

- дитячі будинки

- школи, де один або більше учнів проживають більше 295 днів на рік;

- сімейні притулки;

- заклади, що надають соціальні послуги в стаціонарних умовах;

- організації, подібні до прийомних сімей

- незалежні організації, які тимчасово влаштовують дітей в сім'ї (патронатні вихователі);

- організації добровільного усиновлення [14].

У Франції соціальні послуги розглядаються як служби з різними сферами діяльності для підтримки цільових груп населення відповідно до їхнього поточного рівня життя. Надання соціальних послуг у Франції забезпечується інклюзивною державною структурою з численними децентралізованими послугами, що надаються регіональними та місцевими органами влади, а також соціальними та медичними організаціями.

Французька модель надання соціальних послуг характеризується моделлю «солідарності та інклюзії». Соціальне забезпечення та соціальний захист ґрунтуються на принципі солідарності, що передбачає взаємну відповідальність і спільний ризик. Парламент Франції відповідає за прийняття законодавства про соціальні послуги на національному рівні. На регіональному та районному рівнях органи влади зберігають за собою функції координації та управління. У процесі децентралізації неприбуткові організації стають партнерами місцевої влади у наданні соціальних послуг [17].

Соціальні послуги в Німеччині включають різноманітні види діяльності, спрямовані на різноцільові групи в різних життєвих ситуаціях. Німецька модель соціальних послуг базується на принципах субсидіарності та децентралізованої відповідальності. Принцип субсидіарності означає, що соціальні послуги повинні бути децентралізовані та управлятися незалежно з мінімальним втручанням держави. Цей принцип означає, що недержавне надання соціальних послуг має пріоритет над державним наданням соціальних послуг. Це означає, що державні надавачі соціальних послуг менше залучені до безпосереднього надання соціальних послуг і відіграють переважно фінансову роль.

Держава гарантує право врегулювання процесу надання соціальних послуг та контроль за його виконанням. Основні механізми надання соціальних послуг регулюються федеральним законодавством, яке встановлює принципи та напрями діяльності, що мають розроблятися регіональними та місцевими органами влади; неурядові організації консультують державні органи влади з усіх питань, пов'язаних з наданням соціальних послуг, та лобіюють інтереси своїх клієнтів [22].

Досвід Польщі також підтверджує європейський підхід до соціальних послуг. Там соціальне забезпечення та розвиток базуються на трьох основних елементах: вільна ринкова економіка, представлена бізнес-сектором; демократично обраний уряд; добровільні інститути громадянського суспільства, головним чином неурядові організації та незалежний сектор. Ці сили складають основу сучасного суспільства і можуть виконувати свої завдання лише у співпраці один з одним. Це визначає пріоритети невідкладного завдання економічного та соціального розвитку, що вимагає запровадження високих європейських стандартів і норм ефективного соціального захисту населення та сучасних соціальних послуг для вразливих груп.

У Польщі адміністративно-територіальна реформа ліквідувала жорстку централізацію, підпорядкованість та підзвітність «знизу-вгору» яку державних, так і внеурядових організаціях. Польський досвід цінний тим, що на практиці реалізується принцип «взаємного доповнення». Це неозначає застосування соціальної політики вільного ринку, а навпаки - її децентралізацію. Співпраця різних організацій задля спільного блага є необхідною умовою суспільного розвитку. Найкращий варіант залежить від раціонального розподілу праці між державними, громадськими та підприємницькими структурами [21].

У Польщі державний сектор, який надає соціальну допомогу, має більшу компетенцію в реалізації соціальної політики, розробці законодавства, забезпеченні рівного доступу всіх громадян до певних послуг, підтримці безперервності та стабільності послуг, що надаються, та управлінні їхньою якістю. Тому пріоритетом для польського державного сектору є розробка стратегій і нормативно-правової бази, а також створення сприятливих умов для діяльності інших організацій, що надають соціальні послуги [21].

Досвід Польщі підтверджує, що розробка довготермінових програм соціальних послуг, підготовка відповідного законодавства краще здійснюється органами державного управління, але за участю неурядових інституцій. У питанні надання соціальних послуг переважає думка, що бюрократичні інститути державного сектору не будуть настільки успішними, неурядові

організації краще виконують це завдання, вимагаючи системного підходу до вирішення проблем обмеженого кола клієнтів. Громадські організації можуть справитися з ситуаціями, в яких держава виявляється бездіяльна і безпорадна, зокрема з завданнями, які пов'язані з наданням соціальних послуг, що вимагають не тільки матеріального забезпечення, але й участі достатньо мотивованих професіоналів.

На сучасному етапі в Польщі розвивається і третій корпоративний сектор, метою якого є отримання прибутку від надання соціальних послуг. На сьогодні в Польщі саме неурядові організації, співпрацюючи з органами місцевої влади, надають соціальну допомогу соціально незахищеним громадянам [21].

Основним законом, що регулює діяльність неурядових організацій у Польщі, є Закон «Про суспільний інтерес і добровільну діяльність», прийнятий 24 квітня 2003 року, в якому зазначено, що адміністративні органи у співпраці з неурядовими організаціями та об'єднаннями здійснюють діяльність у суспільних інтересах відповідно до сфері завдань, що належать до їх компетенції, діяльність у сфері публічних справ відповідно до сфері завдань, віднесених до компетенції адміністративних органів. Така співпраця ґрунтується на принципах взаємодопомоги, суверенітету сторін, партнерства, ефективності, добросовісної конкуренції та відкритості. У Польщі платники податків можуть пожертвувати 1% від своїх щомісячних податкових платежів неурядовим організаціям, що надають соціальні послуги. Така практика сприяє підвищенню ефективності, передбачуваності та послідовності діяльності, що надають соціальні послуги [21]. Ми підтримуємо думку про доцільність запровадження такого досвіду в Україні.

Практика європейських країн підтверджує доцільність надання більших повноважень місцевим органам влади у сферах визначення пріоритетів місцевого соціального розвитку, спрямування роботи місцевої інфраструктури соціальних послуг, планування та управління бюджетними ресурсами на соціальний захист та соціальне забезпечення. Децентралізація управління та посилення ролі місцевої влади у визначенні, плануванні, фінансуванні та

організації потребу наданні соціальних послуг дозволить створити сучасну систему соціальних послуг для людей, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Ми підтримуємо висновок дослідників про те, що відправною точкою децентралізації соціальних послуг є незбереження громіздкої системи бюджетних стаціонарних установ, а переведення більшої частки бюджетних ресурсів на надання соціальних послуг на дому [22].

Висновки по розділу 1

1. Розширити коло цільових соціальних груп та покращити охоплення і якість соціальних послуг. Забезпечити доступність та ефективність розподілу фінансових, матеріальних і людських ресурсів шляхом кращого реагування на потреби людей. Уточнити зв'язок між коштами, сплаченими платниками податків, та рівнем послуг, що надаються в громаді за рахунок цих коштів.

2. Запровадження системи ліцензування надавачів соціальних послуг; розвиток незалежних від держави надавачів соціальних послуг; розвиток системи планування соціальних послуг як засобу підвищення їх якості та зниження цін на них; надання більшості послуг за один раз (протягом певного періоду) та максимальна інтеграція користувачів у громаду, абілітація, максимальна адаптація до комфортного самостійного проживання з мінімальною підтримкою, зовнішнє та внутрішнє використання.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВА ОСНОВА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

2.1 Нормативно-правове регулювання питань надання соціальних послуг в Україні

Складний процес реформування системи соціальних послуг в Україні розпочався з утвердження національної парадигми суспільного розвитку держави, а саме визнання людини, її честі та гідності, громадянства найвищою національною цінністю, що закріплено в Конституції України [24]. Наступним етапом реформи стала розробка відповідної нормативно-правової бази, здатної охопити більшість аспектів регулювання соціальної сфери України та послуг, які можуть і повинні надаватися в ній.

Базовим законом, що регулює цю сферу, є Закон України «Про соціальні послуги» № 966-IV який визначає правові засади надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги [24]. Цей закон розширив можливості надання державної та громадської допомоги населенню шляхом створення інфраструктури соціальних послуг, удосконалення механізмів їх надання, розширення кола учасників ринку таких послуг та створення передумов для підвищення їх якості. Однак відсутність координації та паралельна робота призвели до появи суперечливих нормативно-правових актів, що негативно вплинуло на подальший розвиток цієї системи.

Відповідно до Цілей сталого розвитку (2015-2030), прийнятих на Саміті ООН у вересні 2015 року, питання подолання бідності та зменшення нерівності, підвищення рівня життя, забезпечення доступу до базових послуг для всіх верств населення, покращення соціальної інфраструктури та розширення можливостей для самореалізації в безпечному середовищі визнано головним пріоритетом міжнародного співтовариства [25].

Кабінет Міністрів України ухвалив розпорядження № 161-р «Про схвалення Стратегії подолання бідності». Метою Стратегії є поступове зменшення масштабів бідності та соціальної ізоляції в Україні та запровадження нових механізмів її запобігання. Основним завданням Стратегії є забезпечення доступу до соціальних послуг незалежно від місця проживання та мінімізація ризиків соціальної ізоляції сільського населення. У цьому напрямі очікується досягнення таких завдань:

- забезпечення доступу до соціальних послуг незалежно від місця проживання: підвищення доступності, якості та своєчасності медичних послуг для населення;

- підвищити рівень доступу до соціальних послуг у сільській місцевості, зокрема в результаті активізації діяльності мультидисциплінарних мобільних бригад з надання соціальних послуг, виїзних прийомів працівників органів соціального захисту населення та закладів і установ, що надають соціальні послуги;

- ремонт та покращення інженерних мереж та соціальної інфраструктури;

- розвиток соціальних послуг у сільській місцевості з урахуванням потреб місцевих громад;

- розвиток превентивних соціальних послуг для сімей з дітьми з метою запобігання соціальному сирітству;

- створення спеціалізованих інформаційно-комунікаційних мереж з питань соціального захисту для забезпечення участі сільського населення в програмах соціальної допомоги та базових послугах, гарантованих державою [25].

