

УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ НАУК ПРО ЗДОРОВ'Я
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ НАДАННЯ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНІЙ ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ
ГРОМАДІ (НА ПРИКЛАДІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ
СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СЖО)**

The organizational and legal basis for the provision of social services in the amalgamated territorial community (examining social support services of families in difficult circumstances)

Виконала: студентка 6 курсу, групи ЗСР18/М

спеціальності 231 Соціальна робота

Камінська Т. Я.

Керівник Криницька І. П.

доцент кафедри педагогіки та

соціальної роботи,

кандидат соціологічних наук.

Рецензент _____

ЛЬВІВ – 2019

Перелік скорочень:

ВРУ – Верховна Рада України

ЗУ – Закон України

КМУ – Кабінет Міністрів України

ОТГ – Об'єднана територіальна громада

СЖО – складні життєві обставини

НПА – нормативно-правові акти

ФСР – фахівець соціальної роботи

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ	8
1.1. Поняття, види, суб'єкти соціальних послуг у громаді.....	8
1.2. Моделі надання соціальних послуг у громаді.....	13
1.3. Супровід сімей у СЖО як базова соціальна послуга.....	19
Висновок до першого розділу	23
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ І ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СЖО У РОЗРІЗІ ЇХ ПРАКТИЧНОГО ЗАСТОСУВАННЯ	
25	
2.1. Аналіз нормативно-правових актів соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.....	25
2.2. Експертна оцінка нормативно-правових і організаційних аспектів забезпечення надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО в громаді...33	33
2.2.1. Методологія емпіричного дослідження.....	33
2.2.2. Аналіз експертної оцінки нормативно-правової бази та організаційних аспектів надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.....	37
2.3. Рекомендації для вдосконалення організаційно-правового забезпечення надання соціальних послуг у громаді.....	44
Висновок до другого розділу	47
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	55

ВСТУП

Актуальність обраної проблеми.

На шляху адаптації України до європейських стандартів життя та обслуговування громадян беззаперечно важливим є дотримання принципу верховенства Закону.

У центрі соціальної діяльності розвинутих правових країн найвищою цінністю визнається людина, її гідність, життя та здоров'я. Такими країнами, до прикладу, є Німеччина, Англія, США, Нідерланди та інші. Їхні моделі надання соціальних послуг відображають цю найвищу цінність (Любецька, 2018). З огляду на позитивний досвід цих країн, питання трансформації правової системи надання соціальних послуг стає очевидним і потребує глибинного дослідження, особливо на етапі реформи децентралізації, яка впроваджується в Україні до 2020 року.

Реформа децентралізації влади в Україні триває з 2014 року і є спрямована на розвиток місцевого самоврядування шляхом передання частини владних повноважень до місцевих громад. Кабінет Міністрів України 1 квітня цього року відповідним рішенням схвалив Концепцію реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. Ця Концепція визначає рамки, в яких відбувається реформа, також в ній прописані механізми впровадження реформи та очікувані результати (Концепція «Про реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні», 2014).

В централізованому управлінні державою, яке існувало в Україні до тепер, усі рішення, вказівки впроваджувались за вертикальною прямою. Дане управління і централізація стосується також і надання соціальних послуг. Централізоване надання соціальних послуг означало наступне: на виконання вимог Закону України «Про соціальні послуги» – створення відповідних центральних, обласних та районних установ, які були надавачами соціальних послуг. Ця модель надання послуг, попри свою структурованість, виявилася

неефективною, адже такий системний підхід часто виключав з пріоритетів діяльності особу в складних життєвих обставинах.

В реаліях сучасного стану надання соціальних послуг в Україні, в центрі надання допомоги не є особа клієнта, а часто недосконалі механізми надання соціальних послуг. Організаційно-правові засади надання соціальних послуг потребують детального вивчення та адаптації їх надання на рівні територіальної громади. Територіальна громада є базовою клітиною процесу децентралізації та реформи місцевого самоврядування, оскільки Законом України «Про місцеве самоврядування» у ст. 6 визначено, що первинним суб'єктом місцевого самоврядування, основним носієм його функцій і повноважень є територіальна громада села, селища, міста (Закон «Про місцеве самоврядування», 1997).

У жовтні 2017 року представлені результати дослідження щодо оцінки існуючих моделей та практик соціальної роботи та соціальних послуг на рівні громади, яке проводилось на замовлення та фінансування Дитячого фонду ООН ЮНІСЕФ Україна за підтримки Міністерства соціальної політики України, в яких висвітлено часті суперечності в самих нормативно-правових актах стосовно одного і того ж порядку надання соціальних послуг (Проект з розробки концепції та функціонально-структурної моделі інтегрованої системи соціального захисту в Україні в контексті реформи децентралізації влади, 2017).

Водночас у науковій сфері розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації вивчав Ільчук Л. І; професійну підготовку майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах досліджувала Слосанська Г. І; питання соціального супроводу вивчали Мороз О. М., Постолук Г. І., Семигіна Т. В., Шепіленко О. С.; організаційно-правове забезпечення надання соціальних послуг досліджував Гончаров В. О.; механізми державного управління системою надання соціальних послуг досліджувала Дубич К. В.; термін «соціальна послуга», позиції управління розглядала Бєлевцева Є. С.

Оскільки дослідження цієї теми лише розпочинається, а реформа соціальної сфери відбувається покроковою заміною вже неактуальних норм, які не відповідають сучасним викликам, на нові, яких потребує сучасна практика надання соціальних послуг, то зараз актуально досліджувати організаційно-правові засади надання соціальних послуг, щоб мати ефективне правове підґрунтя для якісних соціальних послуг, які будуть відповідати міжнародним стандартам.

З огляду на вищезазначене, **метою магістерської роботи є** проаналізувати особливості організації та правові механізми надання соціальних послуг у громаді на прикладі послуги соціального супроводу сімей у СЖО та сформулювати рекомендації щодо вдосконалення організаційних і нормативно-правових механізмів надання соціального супроводу.

Завдання:

1. Визначити поняття, суб'єктів та моделі надання соціальних послуг у громаді.
2. Проаналізувати супровід сімей у СЖО як базову соціальну послугу.
3. Дослідити нормативно-правові акти, які регулюють надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.
4. З'ясувати відповідність законодавчих норм до практичної діяльності організації надання соціальних послуг у громаді.
5. Розробити рекомендації щодо вдосконалення організаційно-правових засад надання соціальних послуг у громаді.