З метою підвищення якості та доступності соціальних послуг для вразливих груп населення планується:

- забезпечення мінімального обсягу соціальних послуг у громаді;

- запровадження моніторингу та оцінки якості соціальних послуг з метою забезпечення стимулів для розвитку систем надання соціальних послуг,

доступності послуг, прозорості надання та підвищення якості роботи надавачів соціальних послуг;

- налагодження взаємодії суб'єктів, що надають соціальні послуги, з територіальними громадами, навчальними закладами, закладами охорони здоров'я, державними органами та громадськими організаціями з метою забезпечення надання державної соціальної підтримки за принципом раннього виявлення сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

- широке залучення неурядових організацій до надання соціальних послуг;

- розвиток нової системи надання соціальних послуг з акцентом на комплексну підтримку дітей-сиріт, дітей, осіб з інвалідністю, позбавлених батьківського піклування та осіб з їх числа, багатодітних сімей з малолітніми дітьми, ВІЛ-інфікованих осіб, хворих на туберкульоз та СНІД;

- забезпечення створення та функціонування ефективної системи комплексної реабілітації та соціальної адаптації учасників антитерористичної операції, особливо осіб з інвалідністю [25]. Стратегічні цілі, які мають забезпечувати функціонування системи соціальних послуг, перегукуються в усіх наступних стратегічних документах, прийнятих у різні роки. Водночас соціальні послуги стали однією з основних форм державної підтримки вразливих груп населення в Україні. Було створено нормативно-правову базу, що регулює діяльність у цій сфері. На основі методу інтеграції та узагальнення можна структурувати нормативно-правову базу за видами та секторами державної соціальної допомоги (табл. 1).

Слід зазначити, що історично для України була характерна модель надання соціальних послуг населенню у вигляді підтримки соціальних служб та діяльності центрів, які безпосередньо надають такі послуги. З розвитком децентралізації та посиленням ролі ринкових інститутів у становленні української держави пріоритети змістилися в бік фінансової підтримки людей, які її потребують. Йдеться не стільки про безпосереднє надання послуг, скільки

про фінансову підтримку для вирівнювання можливостей громадян у вільному доступі до таких послуг на ринку [24].

Таблиця 1.1

Нормативно-правова база, що регулює систему соціальних послуг в Україні

Види та напрями Державної соціальної допомоги	Основні нормативно-правові документи, що регулюють відносини в сфері надання соціальних послуг
Соціальні гарантії пільги та допомоги	<p>Закони України:</p> <p>«Про соціальні послуги»;</p> <p>«Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»;</p> <p>«Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;</p> <p>«Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали в наслідок Чорнобильської катастрофи»;</p> <p>«Про основні засади соціального захисту ветеранів та громадян похилого віку в Україні»;</p> <p>«Про соціальний захист дітей війни»;</p> <p>«Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»;</p> <p>«Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні»;</p> <p>«Про жертви нацистських переслідувань»;</p> <p>«Про державну службу»;</p> <p>«Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»;</p> <p>«Про пенсійне забезпечення»;</p> <p>«Про наукову і науково-технічну діяльність»;</p> <p>«Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні»;</p> <p>«Про зайнятість населення»;</p> <p>«Про донорство крові та її компонентів»;</p> <p>«Про державну допомогу сім'ям з дітьми»;</p>

	<p>«Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»;</p> <p>«Про протидію торгівлі людьми»;</p> <p>«Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»;</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України: Про затвердження Порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям.</p>
<p>Соціальні послуги інвалідам: реабілітація, соціальне забезпечення та утримання</p>	<p>Закони України: «Про реабілітацію інвалідів в Україні»; «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»; «Про гуманітарну допомогу»;</p> <p>Постанови Кабінету Міністрів України: «Про затвердження порядку надання особам з інвалідністю реабілітаційних послуг»; «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні»; «Про затвердження Порядку забезпечення технічних умов засобами реабілітації осіб з інвалідністю, переліку таких засобів».</p>
<p>Поселення до будинків-інтернатів системи соціального захисту населення</p>	<p>Закони України: «Про психіатричну допомогу»; «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України: «Типове положення про дитячий будинок-інтернат»; «Типове положення про молодіжне відділення</p>

	<p>дитячого будинку-інтернату»;</p> <p>«Типове положення про психоневрологічний інтернат»;</p> <p>«Типове положення про реабілітаційну установу змішаного типу (комплексної реабілітації) для осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень»;</p> <p>Наказ Міністерства соціальної політики України:</p> <p>«Типове положення про відділення (групу) підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю»;</p> <p>«Методичні рекомендації щодо організації культурно-дозвілдової діяльності для громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в інтернатних закладах/установах системи соціального захисту населення».</p>
--	---

Слід зазначити, що історично для України була характерна модель надання соціальних послуг населенню у вигляді підтримки соціальних служб та діяльності центрів, які безпосередньо надають такі послуги. З розвитком децентралізації та посиленням ролі ринкових інститутів у становленні української держави пріоритети змістилися в бік фінансової підтримки людей, які її потребують. Йдеться не стільки про надання безпосередніх послуг, скільки про фінансову підтримку для вирівнювання можливостей громадян вільному доступі до таких послуг на ринку [24].

Ця тенденція значно посилилася з розгортанням військових дій на території України та ескалацією збройного конфлікту в її східних регіонах. Відбулася переорієнтація промислового окомплексу країни та зміщення пріоритетів з розвитку сільського господарства та важкої промисловості на переважну підтримку розвитку оборонної промисловості. Як наслідок, на оборонну промисловість витрачається більша частка державного бюджету, ніж на інші сектори, такі як освіта, наука та охорона здоров'я. У цьому контексті

підвищився рівень підтримки військовослужбовців та учасників АТО, значно розширився доступ до соціальних послуг. Ці питання зараз розглядаються як одні з найпріоритетніших у державі, і зростає потреба в удосконаленні відповідної нормативно-правової бази в цій сфері. Незважаючи на складність проведеної роботи, досі не створено правової бази, яка б дозволила запровадити соціальні стандарти, які б адекватно регулювали діяльність соціальних інституцій та гарантували якісні соціальні послуги [50].

З метою прискорення розробки законодавства та враховуючи, що питання організації діяльності у сфері соціальних послуг належить до компетенції Міністерства соціальної політики України [26], а також інших міністерств, при Мінсоцполітики було створено міжвідомчу робочу групу з питань імплементації Закону України «Про соціальні послуги». До складу робочої групи увійшли фахівці центральних органів виконавчої влади, науковці, експерти проектів міжнародної технічної допомоги та керівники соціально орієнтованих організацій та об'єднань з усієї України. Робоча група зосередилася на розробці стандартів якості соціальних послуг для окремих груп населення.

Висновки міжвідомчої групи свідчать про те, що недостатньо зосередитися лише на розробці стандартів. Зрозуміло, що для досягнення стратегічної мети-підвищення якості життя громадян-необхідна чітка, прозора та якісна політика у сфері соціальних послуг як на національному та місцевому рівнях, так і на рівні соціальних служб. Оскільки існуюча система соціальних послуг не дозволяє повною мірою реалізувати положення Закону України «Про соціальні послуги» [27], необхідно визначити ключові моменти на національній політиці, спрямованої на створення принципової системи соціальних послуг.

У відповідь на цю потребу у 2012 (№ 556-р) році було схвалено Стратегію реформування системи соціальних послуг. Документ був підготовлений у тісній співпраці з національними та міжнародними експертами і містить найкращий міжнародний та національний досвід. Він окреслює підходи та

стратегічні пріоритети інституційної реформи. Реалізація цієї стратегії покликана забезпечити впровадження єдиної державної політики у сфері інституційного реформування соціальних послуг. Це досягається шляхом:

- створення ефективної системи надання соціальних послуг, підвищення їх якості та рівня задоволення потреб отримувачів соціальних послуг;
- оптимізації існуючої мережі установ та комунальних закладів, що надають соціальні послуги;
- запровадження інноваційних соціальних послуг. Це сприятиме підвищенню доступності соціальних послуг та повному задоволенню індивідуальних потреб;
- підвищення ефективності використання бюджетних коштів [48].

Таким чином, основна увага приділяється створенню умов для правового, економічного та організаційного забезпечення реформування системи надання соціальних послуг.

У 2016 році КМУ подав на розгляд новий проект Закону України «Про соціальні послуги», в якому, серед іншого, розширено перелік основних понять. До базового переліку ключових понять пропонується включити: визначення потреб населення адміністративно-територіальних одиниць / регіональних громад у соціальних послугах; вразливі групи населення; договори про надання соціальних послуг; мінімальний базовий пакет соціальних послуг; надавачі соціальних послуг; отримувачі соціальних послуг, оцінка потреб, система соціальних послуг, нагляд, дозвільні органи у сфері соціальних послуг (№ 4607). Аналіз цих концепцій показує, що в них більше уваги приділяється отримувачам соціальних послуг, тобто клієнтам, моніторингу потреб мешканців відповідних територіальних громад у зазначених послугах та процедурам їх надання.

Крім того, законопроектом пропонується визначити систему надання соціальних послуг, яка розглядається як сукупність отримувачів соціальних послуг, надавачів соціальних послуг, їх об'єднань та уповноважених установ у сфері надання соціальних послуг, які взаємодіють на всіх етапах організації

надання таких послуг. До переліку уповноважених органів у сфері надання соціальних послуг у законопроектів і окреслено центральні органи виконавчої влади, регіональні органи державної виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, що забезпечують формування державної політики у сфері соціального захисту населення (4607).

Аналіз нормативно-правової бази надання соціальних послуг в Україні дає підстави для висновку, що регулювання суспільних відносин у цій сфері є проблематичним. Це пов'язано зі змінами в різних сферах суспільного життя та зростаючим попитом громадян на отримання якісних соціальних послуг. Також важливим фактором є процес децентралізації та зміни, пов'язані з оновленням правових, організаційних та фінансових умов діяльності територіальних громад [47]. Таким чином, при визначенні потреби в соціальних послугах на рівні адміністративно-територіальних одиниць чітко вимальовується низка практичних проблем. Забезпечення адресності соціальної допомоги у вигляді пільг, компенсацій та вирішення соціальних проблем ускладнюється відсутністю чітких і прозорих механізмів багаторівневого планування та визначення реальних потреб населення у соціальних послугах [24].

Пріоритетними напрямками внесення змін до нормативно-правової бази у цій сфері є врегулювання надання соціальних послуг в інтернатних установах, які є об'єктами, утримання та надання соціальних послуг витрачаються значні державні кошти.

2.2 Завдання та повноваження органів публічної влади щодо надання соціальних послуг

Особливістю сектору соціального захисту є те, що в цілому обов'язок організувати та забезпечувати соціальне забезпечення та соціальний захист покладено на державу. Відповідальність держави за виконання функцій соціального захисту є частиною загального напрямку діяльності держави щодо забезпечення прав і свобод громадян та їх гарантій.

Держава відповідає за надання державної соціальної допомоги, яка повністю фінансується з державного або місцевого бюджету. Однак і тут відбуваються зміни, про що свідчить, наприклад, тенденція до муніципалізації соціальної допомоги. Соціальна допомога має бути ближчою до споживачів. Запровадження принципу адресності соціальної допомоги призвело до того, що значна частина соціальної допомоги була передана місцевим державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування.

Система органів державної влади у сфері соціальних послуг є дуже складною. Наприклад, адміністрування у сфері соціального захисту здійснюється органами із загальними та спеціальними повноваженнями. Правову основу адміністрування соціального страхування забезпечує Верховна Рада України шляхом прийняття законів.

Систему спеціальних уповноважених органів, наділених повноваженнями у сфері соціального захисту, формує Міністерство соціальної політики України. Основним завданням Міністерства є участь у формуванні та реалізації державної політики у визначених сферах та забезпечення реалізації прав громадян на соціальний захист через систему підпорядкованих йому органів. Діяльність Міністерства соціальної політики України регулюється Конституцією України та іншими актами законодавства [44]. До переліку основних завдань Міністерства, пов'язаних з наданням соціальних послуг, належить забезпечення формування та реалізація державної політики:

- у сфері надання соціальних послуг особам та окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати труднощі;

- здійснення державного нагляду та контролю за дотриманням вимог законодавства щодо надання соціальних послуг та інших видів матеріальної допомоги (Постанова КМУ № 423).

Аналіз Положення про Міністерство соціальної політики України дозволяє виділити наступні групи питань, які визначають його функції та повноваження у сфері правового регулювання надання соціальних послуг

основними завданнями Міністерства є: узагальнення практики застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції; підготовка проектів актів законодавства, пропозицій щодо вдосконалення законодавства; підготовка проектів законів та інших нормативно-правових актів з питань, що належать до його компетенції; підготовка проектів законів та інших нормативно-правових актів, що подаються на погодження іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Основними напрямками погодження є: погодження законопроектів та інших проектів нормативно-правових актів, поданих на погодження іншими міністерствами та центральними органами виконавчої влади. Координаційна функція відображена в наступних завданнях Міністерства. Координація діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо застосування державних соціальних стандартів і нормативів та фінансового забезпечення надання державних соціальних гарантій; координація діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, зокрема в особливий період та під час запровадження правового режиму надзвичайного стану.

Контрольна функція представлена, зокрема, такими положеннями Положення: контроль за правильністю надання державної допомоги; забезпечення контролю за виробництвом технічних та інших засобів реабілітації.

До переліку основних завдань Міністерства соціальної політики України віднесено соціальне обслуговування, соціальну та професійну реабілітацію осіб з інвалідністю, необхідність утворення державних органів управління організаціями, що надають соціальні послуги вразливим верствам населення, координацію роботи з їх утворення, забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації осіб з інвалідністю, визначення вимог до підприємств, що надають послуги з гарантійного ремонту таких засобів, а також до підприємств, що надають соціальні послуги особам з інвалідністю. Технічними та іншими засобами реабілітації для осіб з інвалідністю, а також кваліфікаційних вимог до

підприємств, що надають послуги з післягарантійного ремонту таких засобів, та визначення права осіб з інвалідністю на отримання таких послуг.

До основних завдань також належать:

- організаційно-методичне забезпечення структурних підрозділів з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій щодо організації роботи з надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, особам похилого віку, особам з інвалідністю, бездомним громадянам, безпритульним дітям, дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа та іншим соціально вразливим групам населення;

- визначати за участю громадських організацій інвалідів рівень доступності для інвалідів та інших мало мобільних груп населення об'єктів житлового та громадського призначення, транспорту, інформаційно-комунікаційних та інших об'єктів і послуг, вносити пропозиції центральним і місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування щодо створення безперешкодного життєвого середовища;

- організація та здійснення заходів соціального супроводу і надання соціальних послуг молодим сім'ям, особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, багатодітним сім'ям, сім'ям, над якими встановлено опіку чи піклування, дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування;

- управління сектором соціальної роботи з сім'ями та дітьми;

- забезпечення функціонування єдиної інформаційно-аналітичної системи соціального захисту та соціального обслуговування населення і на цій основі обліку та управління соціальними і пенсійними коштами з використанням електронних соціальних карток; центрального банку даних з проблем інвалідності; дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлювачів ведення банку даних про потенційні сім'ї, опікунів, піклувальників, прийомних батьків та батьків-вихователів;

- соціально-правовий захист дітей; профілактика без доглядності та правопорушень серед дітей; соціально-психологічна реабілітація найбільш вразливих категорій дітей; центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; центри соціально-психологічної допомоги; соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування; соціальні центри матері та дитини центрів соціально-психологічної реабілітації дітей, притулків для дітей, центрів догляду за дітьми, а також координацію та аналітичну роботу з питань їх діяльності.

- бере участь у створенні безперешкодного середовища для осіб з обмеженими фізичними можливостями у взаємодії з іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями [29].

У сфері надання соціальних послуг основними компетентними органами є місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування. Наприклад, на рівні Дніпровської місцевої державної адміністрації існує структурний підрозділ, який називається Департамент соціального захисту населення. Департамент здійснює свої повноваження відповідно до затвердженого положення (П-544/0/3-15). Основним завданням Департаменту є забезпечення реалізації місцевої соціальної політики у сфері соціального захисту населення, що включає:

1. визначення пріоритетів соціального розвитку; аналіз рівня життя населення та підготовка проектів державних цільових показників, галузевих і регіональних програм; здійснення заходів у сфері соціального захисту населення; поліпшення становища сім'ї; запобігання насильству в сім'ї; оздоровлення та відпочинок дітей; забезпечення гендерних прав та забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків; протидія торгівлі людьми;

2. соціально-трудова відносина, оплата та належні умови праці, соціальна та професійна адаптація звільнених військовослужбовців, осіб, звільнених з військової служби, та учасників АТО, організація ефективної співпраці

місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування з профспілками та їх об'єднаннями, організаціями роботодавців та їх об'єднаннями;

3. організація соціального обслуговування в регіонах, соціальної роботи та надання соціальних послуг, у тому числі соціальної допомоги сім'ям / окремим особам, шляхом розвитку спеціалізованих закладів, що надають соціальні послуги;

4. координація та управління діяльністю структурних підрозділів з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій України з реалізації державної соціальної політики у сфері соціального захисту населення та надання їм організаційно-методичної допомоги відповідно до законодавства у цій сфері;

5. сприяння органам місцевого самоврядування, державним органам та іншим організаціям, які працюють над реалізацією державної політики зайнятості населення в регіоні, забезпеченням повної, продуктивної та вільнообраної зайнятості, зниженням рівня безробіття, вирішенням питань соціально-економічного розвитку регіону, соціального захисту сім'ї, дітей, інвалідів, осіб похилого віку та інших соціально вразливих груп населення [30].

Відповідно до своїх повноважень Департамент виконує такі обов'язки. А саме: організовує та контролює виконання Конституції та законів України, указів Президента України, актів Кабінету Міністрів України та наказів Міністерства соціальної політики України з питань соціальної політики; забезпечує захист прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у межах своїх повноважень; здійснює мобілізаційну підготовку та виконання завдань цивільного захисту; виконує вимоги Закону України «Про охорону праці», Кодексу законів про працю та Кодексу цивільного захисту України; виконує вимоги Закону України «Про охорону праці», Кодексу законів про працю та Кодексу цивільного захисту України; виконує вимоги Закону України та вимог Кодексу пожежної безпеки; виконання вимог Закону «Про охорону

праці»; реалізація державної політики у сфері соціальних послуг реалізовувати соціальні проекти та надавати соціальні послуги населенню:

- вивчення потреб у соціальних послугах в регіоні, підготовка пропозицій щодо організації надання соціальних послуг відповідно до потреб та створення ефективної системи надання соціальних послуг і подання їх на розгляд обласної адміністрації;

- організація роботи зі створення та розвитку мережі закладів, установ і служб для надання соціальних послуг пенсіонерам, особам з інвалідністю та сім'ям / особам, які постраждали від торгівлі людьми; забезпечення ефективної роботи Наглядової ради з питань діяльності стаціонарних установ соціального захисту населення; координація роботи громадських рад при інтернатних установах; ведення регіонального реєстру суб'єктів, які надають соціальні послуги ведення регіонального реєстру суб'єктів, що надають соціальні послуги;

- координація діяльності територіальних центрів соціального обслуговування та інших соціальних установ, закладів і служб та надання методичної допомоги в реалізації законодавства України. Проводити роботу, пов'язану зі зміцненням матеріально-технічної бази інтернатних установ та інших закладів, установ і служб, що надають соціальні послуги, та підвищення якості соціальних послуг, що ними надаються;

- вносить пропозиції щодо обсягів фінансування на утримання цих закладів, установ і служб. Організовувати та здійснювати обмін міжстаціонарними установами системи соціального захисту населення та органами внутрішніх справ. Вносити пропозиції органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування під час складання проектів відповідних місцевих бюджетів щодо передбачення коштів на компенсацію витрат надавачів соціальних послуг у складі видатків на фінансування місцевих програм соціального захисту та соціального забезпечення.