Методи теоретичного дослідження:

- Аналіз теоретичних матеріалів для визначення поняття «соціальні послуги», поняття «громада»; синтез наукових джерел для визначення видів та моделей надання соціальних послуг.
- Метод узагальнення інформації.

Методи емпіричного дослідження:

- Аналіз нормативно-правових актів, виданих Верховною Радою України, Постанов Кабінету Міністрів України щодо організації надання послуги супроводу сімей у СЖО.
- Метод інтерв'ю фахівців, які надають соціальні послуги в громаді, з метою дослідження їх думки щодо прогалин у законодавстві.
- Узагальнення та аналіз отриманої від фахівців інформації про організаційно-правові аспекти послуги супроводу сімей у СЖО.

Практична значущість дослідження.

Дане дослідження має на меті не лише виклад теоретичного аналізу нормативно-правових актів, а розробку рекомендацій щодо вдосконалення нормативних актів та системи організації надання послуги соціального супроводу сімей у СЖО на місцях.

РОЗДІЛ 1. НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ГРОМАДІ

1.2. Поняття, види, суб'єкти соціальних послуг

Сучасна соціальна сфера спрямована на надання соціальних послуг вразливим категоріям населення. Соціальні послуги сьогодні проходять період своєї якісної трансформації для того, щоб стати ефективним інструментом для покращення життя людей.

На сьогоднішній день на тлі адміністративної реформи децентралізації відбувається децентралізація соціальних послуг. Сферу надання соціальних послуг в Україні регулює Закон України «Про соціальні послуги», прийнятий Верховною Радою України у 2003 році, проте вже є прийнятий у 2019 році новий Закон «Про соціальні послуги», введення в дію якого відбудеться 1 січня 2020 року. Ці аспекти важливі, адже слід враховувати ще чинні норми, по яких фактично здійснюється регулювання діяльності у сфері надання соціальних послуг, а також враховувати зміни, які вже зовсім скоро відбудуться.

У чинному ЗУ «Про соціальні послуги» 2003 року визначено, що соціальні послуги – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем (Закон «Про соціальні послуги», 2003). А в Законі 2019 року дається дещо інше визначення, а саме: соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику, подолання складних життєвих обставин, в яких перебуває особа/сім'я, або мінімізацію їх наслідків (Закон «Про соціальні послуги», 2019). На нашу думку, визначення Закону 2019 року є більш вдалим, адже передбачає надання соціальних послуг у трьох площинах: профілактиці, подоланні складних життєвих обставин та превенції в майбутньому. У визначенні закону 2003 року розуміння соціальних послуг обмежувалось лише до дій, спрямованих на подолання складних життєвих обставин, а це становить тільки один аспект складних життєвих обставин.

Аналізуючи наукову літературу, робимо висновок, що єдиного визначення поняття соціальної послуги в науковців немає. Так, на думку дослідниці державного управління Белєвцевої Я. С., соціальні послуги слід трактувати, як вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання самотужки, з метою поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації та повернення до повноцінного життя (Белєвцева, 2011). Психолог Кривоконь Н. І. визначає соціальні послуги як діяльність, спрямовану на задоволення соціальних та соціально-психологічних потреб особистості чи групи, що має на меті покращення їх скрутною життєвою ситуації, а також спонукання до здобуття нового досвіду (Кривоконь, 2012). Водночас кандидат юридичних наук Гончаров В. О. пропонує розуміти поняття «соціальні послуги» у широкому та вузькому значенні. Соціальні послуги в широкому значенні – це послуги, спрямовані на задоволення різних соціальних потреб осіб чи груп населення. Соціальні послуги у вузькому значенні – це комплекс різноманітних заходів, спрямованих на пенсії для соціальних груп або окремим індивідам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації й повернення до повноцінного життя (Гончаров, 2012).

Таким чином, аналізуючи поняття, запропоновані науковцями, ми поділяємо думку Дубич К. В, доктора наук з державного управління, про те, що інтерпретація поняття соціальної послуги залежить від кута зору науковця тієї чи іншої галузі науки.

- З точки зору економіки, соціальні послуги трактують у їх грошовому та вартісному еквіваленті.
- З позиції державного управління акцентується увага на питанні організації надання в більшій мірі з позиції доброї професійної підготовки надавачів соціальних послуг.

- У юриспруденції аналізується поняття в контексті права соціального забезпечення, потреби у визначенні різновидів соціальних послуг, визначення стандартів надання соціальних послуг.

- У психології фахівці зупиняються на соціально-психологічному вимірі соціальних послуг.

- У соціальній роботі соціальні послуги інтерпретуються з позиції практики їх безпосереднього здійснення «зсередини» (Дубич, 2016).

Як базове поняття, у нашій роботі використовуватиметься визначення поняття «соціальних послуг», дане у ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року. Оскільки закон, що набере законної сили, дає офіційне тлумачення терміну, згідно з вище описаною доцільністю.

Окрім поняття соціальних послуг, можемо говорити про форми та види соціальних послуг. У Законі «Про соціальні послуги» 2003 року у ст. 5 визначено, що основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування.

Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги. Законодавством встановлюються певні групи та категорії громадян, яким надається допомога, наприклад, вимушено переселеним особам, особам, які постраждали від природніх катаклізмів та в інших випадках, передбачених законом (Закон «Про соціальні послуги», 2003).

Соціальне обслуговування може здійснюватися в різних установах:

- за місцем проживання особи (вдома);
- за місцем проживання (перебування) дитини у сім'ях громадян, які відповідно до договору надають послуги щодо утримання та виховання дитини (прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, сім'ї патронатних вихователів);
- у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
- у реабілітаційних установах та закладах;
- в установах та закладах денного перебування;

- в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
- у територіальних центрах надання соціальних послуг;
- в інших закладах соціальної підтримки (догляду) (Закон «Про соціальні послуги», 2003).