- врегулювати та вирішувати питання, пов'язані з прийомом осіб похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів до інтернатних установ системи соціального захисту населення;

- сприяння впровадженню нових видів соціальних послуг, добровільних організацій та окремих волонтерів, які надають допомогу вразливим верствам населення, створенню дитячих будинків сімейного типу та прийомних сімей;

- контроль за дотриманням встановлених законодавством стандартів і норм щодо рівня та якості соціальних послуг, що надаються комунальними закладами, установами та неурядовими організаціями за рахунок бюджетних коштів у рамках Комісії з питань соціальних послуг;

- брати участь у плануванні бюджетних капітальних вкладень на будівництво об'єктів та обладнання для соціального захисту населення;

- співпрацювати з неурядовими організаціями, службами та установами, що надають соціальні послуги пенсіонерам, особам з інвалідністю, сім'ям з дітьми, сім'ям / особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, особам, які постраждали від торгівлі людьми та іншим вразливим групам населення. Співпрацювати з навчальними закладами, які здійснюють підготовку соціальних працівників, фахівців із соціальної роботи та інших фахівців у відповідних регіонах, та координувати роботу з підвищення їхньої кваліфікації [30]. У сфері соціальної інтеграції осіб з інвалідністю: сприяння розвитку мережі реабілітаційних установ для осіб з інвалідністю та дітей з інвалідністю. Пропозиції щодо потреби в реабілітаційних установах та організації реабілітаційних послуг із залученням неурядових організацій подаються органам місцевого самоврядування.

Повноваження органів місцевого самоврядування у сфері надання соціальних послуг передбачені Законом України №280/97 «Про місцеве самоврядування в Україні». Він передбачає, щодо відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать:

- самоврядних повноважень належать:

1)Встановлення за рахунок власних коштів та надходжень від благодійних організацій додаткових до передбачених законом гарантій соціального захисту населення.

2)Відповідно до законодавства забезпечувати соціальний захист інвалідів, ветеранів війни та праці, членів сімей військовослужбовців, які загинули або визнані безвісті зниклими, військовослужбовців, звільнених у запас (крім військовослужбовців строкової військової служби та військової служби за призовом осіб офіцерського складу) або у відставку, інвалідів з дитинства, будівництво індивідуальних житлових будинків, проведення капітального ремонту житлових будинків. 2) Вирішення питань, пов'язаних з наданням допомоги багатодітним сім'ям у придбанні будівельних матеріалів; виділення земельних ділянок для індивідуального будівництва, садівництва і городництва з наданням першочергового права вищезазначеним особам;

3)Організація будинків-інтернатів, побутового обслуговування, продажу товарів у спеціальних магазинах і відділах за соціально доступними цінами та безкоштовного харчування для малозабезпечених людей похилого віку та інвалідів;

4) Вирішення питання надання ритуальних послуг за рахунок коштів місцевого бюджету у зв'язку з похованням самотніх громадян, ветеранів війни і праці та інших малозабезпечених громадян;

— повноваження, що делеговані:

1)Розробляти та подавати на розгляд Верховної Ради України цільові місцеві програми заходів щодо поліпшення стану безпеки, умов праці та виробничого середовища, місцеві програми зайнятості населення та соціального захисту різних груп населення від безробіття, затверджувати їх та організовувати їх виконання;

2)Влаштувати до інтернатних установ інвалідів, ветеранів війни та праці, громадян, реабілітованих як жертви політичних репресій, військовослужбовців, військовослужбовців та ветеранів, звільнених у запас, сім'ї, які втратили годувальника, багатодітні сім'ї, громадян похилого віку, які

потребують стороннього догляду вдома, інвалідів та громадян похилого віку, які потребують патронатного догляду, дітей, які не можуть бути виховані батьками. Забезпечити реалізацію передбачених законодавством заходів щодо поліпшення житлових і соціально-побутових умов.

3)Вирішують відповідно до законодавства питання, пов'язані з наданням соціальних послуг особам та сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, забезпечують утримання та виховання дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

4)Вирішує відповідно до законодавства питання, пов'язані з наданням пільг та допомоги у зв'язку з охороною материнства і дитинства;

5)Надання відповідно до закону тимчасової допомоги громадянам, які постраждали внаслідок стихійного лиха;

6)Вирішує відповідно до закону питання, пов'язані з наданням компенсацій та пільг громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

7) Здійснення контролю за якістю проведення атестації робочих місць з питань охорони праці, соціальним захистом працівників підприємств, установ та організацій усіх форм власності, у тому числі зайнятих на роботах із шкідливими і небезпечними умовами праці, додержанням нормативно-правових актів про охорону праці, наданням пільг і компенсацій працівникам за роботу із шкідливими умовами праці відповідно до закону;

8)Встановлення відповідно до закону розміру щомісячної допомоги та порядку її виплати особам, які доглядають за самотніми громадянами, що за медичним висновком потребують постійного стороннього догляду;

9) Організація надання соціальних послуг бездомним особам [36].

Проведений аналіз функцій та повноважень органів державної влади у цій сфері дозволяє виокремити наступні напрями, які потребують особливої уваги в процесі покращення системи надання соціальних послуг. На центральному рівні необхідно створити нормативно-правову базу для належного захисту

інтересів і добробуту громадян, які потребують соціального захисту, а також диверсифікувати надання соціальних послуг. Зокрема, важливо чітко визначити перелік базових соціальних послуг, які гарантуються безоплатно особам, що перебувають у складних життєвих обставинах, незалежно від їхнього матеріального становища та місця проживання. Пріоритети та напрями фінансування соціальних послуг мають визначатися на основі аналізу потреб громади в таких послугах. Необхідно запровадити систему соціального планування на місцевому рівні. Ця система передбачає участь усіх членів громади у пошуку шляхів вирішення конкретних соціальних проблем, які існують на місцевому рівні. Така система може бути використана для визначення місцевих пріоритетів, залучення надавачів послуг та розподілу бюджетних коштів. Місцеві органи влади зобов'язані складати соціальні плани відповідно до вимог, встановлених центральним урядом, які є основою для визначення розміру фінансової підтримки територіальної громади [31].

Висновки по розділу 2

1. Наближення соціальних послуг до одержувача є нагальною необхідністю. Запровадження довірливих відносин із надавачами соціальних послуг, які передбачатимуть певну самостійність закладів, може розглядатися як стимул підвищення рівня ефективності та відповідальності за якість таких послуг. Розвиток суспільних відносин у цій сфері передбачає розширення кола суб'єктів, які потребують надання соціальних послуг.

2. Необхідним є розширення переліку їх видів та форм цих послуг, покращення якості надання та забезпечення адресності. Важливе значення має пошук додаткових фінансових надходжень, у тому числі з недержавного сектору економіки, для соціального обслуговування, а також залучення членів територіальної громади до формування концептуальних засад надання соціальних послуг на відповідній території. Головне завдання публічної влади щодо надання соціальних послуг прозорість, якість та адресність цих послуг.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

3.1 Окремі аспекти забезпечення підвищення якості надання соціальних послуг в Україні

Дослідження показало, що система соціальних послуг в країні є парадоксальною та паразитичною, що характеризується наступним: поглиблює соціальні викривлення, включаючи несправедливу нерівність доходів та надмірну майнову нерівність. Серед основних недоліків, які гальмують реформування системи надання соціальних послуг в Україні, - законодавча та нормативна невизначеність, неефективність та нераціональність підходів до фінансування та управління, державна монополія на ринку соціальних послуг, недосконалість механізмів реалізації положень закону про соціальні послуги

В Україні, як показує практика, кількість людей, які потребують соціального захисту, зростає: у поточному році соціальні заклади надали послуги понад 3 мільйонам осіб. Переважно це люди похилого віку, хворі та інваліди, які не здатні до самообслуговування і не мають родичів. Безоплатні соціальні послуги цим людям надаються установами соціального обслуговування, діяльність яких координується центральними та місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування і фінансується за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, а також інших джерел, передбачених чинним законодавством. У зв'язку з цим важливим завданням державної політики України є вдосконалення організації надання соціальних послуг населенню та забезпечення якості таких послуг [37].

На сайті Міністерства соціальної політики України перелічено низку нових проектів та ініціатив, спрямованих на модернізацію та зміну системи надання соціальних послуг. На особливу увагу заслуговує «Методичні рекомендації щодо визначення потреб населення адміністративно-

територіальних одиниць у соціальних послугах « [43]. Цей наказ підготовлено Міністерством соціальної політики з метою надання методичної допомоги місцевим державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування у вивченні потреб громаду соціальних послугах, організації їх надання відповідно до цих потреб та планування розвитку систем надання соціальних послуг.

Трансформації в соціальній сфері в Україні лише частково наблизили систему соціальних послуг до рис і характеристик відповідних систем в економічно розвинених західних країнах. Багато в чому національна модель системи соціальних послуг не відповідає європейським нормам і стандартам, що пов'язано з наявністю недоліків у функціонуванні системи соціальних послуг. Наразі Україна рухається в напрямку реформування системи надання соціальних послуг. Соціальні служби все частіше стикаються з необхідністю підвищувати свою ефективність та оцінювати потреби окремих клієнтів у процесі надання соціальних послуг [38].

В Україні ситуація така, що держава не має жодного впливу на діяльність НДО, які надають соціальні послуги, окрім їх реєстрації. Держава також не встановила вимог до оцінки якості наданих соціальних послуг та проектів, не створила систему незалежного моніторингу цього процесу. Також не проводиться оцінка безпеки та екологічних аспектів реалізованих проектів. Іншими словами, не беруться до уваги побічні ефекти діяльності в конкретних сферах. Відсутня також оцінка впливу послуг соціального захисту на якість життя отримувачів конкретних послуг.

Склалася ситуація, коли значна кількість клієнтів соціальної роботи, яким держава має гарантувати надання якісної соціальної допомоги та сприяння у вирішенні складних життєвих ситуацій, не перебуває під її захистом та опікою. Неберуться до уваги внеску, який індивіди можуть зробити в розвиток своєї сім'ї, громади та суспільства в різних сферах фізичної та розумової праці, інших видах людської діяльності в результаті правильно організованої допомоги та підтримки. Мережа соціальних установ в Україні була створена за старої

системи, яка ґрунтувалася на ідеї колективної опіки та колективного захисту. Оскільки мережа соціальних служб, установ та закладів формується централізовано, якість та обсяг соціальних послуг в першу чергу залежить від фінансових можливостей бюджету, а не від потреб населення. Отримувачі послуг та їхні представники не залучені до планування, оцінки та контролю якості наданих послуг. Методології оцінки потреб у послугах на рівні місцевих підрозділів та установ наразі не використовуються, а робота з соціального інспектування, виявлення реальних потреб та надання підтримки вразливим сім'ям є недостатньою. Крім того, в існуючій системі соціальних послуг відсутній комплексний підхід до надання всебічної допомоги конкретним особам з урахуванням інтеграції всіх видів соціальної допомоги та послуг, необхідних для виведення людей з бідності, подолання складних життєвих обставин, запобігання, зменшення та усунення соціальних проблем. Таким чином, існуюча система соціальних послуг залишається далекою від реальних потреб конкретних осіб, які потребують соціального захисту, і не може вважатися ефективною.