Закон 2003 року не має чітко визначених видів соціальних послуг, вони перелічені за певними групами: соціально-психологічні, соціально-побутові, інформаційні та інші. Закон 2019 року містить перелік соціальних послуг, зокрема вичерпний перелік базових соціальних послуг, які є обов'язковими для надання у громадах. Згідно зі ст. 6, базовими є такі соціальні послуги:

- 1) догляд вдома, денний догляд;
- 2) підтримане проживання;
- 3) соціальна адаптація;
- 4) соціальна інтеграція та реінтеграція;
- 5) надання притулку;
- 6) екстренне (кризове) втручання;
- 7) консультування;
- 8) соціальний супровід;
- 9) представництво інтересів;
- 10) посередництво (медіація);
- 11) соціальна профілактика;
- 12) натуральна допомога;
- 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- 14) переклад жестовою мовою;
- 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- 16) супровід під час інклюзивного навчання;
- 17) інформування (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

Новий закон, на відміну від попереднього, дає детальніше роз'яснення щодо суб'єктів соціальних послуг, а саме про надавачів та отримувачів соціальних послуг. Так, відповідно до ст. 13, надавачі соціальних послуг

провадять свою діяльність відповідно до законодавства про соціальні послуги, на підставі установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги, за умови забезпечення їх відповідності критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України. Надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального та недержавного секторів (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

До надавачів державного сектору відносяться:

- 1) установи/заклади надання соціальних послуг (стаціонарні, реабілітаційні, тимчасового перебування);
- 2) інші установи/заклади соціальної підтримки (обслуговування), у тому числі спеціалізовані служби підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі;
- 3) комплексні установи надання соціальних послуг;
- 4) надання соціальних послуг може здійснюватися на базі центрів зайнятості, закладів охорони здоров'я, освіти, культури тощо.

Надавачами недержавного сектору є підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи-підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до Закону без здійснення підприємницької діяльності (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

Нововведенням у Законі є введення та формування реєстру надавачів соціальних послуг. На думку фахівців, це є добрий чинник формування ринку соціальних послуг та здорової конкуренції серед надавачів соціальних послуг. На даний час реєстр перебуває у стадії розробки та очікується його запуск з впровадження в дію новоприйнятого закону 1 січня 2020 року.

Суб'єктами соціальних послуг є також отримувачі соціальних послуг. Закон 2003 року не містить визначення поняття отримувача, а зразу зазначаються його права та обов'язки. У ст.1 Закону 2019 року, отримувачем соціальних послуг визначено особу або сім'ю, які належать до вразливих груп

населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

В Законі визначена процедура звернення особи, яка перебуває у СЖО і не може самостійно їх подолати для отримання необхідних соціальних послуг. (Додаток А). З моменту прийняття заяви особа є отримувачем соціальних послуг. Законом визначено права та обов'язки отримувачів соціальних послуг, яких вони зобов'язані дотримуватись.

Крім безпосередньо отримувачів соціальних послуг, є категорія осіб, яких прийнято називати потенційними отримувачами. Це особи, які належать до вразливих груп населення, тобто ті, які мають найвищий ризик потрапити у СЖО. Законом 2019 року визначено перелік факторів, які можуть спричинити СЖО, серед інших сюди відносять похилий вік, домашнє насильство, втрату працездатності та інші.

Таким чином, Законом України «Про соціальні послуги» 2019 року дається належне визначення поняття, видів та суб'єктів соціальних послуг, що є дуже важливим чинником у практичній діяльності по наданню соціальних послуг.

1.2. Моделі надання соціальних послуг

Відповідно до ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад», на кожна громаду покладено обов'язок створити належні умови для доступу мешканців територіальних громад до соціальних послуг (Закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад», 2015).

Для допомоги громадам у належному наданні соціальних послуг Міністерством соціальної політики опрацьовано питання особливостей надання соціальних послуг у громаді в умовах децентралізації. Наразі громадам запропоновано такі моделі організації надання соціальних послуг:

- 1) утворити відповідний структурний підрозділ (відділ чи сектор);
- 2) надати повноваження відповідним працівникам виконавчого органу (фахівця із соціальної роботи);

3) забезпечити інтегрований підхід у наданні соціальних послуг (Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері захисту населення та захисту прав дітей, 2018).

Рекомендації щодо даних моделей є актуальними на сьогодні, коли відбувається реформування системи надання соціальних послуг.

Перша модель створення відділу організації надання соціальних послуг (Відділ з питань соціального захисту населення) у громаді передбачає утворення підрозділу для оцінки потреб відповідної територіальної громади у соціальних послугах, планування, організації надання соціальних послуг особам, сім'ям у складних життєвих обставинах (див. Рис.1).