Відсутність затверджених стандартів якості соціальних послуг унеможливує впровадження ефективної системи моніторингу, контролю та оцінки якості соціальних послуг. Незважаючи на те, що стаття 3 Закону України «Про соціальні послуги» містить гарантії дотримання стандартів якості суб'єктами, що надають соціальні послуги [9], системи управління якістю соціальних послуг потребують розробки та вдосконалення на державному, місцевому рівнях та на рівні соціальних служб. Таким чином, поточна ситуація не дозволяє реалізувати ці гарантії на практиці.

Крім того, слід відзначити незавершеність системи, що регулює оцінку якості соціальних послуг. Так, закон передбачає, що функції управління діяльністю суб'єктів, що надають соціальні послуги, та цільове використання бюджетних коштів, призначених для фінансування соціальних послуг, покладаються на центральні та місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування [9]. Однак Закон не передбачає механізмів

моніторингу та оцінки діяльності соціальних служб, їх працівників та отримувачів соціальних послуг, механізмів контролю за якістю соціальних послуг та ефективних санкцій запорушення якості [40]. Ми погоджуємося з висновком дослідників, що для вирішення цієї проблеми необхідно здійснити наступні заходи:

- запровадити стандарти соціальних послуг та встановити рамкові вимоги до якості та умов надання послуг, максимальну вартість окремих видів послуг, а також основний обсяг та зміст послуг, які повинні надаватися в межах цієї вартості;

- розробити чіткі вимоги до моніторингу, контролю та оцінки діяльності надавачів соціальних послуг;

- розмежування повноважень між центральними та місцевими органами влади щодо організації соціальних послуг: держава повинна виконувати функції замовника та менеджера з якості послуг, тоді як функція надання послуг має бути передана не державному та муніципальному сектору;

- створення єдиного механізму при Міністерстві соціальної політики для координації діяльності в сфері надавачів послуг. Функції такого механізму мають включати планування та координацію національних соціальних програм для вразливих груп населення, стандартизацію та акредитацію надавачів послуг, видачу дозволів, ведення реєстру надавачів соціальних послуг, моніторинг та контроль якості послуг, а також формування національної комісії з питань соціальних послуг;

- забезпечення прозорості та підзвітності системи соціальних послуг на законодавчому рівні: процеси планування, організації надання соціальних послуг та моніторингу їх якості повинні передбачати громадський контроль та незалежне інспектування, оприлюднення результатів інспектування та інформування громадськості про діяльність сектору соціальних послуг, включаючи самих отримувачів та їх представників, усі відповідальні організації, що надають соціальні послуги організаціям [40].

Окремої уваги заслуговує питання фінансового забезпечення соціальних послуг. Наразі заклади соціального захисту утримуються за рахунок коштів, що виділяються з місцевого бюджету на соціальний захист населення відповідно до закону про бюджет та враховуються при визначенні обсягу міжбюджетних трансфертів міждержавним та місцевими бюджетами, та інших надходжень, у тому числі від діяльності їх структурних підрозділів, надання платних соціальних послуг та благодійних коштів громадян, підприємств, установ та організацій що утримуються за рахунок держави. Крім того, як зазначалося вище, одним із недоліків системи соціальних послуг є те, що вона традиційно була зосереджена переважно на фінансуванні існуючих інтернатних установ, а не на фінансовій підтримці конкретних соціальних послуг [41].

Перший крок для успіху у досягненні бажаного результату – орієнтування на потреби і очікування клієнтів соціальних послуг. Якісний менеджмент дозволить впроваджувати нові види послуг, залучити більше клієнтів (і ресурсів) і досягти результату. Стосовно, кожної людини, яка звертається за послугами, необхідно здійснювати індивідуальне оцінювання її життєвої ситуації і виявляти її потреби, формування завдання та заходи згідно пріоритетів та виключати ті, які не можуть призвести до якісного результату надання послуг.

Підтримуємо висновок про те, що одним із шляхів вирішення даної ситуації є система управління якістю. Впровадження системи управління якістю у сферу соціальних послуг спрямоване формуванню загальної культури якості у даній сфері та підвищенню якості життя отримувачів послуг. Система управління якістю створює надійний зв'язок між клієнтом та організацією, яка надає послуги або постачає певний продукт. Даний зв'язок забезпечує задоволення клієнта та знижує витрати організації [38].

Системи управління якістю у сфері надання соціальних послуг є інструментами забезпечення ефективної роботи державних і недержавних соціальних служб та досягнення очікуваних результатів у розробці, виробництві та реалізації послуг, а також відповідності соціальних послуг

індивідуальним потребам кожного користувача [39]. Сучасне розуміння якості соціальних послуг ґрунтується на принципі якомога повнішого задоволення потреб і побажань користувачів. Якість соціальних послуг можна описати як сукупність властивостей а бо характеристик, які підтверджують їхню здатність задовольняти потреби та очікування отримувачів. Адже якість - це сприйняття послуги користувачем, його задоволеність послугою та результат надання послуги, тобто відповідна зміна складних життєвих ситуацій або покращення якості життя [38].

Системи управління якістю послуг формуються людьми, які безпосередньо контактують з клієнтами, навколишнім середовищем, методами роботи та засобами досягнення цілей. Якість, яку сприймає одержувач, відображає цінності та цілі організації. Саме застосування якості гарантує, що організація формує відповідні цінності та цілі, адекватно відповідає вимогам клієнтів та партнерів і водночас не перевищує наявні ресурси.

Впровадження системи якості в сферу соціальних послуг, безумовно, відобразиться на покращенні якості життя вразливих груп людей та раціональному використанні коштів. Покращення якості послуг при цьому відбувається при застосуванні кращих методів роботи, орієнтованих на результат надання послуг. Щоб почати застосовувати систему якості у сфері соціальних послуг, потрібні певні стимули. Це можуть бути об'єктивні вимоги ринку і вільної конкуренції або вимоги організаторів (замовників) соціальних послуг – місцевих органів влади, спонсорів, донорів, отримувачів, які самостійно обирають виконавця.

Сучасна сфера соціальних послуг в Україні не розвинена настільки, щоб конкуренція мотивувала надавачів соціальних послуг до значного успіху в діяльності. Тому найбільш реальним для реформування системи соціальних послуг є шлях вимушеного впровадження системи управління якістю, який обумовлений державною політикою зокрема державними стандартами якості соціальних послуг, умовами отримання сертифікату чи ліцензій надавачами соціальних послуг [39].

Як правило, коло таких вимог охоплює кваліфікацію кадрів, порядок взаємовідносин з клієнтами та їх представниками, ведення реєстраційних записів, перспективне планування, дотримання санітарних стандартів, протипожежну безпеку та інші стандарти. Водночас, такі норми й нормативи мають і соціально-економічну природу, вони відіграють важливу роль у встановленні об'єктивних норм затрат праці фахівців у соціальних службах. Також стандарти гарантуватимуть дотримання будь-яким виконавцем соціальних послуг, незалежно від форм власності, мінімальних показників якості. Найбільше від впровадження державних стандартів якості виграють клієнти, яким надаються послуги.

Впровадження державних стандартів якості соціальних послуг тісно пов'язане з поняттям ліцензування. У широкому розумінні ліцензування – це підтвердження відповідності організації / працівників переліку певних мінімальних вимог, що гарантують клієнтам якість соціальних послуг та водночас захищають соціальних працівників від необґрунтованих звинувачень клієнтів. Мета ліцензування полягає у створенні відповідності організацій та осіб, які надають соціальні послуги, вимогам щодо наявності в них необхідних ресурсів та кваліфікації. Ліцензування виконує захисну функцію для клієнта соціальної служби, оскільки, перед початком своєї діяльності всі організації, що надають соціальну підтримку, повинні підтвердити відповідність стандартним вимогам. Також, дотримання цих стандартів контролюється регулярними перевітками діяльності організації [38]. Крім функції захисту прав споживачів система ліцензування (реєстрації) суб'єктів надання соціальних послуг також може сприяти встановленню критеріїв фінансування суб'єктів з боку держави [42].

Дослідження підтверджує висновок про необхідність здійснення наступних кроків на шляху впровадження системи ліцензування: затвердження переліку ліцензійних вимог (умов); впровадження відповідальності за порушення умов ліцензування при наданні соціальних послуг; визначення переліку документів, що мають додаватися до заяви про видачу ліцензії;

розроблення вичерпного переліку соціальних послуг, які повинні підлягати ліцензуванню [38].

Дослідження підтверджує необхідність орієнтування на оптимізацію обсягів соціальних видатків з бюджету, здійснення їх перерозподілу на користь підтримки найбільш вразливих верств населення, забезпечення адресності в наданні соціальних послуг. Важливим напрямом діяльності є залучення недержавних організацій на ринок соціальних послуг, надання їм можливості на рівних умовах конкурувати з державними установами, які діють у цій сфері.

3.2 Розвиток практики надання соціальних послуг (на прикладі КЗ «Верхньодніпровського дитячого будинку-інтернату № 2» ДОР)

В Україні основною категорією людей з інвалідністю, які проживають в інтернатних установах системи соціального захисту, є люди з розумовою вадою. Наразі в системі соціального захисту населення функціонує 149 психоневрологічних інтернатів, в яких проживає 28000 осіб з інвалідністю віком від 18 років і старше. Близько 8000 дітей-інвалідів проживають у 57 дитячих будинках-інтернатах на повному державному утриманні.

На повне державне утримання приймаються особи похилого віку (жінки віком 55 років і старші, чоловіки віком 60 років і старші) та особи з інвалідністю I і II груп віком від 18 років. До психоневрологічних інтернатів приймаються інваліди I та II групи з психічними захворюваннями віком від 18 років, а також особи похилого віку з психічними захворюваннями (жінки - від 55 років, чоловіки - від 60 років).

У дитячих будинках-інтернатах виховуються діти з вадами розумового та фізичного розвитку віком від 4 до 18 років. Типи дитячих будинків-інтернатів. Діти дошкільного та шкільного віку з фізичними вадами та нормальним інтелектом, чия самостійна поведінка сильно обмежена або не можлива, і які частково незалежні; діти, які фізично здорові, але мають важку розумову відсталість і можуть пересуватися самостійно.

Дитячі будинки-інтернати поділяються на такі категорії:

- будинки-інтернати I профілю (змішаної статі) для дітей з розумовою відсталістю з легким ступенем розумової відсталості та стійким фізичним порушенням опорно-рухового апарату, які мають значні труднощі або нездатність до самостійного пересування;

- будинки-інтернати II профілю (з поділом за статтю) для громадян з помірною розумовою відсталістю та тяжкими формами психічних розладів, які потребують стороннього догляду, навчання і реабілітації, здатні до самостійного пересування та самообслуговування, які проживають у будинку-інтернаті;

- будинки-інтернати III профілю (з поділом за статтю) для громадян з тяжкими та глибокими інтелектуальними порушеннями та стійкими психічними розладами, які потребують стороннього догляду, навчання і реабілітації, здатні до самообслуговування, пересування та часткового самообслуговування;

- будинки-інтернати IV профілю (змішаного типу) для проживання осіб з глибокою розумовою відсталістю та стійкими хронічними психічними розладами, які потребують паліативного догляду, навчання і реабілітації та мають значні труднощі або нездатність до самостійного пересування.

Засновник може створити інклюзивний будинок-інтернат, що поєднує два або більше профілів. Відповідно до типових положень, затверджених Міністерством соціальної політики України, в інтернаті функціонують такі відділення:

- молодіжне відділення для підопічних;
- відділення денного перебування;
- відділення п'ятиденного перебування;
- перехідні відділення;
- відділення підтриманого проживання;
- відділення паліативного догляду.

Основними завданнями будинку-інтернату є:

- забезпечення прав та інтересів мешканців, денної зайнятості, належних умов проживання, соціально-побутового обслуговування, участі в житті громади, реабілітації та медичної допомоги;

- надання соціальних послуг, таких як стаціонарний догляд, соціальна реабілітація, адвокація, соціальна та психологічна реабілітація, денний догляд, паліативна допомога, підтримка засобів до існування, консультування, соціальна профілактика, кризовий менеджмент та екстрене втручання за потреби;

- здійснення реабілітаційних заходів на основі індивідуальних планів реабілітації; проведення планових профілактичних заходів, санітарно-гігієнічних заходів, протиепідемічних заходів та заходів із зміцнення здоров'я. Індивідуальні плани реабілітації засуджених складаються за формою, затвердженою Міністерством соціальної політики України. Засуджені забезпечуються відповідно до встановлених норм:

- житловою площею з усіма комунально-побутовими зручностями;

- одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким та твердим інвентарем, предметами особистої гігієни та посудом;

- раціональне харчування, що включає харчування не менше чотирьох разів на день, в межах природних норм харчування, з урахуванням віку та стану здоров'я дитини/підопічного. Інтервали між прийомами їжі не повинні перевищувати чотирьох годин, а останній прийом їжі повинен бути за дві години до сну;

- необхідні лікарські засоби, технічні засоби, інші засоби реабілітації, медичне обладнання, спортивний інвентар для зміцнення здоров'я, фізіотерапії та реабілітації, засоби для навчання, виховання та корекції в порядку, встановленому законодавством.

- медична допомога, у тому числі невідкладна за медичними показаннями, надання консультацій у разі потреби, стаціонарне лікування у визначених медичних закладах вторинного та третинного рівня надання медичної допомоги, у тому числі спеціалізованих медичних закладах

Міністерства охорони здоров'я та установах Національної академії медичних наук, за наявності показань, оздоровлення та лікування в санаторіях для дітей та осіб з інвалідністю або лікування в санаторно-курортних закладах за наявності супутніх захворювань.

- здійснення комплексу реабілітаційних заходів відповідно до індивідуальної програми реабілітації дітей та осіб з інвалідністю, затвердженої МОЗ;

- допомога в отриманні освітніх послуг відповідно до рекомендацій психолого-медико-педагогічної експертизи;

- організація заходів, спрямованих на адаптацію дитини до нового середовища та залучення їх до життя громади, а також культурних та особистих заходів, пов'язаних з особистим життям дитини;

- можливість денної зайнятості та вибору виду трудової або творчої діяльності, адаптованої до особистих уподобань дитини або вихованця, з урахуванням рекомендацій лікаря-психіатра та індивідуальної програми реабілітації дітей та осіб з інвалідністю;

- захист прав та представництво інтересів відповідно до законодавства.

Молоді люди віком від 18 до 35 років - інваліди 1 та 2 групи з психоневрологічними розладами, яким за станом здоров'я не протипоказане влаштування до молодіжного сектору інтернатних установ, незалежно від наявності батьків, піклувальників або родичів, які за законом зобов'язані їх утримувати, переводяться до молодіжного сектору інтернатних установ або приймаються на державне утримання. Переведення або зарахування до молодіжного відділення інтернатного закладу здійснюється за заявою особи або її опікуна.

Особи з інвалідністю III групи в наслідок психоневрологічного розладу можуть бути прийняті до молодіжного відділення інтернатного закладу, якщо вони перебувають у складних життєвих обставинах і не мають батьків чи родичів, які зобов'язані їх утримувати відповідно до чинного законодавства, або якщо батьки чи родичі не можуть їх утримувати з об'єктивних причин та за

наявності інших поважних причин, що потребують влаштування до інтернатного закладу [35].

КЗ «Верхньодніпровський дитячий будинок-інтернат №2 ДОР» був створений у 1964 році та розташований ум. Верхньодніпровськ Дніпропетровської області, вул. Верхньодніпровська,1а.

Заклад перебуває в управлінні Дніпропетровської обласної ради на основі спільної власності територіальних громад сіл, селищ, міст Дніпропетровської області. Заклад- є соціально-медичним закладом для постійного проживання дітей віком від 4 до 18 років та має молодіжне відділення для осіб з інвалідністю віком від 18 до 35 років. Молодіжне відділення є структурним підрозділом інтернату, в якому проживають особи зв адами фізичного та/або розумового розвитку та психічного здоров'я, які потребують стороннього догляду, домашнього догляду, медичного обслуговування, освіти та реабілітації.

В установі одночасно функціонує сектор другого профілю (окремо для хлопчиків та дівчаток) для дітей з помірними інтелектуальними та психічними порушеннями, які здатні до навчання, самостійного пересування та обслуговування; сектор третього профілю (окремо для хлопчиків та дівчаток) для дітей з тяжкими інтелектуальними та психічними порушеннями, які здатні до самостійного пересування, але не до самостійного обслуговування, та молодіжний сектор. Організаційно-медичне забезпечення та реалізацію державної політики у сферах діяльності закладу здійснює Департамент населення та соціального захисту населення місцевої адміністрації.

Заклад створено з метою забезпечення вихованців з числа дітей та молоді з вадами розумового та фізичного розвитку віком від 4 до 18 років належними умовами проживання, навчання, виховання, медичного обслуговування, медико-соціальної реабілітації, трудового навчання та професійної орієнтації на території навчально-виробничих майстерень з дотриманням правил техніки безпеки та санітарно-гігієнічних норм і правил.

Основними напрямками діяльності установи є забезпечення вихованців:

- житло з усіма комунальними зручностями, одягом, взуттям, постільною білизною, м'яким і твердим інвентарем та посудом;
- раціональне харчування, в тому числі дієтичне, в межах натуральних норм харчування, з урахуванням вікових особливостей та стану здоров'я дітей, які перебувають у закладі;
- цілодобове медичне обслуговування, надання невідкладної медичної допомоги до госпіталізації, адаптивної терапії психотропними препаратами, лікування дітей, які перебувають на лікуванні в психоневрологічному стаціонарі та можуть бути прийняті до закладу за висновком лікаря-психіатра стаціонару, консультування, стаціонарне лікування у визначеному медичному закладі, щорічне проведення літніх оздоровчих заходів;
- надання різноманітних реабілітаційних послуг згідно з індивідуальними програмами реабілітації;
- медичні засоби корекції слуху та зору; зубопротезування, протезно-ортопедичні вироби; немоторизовані засоби пересування (інвалід нівізки); медикаменти та життєво необхідні лікарські засоби відповідно до медичних висновків;
- засоби навчання, виховання та корекції в закладі;
- спортивний інвентар для спортивної корекції здоров'я та фізичних вад вихованців;
- реабілітаційні заходи для полегшення адаптації вихованців до нового середовища;
- умови для організації культурно-масових заходів.
- діти можуть бути влаштовані на усиновлення, під опіку, піклування, в прийомні сім'ї та дитячі будинки сімейного типу в порядку, встановленому законодавством України. Прийом до дитячого будинку сімейного типу здійснюється тільки в найкращих інтересах дитини;
- керівництво закладу та весь персонал сприяють налагодженню родинних зв'язків і допомагають дітям у їхньому бажанні спілкуватися з членами сім'ї та родичами;

- педагогічний та медичний персонал закладу, реабілітологи та соціальні працівники забезпечують освітню, корекційну та психологічну реабілітацію дітей;

- для вдосконалення навчально-виховного процесу, психолого-педагогічної корекції та медичного обслуговування дітей з числа працівників на громадських засадах можуть створюватися психолого-медико-педагогічні комісії;

- для здійснення діяльності, що підлягає ліцензуванню, Заклад повинен отримати необхідний дозвіл відповідно до чинного законодавства України [33].

На момент власного знайомства з дитячим будинком-інтернатом, яке відбулося у січні 2022 р., соціальні послуги для дітей зводилися до надання харчування, елементарного медичного обслуговування та трудової терапії (прибирання території).