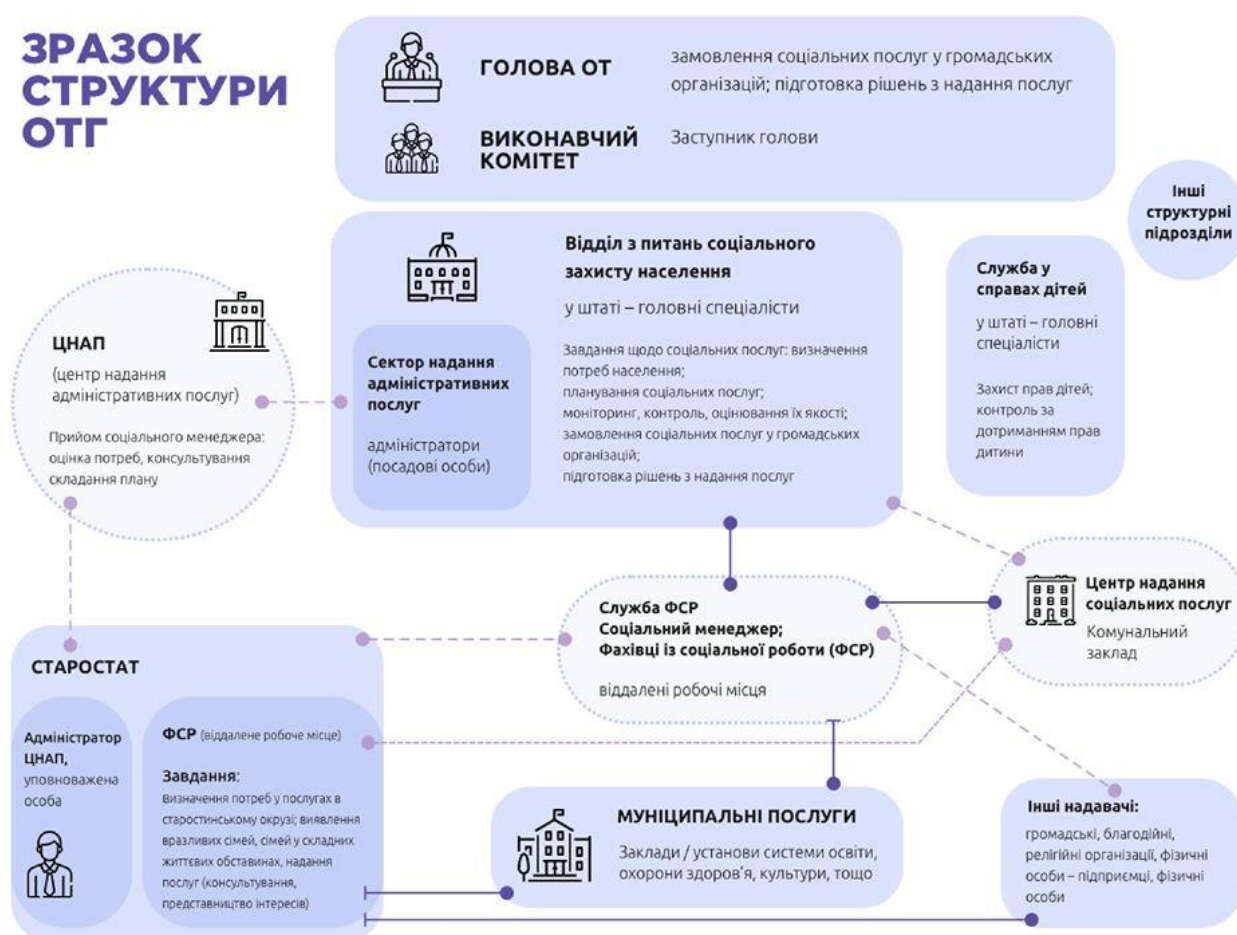


Рисунок 1 Перша модель надання соціальних послуг

(Гайдаржи, с.24)

Друга модель покладає повноваження для організації надання соціальних послуг на ФСР (див. Рис. 2). Фахівець із соціальної роботи – це спеціаліст, який працює задля реалізації соціальної політики держави на різних рівнях, а саме: управління, правового забезпечення, матеріально-технічного забезпечення, охорони здоров'я, освіти і практики соціальної роботи. Соціальний працівник є організатор діяльності задля попередження та вирішення конфліктних ситуацій (Слозанська, 2019).



*Рисунок 2. Друга модель надання соціальних послуг
(Гавриленкова, 2017)*

Третя модель – це інтегрований підхід у наданні соціальних послуг (див. Рис 3). В основі визначення інтегрованих послуг лежить принцип комплексності надання послуг, максимально зосереджених в одному місці, територіальна зручність для клієнтів (Ільчук, 2018).

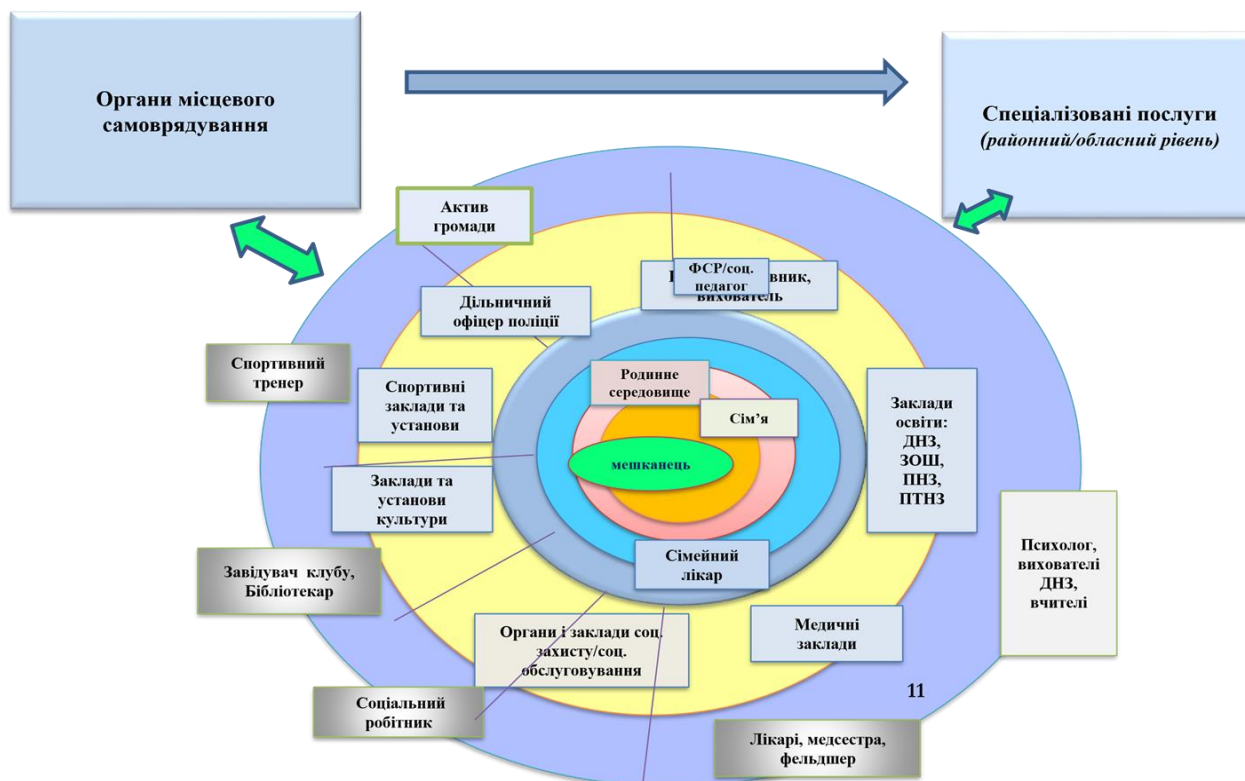


Рисунок 3. Третя модель надання соціальних послуг

(Гайдаржи, с. 14)

У «Стратегії розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року» пріоритетним визначається розвиток інтегрованих соціальних послуг в ОТГ.

Головними напрямками і шляхами реалізації Стратегії визначено такі: вдосконалення механізмів взаємодії установ та закладів, що надають соціальні послуги, з територіальною громадою, освітніми закладами, закладами охорони здоров'я, громадськими організаціями; впровадження інноваційних (інтегрованих) соціальних послуг за місцем проживання осіб/сімей, як альтернативи послугам з догляду в стаціонарних інтернатних закладах; забезпечення роботи виїзних мультидисциплінарних команд і виїзних прийомів спеціалістів органів соціального захисту населення для комплексного вирішення проблем; забезпечення комплексного розв'язання соціальних проблем вразливих груп населення шляхом застосування принципу «єдиного вікна»; створення на базі придатних до використання будівель соціального

призначення, передусім у сільській місцевості, інтегрованих соціальних центрів для задоволення комплексу культурних, освітніх, медичних, соціальних, комунікативних та інформаційних потреб населення (Стратегія розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року, 2012).