На теперішній час, на кожного вихованця складається індивідуальна програма розвитку, за якою проводиться корекційна психолого-педагогічна робота, розвиток соціально-побутових навиків, трудова терапія, розвиток фізичного стану дитини (фізкультура). З дітьми проводяться заняття: розвиток мовлення, розвиток мислення, навчання умовного читання, розвиток дрібної моторики рук, заняття з покращення психо-емоційного стану дитини. Більшість вихованців а це 133 підопічних перебувають в молодіжному відділенні. Проведений моніторинг оцінки їх соціальних потреб у березні 2022 р. виявив потребу вихованців в навчанні письму, читанню та лічбі.

За рік роботи колективу інтернату в КЗ «Верхньодніпровський дитячий будинок-інтернат № 2» ДОР було обладнано два учбових класи, кабінет соціально-побутової орієнтації, кабінет психологічного розвантаження, кімната для проведення гурткової роботи (гурток «Умілі долоні», танцювальний, тенісний та футбольний гуртки).

З метою підтримання сімей, де є діти з інвалідністю плануємо створити на базі будинку-інтернату відділення з п'ятиденним режимом перебування, що дасть змогу максимально зберегти сім'ю, не вилучати дітей з родини і

одночасно надавати дитині з інвалідністю медичні, соціально-побутові послуги, проводити навчально-реабілітаційну роботу.

Враховуючи той факт, що навчання до 18 років було малоефективним, для покращення реабілітаційної роботи нами пропонується створити навчальну частину з відповідно оснащеними кабінетами, класами та виробничими майстернями для освоєння навичок робітничих професій: столярна та швейна майстерня, майстерня з виготовлення віників та мітл, утримання пасіки, клас навчально-виховної роботи (читання, письма, математики). На експериментальних заняттях з письма і математики підопічними було продемонстровано краще сприйняття учбового матеріалу в порівнянні з дитячим періодом.

Значна частина вихованців має змогу за фізичним і розумовим складом отримати базову середню освіту, яка б дала змогу продовжити навчання за робітничою професією. На сьогодні працює та навчає професії: Всеукраїнський центр професійної реабілітації осіб з інвалідністю. Здобуття професії дає змогу вихованцю будинку-інтернату відчувати себе потрібним суспільству.

На протязі більше десяти років в установі не відбувалося ремонту. Гострою є потреба отримання додаткових коштів, що надасть змогу виконати капітальний ремонт головного корпусу: житлових, службових приміщень, санвузлів, душових.

На нашу думку, система «ПРОЗОРО» для бюджетних організацій є недосить ефективною. Великий відсоток торгів, які не відбулися, з причини відмови приймати участь в торгах. Причина відмови, полягає в тому, що учасникам потрібно сплатити державі певні кошти для участі в «ПРОЗОРО», є випадки коли витрачені кошти не дають бажаного результату. Послуги харчування в будинку-інтернаті надає кейтерингова компанія. Це ще одна проблема в отриманні послуг. Кухня, столова, обладнання все це є власністю інтернатної установи. Будинок-інтернат повинен виходити на торги «ПРОЗОРО», щоб визначити хто буде на обладнанні інтернату здійснювати послуги харчування, та ще й за це платити. На наш погляд, краще ці кошти

залишити будинку-інтернату для покращення та розширення асортименту харчування для дітей.

Висновки до розділу 3

1. Для покращення якості медичного обслуговування в дитячому будинку-інтернаті потрібно збільшити фінансування на придбання медикаментів, медичного обладнання, супутніх матеріалів (придбання сучасних ліків, памперсів, матеріалів щоденного вжитку). Розширити спектр реабілітаційних послуг: лікувальна фізкультура, масаж, галотерапії. Ввести посаду лікаря-психіатра та посаду дитячого психіатра.

2. Покращити взаємозв'язок з обласним департаментом охорони здоров'я, в частині своєчасного інформування про нові нормативні документи, накази, протоколи лікування, а також щодо гуманітарних та благодійних організацій, які надають медичну допомогу особам з інвалідністю.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі вдалося досягти поставленої мети, яка полягає у визначенні проблем та обґрунтуванні перспектив розвитку системи надання соціальних послуг в Україні. Результати дослідження дають змогу зробити наступні висновки.

1. Соціальні послуги – це одна із складових системи соціального захисту на соціального забезпечення. В Україні на законодавчому рівні визначено низку наступних понять: «соціальні послуги», «складні життєві обставини», «соціальне обслуговування», «соціальне замовлення» тощо. Аналіз наукової літератури дозволив виявити тенденції розвитку вітчизняної практики у цій сфері. Головна увага науковців сьогодні приділяється обґрунтуванню підходів до формування системи надання послуг на основі соціальної справедливості, адресності та стандартів у цій сфері. У наукових роботах підкреслюється існування нерівних умов отримання соціальних послуг в містах та сільській місцевості. Так, зокрема підкреслюється, що ринок надавачів соціальних послуг в місті має конкурентів, розширений перелік послуг, у селі інколи зовсім відсутнє розуміння поняття «соціальні послуги». У сільській місцевості на ринку соціальних послуг спостерігається державна монополія. Це унеможливує розвиток ринкових відносин та збільшення асортименту цих послуг.

Важливим для розуміння сутності подальшого розвитку системи надання соціальних послуг в Україні є те, що соціальне обслуговування та захист, як вид послуг, мають забезпечувати не тільки соціальну адаптацію громадян та їх інтеграцію в життя суспільства, а й добробут і всебічний розвиток сім'ї в цілому.

2. Сьогодні державна політика спрямована на наближення системи соціальних послуг до європейських стандартів. Міжнародний досвід свідчить про тенденцію зменшення ролі держави в наданні соціальних послуг та розширення нових форм співпраці з громадськими та благодійними

організаціями. Роль державного сектору зводиться до розробки стратегії, законодавчих рамок та створення сприятливих умов надавачам соціальних послуг. Саме з європейської практики надання соціальних послуг підтверджується перевага недержавних організацій, як суб'єкта надання послуг. Ці організації тісно співпрацюють з клієнтами та безпосередньо знають їхні потреби та проблеми. Співпраця недержавних організацій з місцевою владою дозволяє контролювати та оцінювати систему надання соціальних послуг. Громадські організації надають консультації в процесі підготовки управлінських рішень з усіх питань, пов'язаних із наданням соціальних послуг. Досвід європейських країн підтверджує доцільність впровадження ліцензування суб'єктів надання соціальних послуг, розвитку системи планування надання послуг та підвищення їх якості. Також, на нашу думку, заслуговує на підтримку практика створення рейтингу надавачів послуг, який буде стимулювати організації покращувати свої послуги.

3. В Україні нормативно-правове регулювання питань надання соціальних послуг потребує удосконалення з урахуванням сучасних потреб населення. Головна увага подальшого розвитку нормативно-правового забезпечення цієї сфери спрямована на регламентування питань доступності послуг, рівності доступу, підвищення якості, розробки нової системи надання соціальних послуг. До пріоритетів оновлення системи надання соціальних послуг віднесено оптимізацію установ комунальної власності; запровадження іноваційних соціальних послуг; ефективного використання бюджетних коштів.

В українському законодавстві відсутні стандарти якості соціальних послуг, що унеможлиблює впровадження системи моніторингу, контролю та оцінки цих послуг. Це актуалізує необхідність визначення на законодавчій основі вимог, норм, стандартів, правил для забезпечення формування та розвитку ринку соціальних послуг. Наприклад, що стосується інтернатних установ, то основними питаннями, які мають знайти належне відображення в нормативно-правових актах, є регламентація положень про роботу та фінансування цих закладів. Головне завдання: задовільними всі суспільні

потреби людини та створити комфортне життя. На законодавчому рівні необхідно затвердити підхід фінансування соціальних послуг, а не утримання інтернатного закладу.

4. Міністерство соціальної політики України є центральним органом виконавчої влади, який формує та реалізує державну політику соціального захисту у сфері надання соціальних послуг та державного нагляду і контролю за дотриманням законодавства. На рівні регіону – Департамент соціального захисту населення – структурний підрозділ місцевої державної адміністрації є уповноваженим органом у сфері надання соціальних послуг. Головним завданням якого є: визначення пріоритетів соціального розвитку; забезпечення реалізації державної політики у цій сфері; організації методичної допомоги в дотриманні законодавства. Цей структурний підрозділ: координує діяльність інтернатних установ Міністерства соціальної політики України; сприяє розвитку реабілітаційних установ для осіб з інвалідністю, координує їх діяльність, сприяє залученню недержавних організацій до надання соціальних послуг, направляє осіб з інвалідністю до інтернатних установ, організовує роботу із забезпечення осіб з інвалідністю транспортними та реабілітаційними засобами.

Дослідження підтверджує, що до головних проблем системи надання соціальних послуг належать: державна монополізація, відсутність чіткого розподілу функцій профільних міністерств; відсутність оцінки якості послуг, реєстру громадських та релігійних організацій у наданні соціальних послуг.

В умовах децентралізації зростає роль органів місцевого самоврядування у забезпеченні населення соціальними послугами. За цим напрямом діяльності органи місцевого самоврядування наділені низкою власних та делегованих повноважень. Процес децентралізації відіграє важливу роль в реформуванні системи соціальних послуг в Україні. Він надає можливість місцевим громадам: відігравати помітну роль у формуванні переліку та адресності соціальних послуг; бути відповідальними за якість і контроль якості цих послуг; формувати фінансування соціальних послуг та безпосередньо наближувати їх до клієнта. На місцевому рівні мають визначатися пріоритети, здійснюватись

розробка та реалізація соціальних планів, розподіл коштів на соціальні послуги, визначатись перелік надавачів послуг.

Особливого значення набуває підвищення ефективності діяльності комунальних закладів, які надають соціальні послуги. Зокрема, що стосується інтернатних комунальних закладів, їх діяльність має бути спрямована на створення вихованцям комфортного проживання та пристосувати їх до суспільного життя поза інтернатною установою.

5. Визначення та узагальнення основних проблем вітчизняної системи надання соціальних послуг дозволяють зробити висновок про те, що одним з найбільш перспективних напрямів подальшого розвитку цієї системи є запровадження управління системою якості у цій сфері. Управління системою якості створює надійний зв'язок між клієнтом та організацією, яка надає соціальні послуги. В основу системи якості має бути покладена ефективна робота державних та недержавних служб в сфері соціальних послуг, відповідність послуг індивідуальним потребам. Якість послуг – це повне виконання вимог та побажань клієнта. Застосування якості дозволить організації, надавачу послуг, формувати цінності та завдання, адекватно реагувати на вимоги клієнтів. Запроваджуючи якість послуг, організація заощаджує кошти та час, отримує швидкий зв'язок між співробітником та клієнтом, удосконалює та оптимізує систему соціальних послуг, покращує робочий клімат. Формування конкурентного середовища на ринку соціальних послуг є головним фактором існування якості в системі соціального захисту населення.

На прикладі КЗ «Верхньодніпровський дитячий будинок-інтернат № 2» ДОР, можна зробити висновок, що система соціальних послуг в інтернатних установах потребує змін. Так, «Положення про дитячі будинки-інтернати» потребує поглиблення змісту та конкретизації в напрямку визначення роботи з дітьми з інвалідністю. Основними потребами інтернатних установ є: забезпечення сучасною матеріально-технічною базою, яка відповідає європейським стандартам; фінансування, направлене на якісне надання

соціальних послуг, а не на утримання установи. Підтримуємо думку, що чисельність дітей з інвалідністю в установі має бути не більше 20 – 25 чоловік, що сприятиме кращому та якіснішому наданню послуг. За таких умов, кожен вихованець матиме свою індивідуальну програму реабілітації, розроблену та пристосовану до його розумових здібностей.

Крім того, досвід роботи в дитячому будинку-інтернаті дозволяє зробити висновок, що навчанням дітей потрібно займатися постійно. Це зумовлює необхідність закріплення відповідних положень в законодавстві про освіту, зокрема щодо створення умов вихованцям для здобуття базової освіти за спрощеною програмою в інтернатній установі. Важливим є забезпечення можливості продовження навчання в Всеукраїнському центрі професійної реабілітації осіб з інвалідністю з кінцевим результатом: здобуття робітничої професії. Підтримуємо пропозицію про внесення до штатного розпису посади вчителів з базової освіти, медичних працівників з фізичної реабілітації.

Важливим напрямом роботи таких установ є проведення пізнавальних та розважальних заходів, екскурсій, концертів, занять духовного виховання. Ключовим моментом є спрямованість на підготовку вихованців до самостійного життя поза інтернатною установою. Необхідним є залучення до виховання громадських та благодійних організацій. Важливим є здійснення громадського контролю за діяльністю інтернатної установи, що сприятиме підвищенню ефективності надання соціальних послуг. На нашу думку, має бути надано більше самостійності таким закладам в організації харчування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні // Бюро соціальних та політичних розробок, 2015. – Режим доступу : <http://bureau.in.ua/downloads/social-reform/>.
2. Державне управління та місцеве самоврядування: збірник наукових праць / [авт. кол. : Серьогін С. М., Хожило І. І. та ін.]; за заг. ред. Соколова А. В., Шаповалова О. М. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2016. вип. 3(30). – 156 с.
3. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 08 серпня 2012р. № 556-р. – Режим доступу : <http://zakon4rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80>.
4. Соціальна і гуманітарна політика: підручник / [авт. кол. : В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, М. В. Кравченко та ін.]; за заг. ред. Ковбасюка Ю. В., Трощинського В. П. – К. : НАДУ, 2016. – 792 с.
5. Закон України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року №966-IV. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
6. Дубич К. В. Державне управління соціальними послугами: Термінологічний аналіз / К. В. Дубич // Державне управління: теорія та практика. – 2014. – № 1. – С. 47-60
7. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні / Бюро соціальних та політичних розробок, 2015. – Режим доступу : [:http://bureau.in.ua/downloads](http://bureau.in.ua/downloads).
8. Європейський досвід впровадження: збірник наукових праць / К. В. Дубич/Ефективність Державного управління. – 2013. – вип. 34. – 182-190 с.
9. Аналіз підходів до реформування системи соціальних послуг у контексті дослідження іноземного досвіду (на прикладі Великобританії) / Р. В. Гребя // Ефективність державного управління. – 2016. – Вип. 3. - с. 102-110. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efdu_2016_3_12.
10. Зарубіжний досвід забезпечення державою соціального розвитку та

регіональної безпеки/ Помаза-Пономаренко А. Л., к. держ. упр., с. н.с. наукового відділу з проблем державної безпеки ННВЦ, Національний університет цивільного захисту України, м. Харків. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2016-1/doc/6/01.pdf>.

11. Реформування та модернізація соціальних послуг: Досвід країн-членів ЄС: [Стратегічний курс нашої країни на євроінтеграцію вимагає прискореного наближення до міжнародних норм і стандартів усіх сфер нашого життя, в тому числі й вітчизняної системи соціального захисту] /Л. Качан, О. Косенко. // Соц. захист. - 2005. - № 9. - С.8-10.

12. Нікілева Л. О. Порівняльна характеристика фінансових моделей соціального забезпечення та захисту населення в Україні та світі // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. № 3 (45). 2011. с. 76-82. – Режим доступу: [file:///C:/Users/MK/Downloads/Nvpushk_2011_3_15%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MK/Downloads/Nvpushk_2011_3_15%20(1).pdf).

13. Державне управління та місцеве самоврядування: збірник наукових праць [авт. кол. : Серьогін С. М., Хожило І. І. та ін.]; за заг. ред. Соколова А. В., Шаповалова О. М. – Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2016. вип. 1(28). – 61 с.

14. Європейська соціальна хартія. – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/994_062.

15. Наказ міністерства соціальної політики України від 7 червня 2017 р. № 956, «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю». – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/z0806-17.

16. Досвід соціального захисту та роль організацій в Польщі. – Режим доступу: <http://www.lawngo.net/index.php?itemid=523>.

17. Гребя Р. В. Нормативно-правове забезпечення реформування системи соціальних послуг в Україні.// Теорія та практика державного управління № 3(54).2016. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2016-3/doc/1/14.pdf>.

18. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 березня 2016 р. № 161-р, «Про схвалення Стратегії подолання бідності». – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/161-2016-p.

19. Міністерство соціальної політики України: офіц. сайт. URL:<http://www.misp.gov.ua/labour>.

20. Сахарук О. П. Підвищення ролі органів місцевого самоврядування в наданні соціальних послуг членам територіальної громади. – Режим доступу: academy.gov.ua/ej/ej15/txts/12SOPCTG.pdf.

21. Постанова Кабінету Міністрів України від 17 червня 2015 р. № 423, «Про затвердження Положення про Міністерство соціальної політики України». – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/423-2015-p.

22. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної державної адміністрації. – Режим доступу: <http://adm.dp.gov.ua/>.

23. Системи соціальних послуг в Україні. // Звіт-моніторинг. – Режим доступу: http://ccc-tck.org.ua/storage/cso_cc/3.5.pdf.

24. Маркетинг соціальних послуг. Досвід Німеччини. – Режим доступу: http://pidruchniki.com/1373112059323/marketing/dosvid_nimechchini

25. Статут КЗ «Верхньодніпровський дитячий будинок – інтернат № 2» Дніпропетровської обласної ради.

26. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 грудня 2016 р. № 978, «Типове положення про дитячі будинки - інтернати». – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/z0067-02.

27. Наказ Міністерства соціальної політики України від 2 квітня 2008 р. № 173, «Про затвердження типового Положення про молодіжне відділення дитячого будинку - інтернату». – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0675-08>.

28. Закон України від 21 травня 1997 р. «Про місцеве самоврядування в Україні». – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/280/97>.

33. Дубич К. А. Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і

проблеми впровадження. – Режим доступу: css-tck.org.ua/storage/cso_cc/3.4.pdf.

34. Тюпля О., Шкуро В. Шляхи вдосконалення сфери соціальних послуг в Україні. – Режим доступу: papers.univ.kiev.ua/.../tuptya-o-shkuro-v-the-ways-of-perfec.

35. Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг. – К: 2006 р.

36. Кривобок Ю. Соціальні послуги у системі соціального захисту: проблеми та перспективи удосконалення в Україні. – Режим доступу: http://www.ipiend.gov.ua/uploads/pm/pm_52_53/kryvobok_sotsialni.pdf.

37. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні: Монографія / за заг. ред. к. політ. н., Ільчука Л. І., к. соц. н. Давидюк О. О., к. філол. н. Кривобок Ю. В. – Херсон: Вид-во «ПП Вишемирський В. С.», 2010. - 376 с.

38. http://www.mlsp.kmu.gov.ua/labour/sp/document/36408/Sotsialni_posluga_UkrModel.pdf.

39. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: [Наказ Міністерства соціальної політики України від 15 жовтня 2012 р. № 648] // Міністерство соціальної політики України : офіц. Інтернет - представництво. – Режим доступу : <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/>.

40. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної ради України. 28 червня 1996 року // Відом. Верховної Ради України. – 1996. – №30.

41. Закон України від 9 квітня 1999 року № 586-ХІ «Про місцеві державні адміністрації». – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/586-14>.

42. Закон України від 5 жовтня 2000 р. № 2017-III «Про державні соціальні гарантії». – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2017-14>.

43. Закон України від 19 квітня 2011 р. № 3236-VI. «Про волонтерську діяльність». – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/3236>.

44. Указ Президента України від 6 квітня 2011 р. № 389/2011 «Про Положення про Міністерство соціальної політики України». – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/389/2011/print1411456285220468>.

45. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2004 р. № 12, «Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку». – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/olaws/show/12-2004-п>.

46. Постанова Кабінету Міністрів України від 9 квітня 2005 р. № 268 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги». – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/268-2005>.

47. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 грудня 2012 р. № 1184 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг». – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1184-2012>.

48. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 березня 2013 р. № 208-р «Про затвердження плану заходів на 2013-2016 роки щодо реалізації Стратегії реформування системи надання соціальних послуг». – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/208-2013>.

49. Наказ соціальної політики України від 19 серпня 2015 року № 857 «Про затвердження Мінімальних норм забезпечення предметами, матеріалами та інвентарем громадян похилого віку, інвалідів та дітей-інвалідів в інтернатних установах та територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) системи соціального захисту населення». – Режим доступу : zakon.rada.gov.ua/go/z1068-15.

50. Наказ Міністерства соціальної політики України від 1 жовтня 2012 р. № 612 «Про затвердження Порядку атестації соціальних працівників, інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги». – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z1771-12>.