До основних елементів Європейської системи інтегрованих соціальних послуг відносяться такі: кейс-менеджмент і соціальна робота; соціальне планування та інституційне співробітництво між службами; інтеграція на фізичному рівні по принципу єдиного вікна або немає «неправильних дверей»; інтеграція на рівні державних програм і стратегій; інтеграція на рівні управління публічними ресурсами; інтеграція інформаційних систем і статистики (Ільчук, 2018).

Фондом ЮНІСЕФ у партнерстві з іншими організаціями реалізовувався з червня 2018 по травень 2019 «Проект запровадження інтегрованих соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах». В описі даного проекту висвітлюється суть інтегрованого підходу, що полягає в узгоджені та координації функцій та заходів суб'єктів різних рівнів управління, які, працюючи синхронно та узгоджено, забезпечують комплексний та економічно вигідний підхід до розв'язання проблемних ситуацій, попередження та/чи усунення соціальних ризиків і вразливості громадянина (Проект запровадження інтегрованих соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах, 2019). Також зазначається, що ефективною інтеграція на рівні громад буде, коли поєднуюватимуться такі завдання:

- інтеграція врядування – забезпечення того, що всі компоненти системи створені і працюють;
- інтегрована стратегія – процес гармонізації політики та програм, що мають взаємопов'язані цілі;
- інтегровані процеси – визначені або створені під час інтеграції процеси та прийняті правила і процедури їх застосування в процесі організації надання послуг конкретній людині (для прикладу, єдина інформаційна система

управління; міжвідомча та міждисциплінарна взаємодія; єдиний формат оцінки потреб; єдина програма підготовки та підвищення кваліфікації кадрів тощо);

- інтегровані технології (у т.ч. інтеграція фронт-офісу) – застосування технологій, які виступають інструментами інтеграції (Рис. 4).

Наприклад, широке використання фронт-офісів («єдиного вікна») для потреб системи соціального захисту і організації надання соціальних послуг суттєво сприяє інтеграції усіх систем та структурних підрозділів ОТГ (Проект запровадження інтегрованих соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах, 2019).



Рисунок 4. Модель Єдиного вікна

(Бюро соціальних та політичних розробок, 2017)

Цей проєкт впроваджувався у пілотних територіях у ОТГ у 5 областях України. Оскільки проєкт щойно завершився, ще досить рано говорити про результати, хоча згідно з теорією змін, запровадження інтегрованих соціальних

послуг, неодмінно підвищить якість та ефективність, як зазначається у звітному документі проєкту.

Представлені моделі є важко порівняти між собою для визначення найбільш оптимальної для ОТГ, оскільки, на нашу думку, вони представляють логічну еволюцію розвитку послуг в ОТГ. Наприклад, якщо в громаді починається організація надання соціальних послуг із введенням відповідної посади ФСР, то у скорому часі, при ефективному та належному наданні соціальних послуг, виникає потреба у створенні відповідного відділу, що у подальшому несе розвиток інтегрованих послуг.

Існують також інші моделі надання соціальних послуг, однак найбільш оптимальними для запровадження в ОТГ є саме ці три описані моделі. Кожна ОТГ має право обирати відповідну для неї модель організації надання соціальних послуг. Відповідальним за організацію надання соціальних послуг в ОТГ, згідно з законодавством, є голова ОТГ. Саме голова ОТГ має забезпечити інтеграцію системи надання соціальних послуг на організаційному і правовому рівні громади, а також подбати, щоб надання соціальних послуг було одним із пріоритетних завдань Стратегії розвитку ОТГ.

1.3. Супровід сімей у СЖО як базова соціальна послуга

Одним із наслідків децентралізації є організація і надання соціальних послуг у громаді, для максимальної наближеності послуг до осіб, які їх потребують. ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року надає чіткий поділ послуг на групи та визначає рівні відповідальності за їх організацію. Серед найбільш вразливих груп в ОТГ сьогодні є сім'я. Сім'я – це соціально-педагогічний інститут, особлива соціальна система, яка є підсистемою суспільства і включає до себе інші підсистеми (членів сім'ї), це мала соціальна група, первинний контактний колектив (Трубавіна, 2002). Від здорового функціонування сімей на пряму залежить благополуччя суспільства. Водночас, в Україні відсутня сімейна політика як така, тому аспект розвитку сім'ї має стати одним з

пріоритетних. У Міністерстві соціальної політики сім'я береться тільки в контексті перебування в СЖО.

Супровід сімей у СЖО є базовою соціальною послугою та відповідальність за її надання, відповідно до ст. 1 ЗУ «Про соціальні послуги», покладене на територіальну громаду. Для розуміння організації та надання ефективного супроводу необхідно визначити поняття складних життєвих обставин та чинників, які можуть викликати СЖО.

Так Законом визначено, що складні життєві обставини – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які сім'я не може подолати самотійно (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

- 1) похилий вік;
- 2) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- 3) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- 4) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- 5) інвалідність;
- 6) бездомність;
- 7) безробіття;
- 8) малозабезпеченість;
- 9) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- 10) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- 11) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- 12) жорстоке поводження з дитиною;
- 13) насильство за ознакою статі;
- 14) домашнє насильство;
- 15) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

16) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

Сім'я, у якій спостерігається хоч один з перелічених чинників, потребує уваги соціального працівника, щоб у разі потреби, організувати надання соціального супроводу, для того щоб не допустити потрапляння сім'ї у СЖО, або, надаючи супровід, допомогти сім'ї подолати СЖО (Савон, 2016).

Відповідно до Державного Стандарту надання соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, соціальна послуга «соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» – це комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння в отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

У межах технології соціального супроводу сім'ї виділяють такі види супроводу: 1) соціальну опіку – представлення працівником соціальної служби інтересів сім'ї (чи її члена) в органах влади, різних установах; 2) соціальний патронаж – надання соціальних послуг (переважно за місцем проживання) індивідуальним клієнтам і групам ризику, який полягає у постійному соціальному нагляді, регулярному відвідуванні їх житла соціальними та іншими працівниками, надання їм необхідної економічної, соціально-побутової, лікувально-профілактичної допомоги; 3) соціальну допомогу сім'ї – передбачає надання соціальними службами, кризовими центрами, соціальними працівниками соціальних послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» (Мороз Г. І., Семигіна Т. В., Шепіленко О. С., 2008).

Стандарт соціальної послуги супроводу визначає основні дії та заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу сімей, які перебувають у СЖО, та орієнтовний час для їх виконання, що використовується при наданні послуги соціального супроводу. До таких заходів відносяться:

1. Відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування);
2. Оцінка потреб сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО;
3. Складання індивідуального плану соціального супроводу;
4. Аналіз коригування плану соціального супроводу;
5. Інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги. Надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок;
6. Бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном);
7. Психологічна підтримка згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);
8. Організація та проведення сімейних групових нарад, мережевих зустрічей; залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах;
9. Допомогу отримувачу соціальної послуги в оформленні документів;
10. Перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;
11. Організація та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги;
12. Ведення документації (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

Ці заходи є послідовними, проте, деякі з них можуть бути опущені, відповідно до кожного конкретного випадку.

Для ефективного здійснення супроводу використовується технологія ведення випадку. Традиційно, роботою із соціальними випадками (casework)

прийнято вважати допомогу, що пропонується окремим особам чи малим групам в їх сімейному середовищі, а також процедуру ефективної організації ведення випадку (Бойко, Бондаренко, Брижовата, 2004).

Термін «casework» належить Мері Річмонд, який вона описала у праці «Соціальні діагнози» (Richmond, 1917). Дослідниця надала належного розуміння двом аспектам ведення випадку:

- прямиий вплив, який передбачає роботу з клієнтом для поліпшення його особистісних характеристик, знань, умінь, навичок, що сприяє адаптації до умов конкретного соціуму;
- непрямий вплив, який слугує покращенню життя отримувача послуг завдяки активізації соціального оточення.

Власне поєднання цих двох аспектів робить ведення випадку дієвим інструментом у подоланні СЖО (Кияниця, Петрочко, 2017).

Ведення випадку – важливий метод професійної соціальної роботи, в центрі уваги якого потреби конкретного отримувача послуг. Працівники та ресурси різних служб і установ, незалежно від підпорядкування, об'єднуються задля допомоги отримувачу у вирішенні його проблем, мінімізації негативних наслідків, ухвалення рішень в найкращих інтересах людини тощо (Кияниця, Петрочко, 2017).

Відповідно до Стандарту, соціальна послуга супроводу може надаватись шість місяців, а при потребі продовжуватись до одного року.

Таким чином, добре організована послуга супроводу сімей у СЖО уможлиблює ефективне подолання сім'ями наслідків СЖО. Для Об'єднаної територіальної громади послуга соціального супроводу є базовою.

Висновок до першого розділу

У процесі децентралізації адміністративного устрою відбувається процес децентралізації соціальних послуг. Для організації надання соціальних послуг у громаді потрібно розуміти їх важливість для ОТГ.

У першому розділі нами здійснений аналіз поняття соціальних послуг, видів та суб'єктів їх надання та отримання. Вихідним пунктом цих понять є ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року.

Щодо організації системи надання соціальних послуг, то було окреслено три моделі організації системи надання послуг і з'ясовано, що голова ОТГ разом зі своєю командою можуть обрати найоптимальнішу для їх громади модель. На вибір моделі надання соціальних послуг можуть впливати кількість фахівців у громаді, кількість сімей у СЖО, ресурси і спроможність. У процесі надання послуг за певною моделлю громада може змінити її на іншу, яка буде відповідати наступним запитам, для якісної організації та надання послуг.

Для аналізу соціальних послуг було обрано послугу супроводу сімей у СЖО, що є базовою послугою для ОТГ. Добре організований супровід сприяє тому, що здійснюється координація по перенаправленню надання спеціалізованих послуг, вчасне виявлення інших супровідних чинників СЖО.

Зважаючи на те, що сім'я і добробут є найважливішими напрямками розвитку громади, організація і надання соціального супроводу є запорукою творення здорової громади.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ І ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ СУПРОВОДУ СІМЕЙ У СЖО У РОЗРІЗІ ЇХ ПРАКТИЧНОГО ЗАСТОСУВАННЯ

2.1. Аналіз нормативно-правових актів соціальної послуги супроводу сімей у СЖО

Для організації надання соціальних послуг, а зокрема соціальної послуги супроводу сімей у СЖО, фахівці в ОТГ керуються відповідними законами та підзаконними нормативно-правовими актами. Їх належне трактування допомагає ефективно забезпечити функціонування соціальної роботи в ОТГ.

До переліку основних нормативно-правових актів, які регулюють надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО входять:

1. Конституція України;
2. Конвенція ООН Про права людини;
3. Конвенція ООН Про права дитини;
4. Закон України « Про соціальні послуги»;
5. Закон України « Про охорону дитинства»;
6. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»;
7. Закон України «Про добровільне об'єднання територіальних громад»;
8. Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;
9. Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб);

10. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»;

11. ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад»;

12. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення».

Частина із цих актів безпосередньо стосується надання послуги соціального супроводу, інші – є підґрунтям для забезпечення надання послуги для кожного, хто її потребує.

Конституція України, як основний Закон України, містить всі основоположні права громадян України, зокрема і про належний соціальний захист. Так, у ст. 46 передбачено, що громадяни мають право на соціальний захист, а це включає право на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом (Конституція України, 1996).

Той факт, що в Конституції закріплене право на соціальний захист, є дуже важливим, оскільки це свідчить про дотримання основоположних прав особистості. А також всі норми, закріплені в Конституції, мають бути відображені в інших НПА, що засвідчує виконання прямих норм Конституції.

Норми Конституції ґрунтуються на принципах міжнародно-правових актів. Усі ратифіковані Україною міжнародні договори мають законодавчу силу. Тому у питанні регулювання організації надання супроводу потрібно виходити також і з положень міжнародних зобов'язань України. **Конвенція ООН «Про права людини»**, у ст. 25, п. 1. зазначає, що кожна людина має право на такий життєвий рівень, включаючи їжу, одяг, житло, медичний догляд та необхідне соціальне обслуговування, який є необхідним для підтримання здоров'я і добробуту її самої та її сім'ї, і право на забезпечення в разі

безробіття, хвороби, інвалідності, вдовства, старості чи іншого випадку втрати засобів до існування через незалежні від неї обставини (Конвенція ООН «Про права людини», 1997). Дана стаття вказує на чинники, в яких можливе формування складних життєвих обставин, та декларує право людей на необхідне соціальне обслуговування.

Розглядаючи питання супроводу сімей, ми повинні брати до уваги також і закони, в яких містяться норми про захист прав дітей. У **Конвенції ООН «Про права дитини»** у ст. 27 визначено зобов'язання для держав-учасниць про створення належних умов для фізичного та психологічного розвитку дітей, а також на достатній для повноцінного розвитку життєвий рівень. Статтею 19 передбачено вжиття державою всіх необхідних заходів щодо захисту дітей від усіх форм насильства, зокрема і домашнього (Конвенція ООН «Про права дитини», 1991). Такий захист прав дітей пропонується робити через розроблення відповідних державних програм.

В Україні ратифіковані ще й інші Конвенції, наприклад, Європейська конвенція про здійснення прав дітей, 1996р., Конвенція про юрисдикцію, право, що застосовується, визнання, виконання та співробітництво щодо батьківської відповідальності та заходів захисту дітей, 1996р., Конвенція про контакт з дітьми, 2003р., Конвенція про визнання і виконання рішень стосовно зобов'язань про утримання, 1973р. В аналізі ми зупинилися на двох Конвенціях, які є базовими у сфері захисту прав людини.

Серед українських нормативно-правових актів охорону дитинства, як загальнонаціональний пріоритет в Україні, визначає **Закон України «Про охорону дитинства»**. У цьому Законі, у ст.1 дано визначення поняттю «дитина у СЖО», у ст. 8 декларовано право дитини на достатній життєвий рівень, ст. 10 гарантує право дитини на захист від усіх форм насильства, при чому дитина сама має право звернутися про допомогу до соціальної служби про допомогу. У Ст. 23-1 визначено захист прав та інтересів дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах (Закон «Про охорону дитинства», 2001).

У практичній діяльності важливо враховувати положення цього Закону, оскільки він зокрема стосується дітей у складних життєвих обставинах. Часто через дітей можна виявити сім'ї, які перебувають у СЖО, для надання їм ефективного супроводу.

Осердям законодавства про соціальні послуги в Україні є **ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року**. Законом визначено основні правила регулювання надання соціальних послуг. У преамбулі закону зазначається, що він визначає організаційні та правові засади надання соціальних послуг, які є спрямовані на профілактику СЖО, мінімізацію або подолання їх наслідків для сімей, які не можуть самостійно їх подолати. Щодо організаційного аспекту надання соціальних послуг у законі в ч. 4 ст. 11 розкрито зміст повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад, а зокрема це визначення територіальної громади про потреби у послугах, інформування населення про відповідні послуги, виявлення вразливих груп, які перебувають у СЖО; забезпечувати надання базових соціальних послуг; забезпечувати фінансування регіональних програм у частині забезпечення потреб сімей у послугах, а також інших повноважень, передбачених даною статтею (Закон «Про соціальні послуги», 2019).

У законі визначено принципи та цілі надання соціальних послуг. Структурно закон складається із семи розділів, які включають питання про:

- систему надання соціальних послуг (розділ II);
- класифікацію, типи та порядок надання соціальних послуг (розділ III);
- організацію та фінансування надання соціальних послуг (розділ IV);
- міжнародне співробітництво у сфері надання соціальних послуг (розділ V).

Таким чином, ЗУ «Про соціальні послуги» регулює правовідносини у сфері надання соціальних послуг для їх ефективного здійснення. Даний Закон, що вступає в дію з 1 січня 2020, на відміну від попереднього Закону

відрізняється повнотою викладів також відмінним підходом до розуміння соціальних послуг, їх видів та груп.

У Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» узагальнено принципи соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, у ст. 1 визначено соціальний супровід як вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу. У ст. 8 розкрито суть соціального обслуговування сімей, дітей та молоді, де визначено соціальний супровід, як одну із його складових (Закон «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», 2001).

Ще одним НПА, який безпосередньо є інструкцією, по якій надається послуга соціального супроводу є **Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах 2017 року**. Стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, показники її якості для суб'єктів усіх форм власності та господарювання, які надають цю послугу з метою подолання чи мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин, у яких перебуває сім'я (особа). Стандартом визначено:

- Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу;
- Складання індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Укладання договору про надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Місце й строки надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Принципи надання соціальної послуги соціального супроводу;

- Зміст соціальної послуги соціального супроводу;
- Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Приміщення та обладнання;
- Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Взаємодія з іншими суб'єктами, що надають соціальну послугу соціального супроводу;
- Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги соціального супроводу;
- Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної послуги соціального супроводу;
- Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги соціального супроводу (Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, 2017).

Державний стандарт регламентує порядок надання соціальної послуги супроводу, окреслює певні напрямки, дає змогу зорієнтуватись щодо надання послуг і хоч, як показує практика, не в усьому придатний до виконання, але створює правове підґрунтя для організації і надання послуг. На нашу думку, недоліком є те, що в Стандарті не прописано якісних показників для оцінки та моніторингу надання послуги Соціального супроводу. Також доцільно було б додати формулу розрахунку вартості соціальної послуги супроводу та зазначити про збільшення терміну супроводу.

«Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)» 2013 р. Цей документ затверджений Постановою КМУ, який у 28 пунктах висвітлює механізми виявлення сімей в СЖО та механізми екстреного втручання у сім'ї, при

виникненні гострих ситуацій, а також організацію надання супроводу. Незважаючи на свою назву, документ не висвітлює самого механізму виявлення сімей у СЖО, натомість зазначає порядок реагування на запити осіб, які опинилися в кризових ситуаціях. Саме тому, на нашу думку, норми даного порядку є застарілими для застосування у практичній діяльності.

Наказ «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» 2018 р. Документ, затверджений Міністерством соціальної політики, подає взірці необхідних документів при оформленні супроводу:

- Повідомлення/інформація про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах;
- Акт оцінки потреб сім'ї/особи (з додатками);
- Звіт за результатами соціального супроводу сім'ї/особи;
- Соціальна картка сім'ї/особи;
- План соціального супроводу сім'ї/особи;
- Направлення сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг (Наказ «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах», 2018).

На нашу думку, було б ефективним здійснити розробку цифрових взірців даних документів, які б спрощували роботу фахівцям соціальної сфери.

ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад». У зв'язку з реформою децентралізації утворення ОТГ регулюються даним законом. У Ст. 5 визначено умови об'єднання територіальних громад, однією із них є те, що якість та доступність публічних послуг, що надаються в об'єднаній територіальній громаді, не можуть бути нижчими, ніж до об'єднання (Закон «Про добровільне об'єднання територіальних громад», 2015).

Даний Закон не містить чіткої вказівки про соціальні послуги, це, на нашу думку є недоліком, адже доцільно зразу в Законі детально прописувати всі аспекти надання послуг. Якщо б у Законі була виділена окрема стаття про соціальні послуги, це звернуло б увагу голів при створення ОТГ на соціальну

сферу, а зокрема сферу соціальних послуг, та допомогло б від самого початку планувати їх належну організацію в себе у громаді.

Ще одним нормативно-правовим актом, який регулює порядок організації соціальної послуги супроводу є **Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення» 2016 р.** Метою даних рекомендацій є забезпечення єдиного методологічного підходу до виконання власних повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей на підставі норм законодавчих актів з питань соціального захисту населення.

Рекомендації визначають фінансування соціальних послуг, створення відповідних підрозділів соціального захисту населення в ОТГ, визначається порядок організації надання соціальних та реабілітаційних послуг. Зокрема, дані методичні рекомендації містять у собі витяги з інших законодавчих актів, які необхідні для правової основи організації соціальних послуг в ОТГ. Недоліком даного акту, на нашу думку, є його рекомендаційний характер, що впливає із назви «методичні рекомендації». Як правило, ті норми, які не мають законодавчого декларування, не виконуються, оскільки відсутні санкції за невиконання даних рекомендацій.

Вказані вище норми законів та їх перелік не є вичерпним щодо даної тематики, оскільки, ми керувались питанням організації та надання послуги супроводу без конкретизації окремих причин супроводу через те, що кожен чинник несе за собою відмінний перелік нормативних актів. До прикладу, якщо б мова йшла про супровід сім'ї, в якій є особа з інвалідністю, то до цього переліку треба було б додати такі Закони: «Основи законодавства України про охорону здоров'я» 1993 р., «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» 1991 р., «Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні» 2005 р. та інші. А якщо чинником СЖО брати насильство, то до представленого переліку потрібно було б включити ЗУ «Про запобігання та

протидію домашньому насильству», окремі положення із Кримінального Кодексу України, Наказ КМУ «Про затвердження типової програми для кривдників» та інші. Тому запропонований нами перелік нормативно-правових актів є базовим для початку організації супроводу в ОТГ.

Водночас аналіз нормативно-правових актів дає змогу прослідкувати те, що зараз є задеклароване у чинному законодавстві.

2.2. Експертна оцінка нормативно-правових і організаційних аспектів забезпечення надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО в громаді

2.2.1. Методологія емпіричного дослідження

На даний час в Україні триває процес створення ОТГ, водночас паралельно відбувається реформа надання соціальних послуг і творення організаційно-правового механізму їх надання у громадах. Організація надання послуги соціального супроводу для сімей є однією з пріоритетних, адже стосується однієї з вразливих категорій. Для вивчення організаційно-правового забезпечення надання соціальної послуги супроводу, окрім аналізу норм правових актів, нами обрано опитування експертів, відповідальних за організацію соціальних послуг. Саме з їхньою допомогою маємо на меті поглибити розуміння сильних та слабких сторін законодавства, механізмів і організації надання соціального супроводу.

Об'єкт дослідження: фахівці із соціальної сфери, які працюють в різних ділянках надання соціальних послуг м. Львова та області.

Характеристика об'єктів дослідження:

Респондент 1 – Ірина Панкевич, ФСР Щирецької ОТГ, Львівської області;

Респондент 2 – Марія Шевців, відповідальна за працю із сім'ями в СЖО Львівського міського ЦСССДМ та Респондент 3 – Тетяна Лукеря, ФСР Львівського міського ЦСССДМ;

Респондент 4 – Ольга Данільчак, директор центру надання соціальних послуг Великомоствівської ОТГ, Львівської області;

Респондент 5 – Андрій Гулей, юрист консульт БФ «сестри Даліли», Асоціація людей з легеневою гіпертензією та Респондент 6 – Уляна Малофій, координаторка міжнародних проєктів БФ «сестри Даліли»;

Респондент 7 – Ольга Бойко, експерт із деінституалізації та розвитку послуг на регіональному рівні проєкту EDGE, старша викладачка кафедри педагогіки і соціальної роботи УКУ;

Респондент 8 – Датченко Наталя, координатор проєктів із захисту дитини Дитячого Фонду ООН (ЮНІСЕФ);

Респондент 9 – Анна Решетник, БФ «Львівська Освітня фундація», координаторка проєкту «Добрий Сусід»;

Респондент 10 – Оксана Рубай, депутатка Львівської міської ради, радниця міського голови апарату виконавчого комітету Львівської міської ради.

Для дослідження ми обрали представників кількох ОТГ м. Львова, Великомоствівської ОТГ, Щирецької ОТГ Львівської області.

Оскільки важливо отримати інформацію від представників державного та громадського сектору, було обрано п'ять фахівців державної сфери, а також п'ять представників громадського сектору. Ми не опитували отримувачів соціальної послуги супроводу, адже, на нашу думку, для питання організаційно-правового забезпечення, як основи створення послуги супроводу, важливо вивчити досвід з позиції надавача, а в питанні створення послуги в громаді без думки отримувачів не обійтись, що може бути темою окремого дослідження.

Двоє із десяти опитуваних (надалі Респондент 1, Респондент 4,) є фахівцями соціальної сфери в ОТГ. Оскільки реформа децентралізації ще в процесі, то відповідно соціальна робота в ОТГ проходить стадію становлення. Саме тому, з метою глибшого охоплення проблематики до опитування були залучені фахівці, які працюють в інших галузях соціальної сфери. Даний

перелік фахівців не є вичерпним, проте нами охоплено саме ті сфери, які потрібні для цього дослідження.

Предмет дослідження: організаційно-правове забезпечення соціальної послуги супроводу сімей, які перебувають у СЖО.

Мета: дослідити експертну думку щодо особливостей організаційно-правового забезпечення соціальної послуги супроводу сімей, які перебувають у СЖО в громадах м. Львова та області.

Завдання:

1. Розробити гайд для інтерв'ю;
2. Здійснити опитування експертів;
3. Здійснити аналіз дослідження;
4. Розробити рекомендації щодо організаційно-правового забезпечення соціальної послуги супроводу сімей, які перебувають у СЖО.

Методи дослідження: аналіз законодавства у сфері надання соціальних послуг та напівструктуровані інтерв'ю із фахівцями соціальної сфери.

Завдання опитування:

- З'ясувати реальний стан організації та надання послуги;
- Визначити переваги та недоліки в сучасній організації надання соціальних послуг;
- Окреслити позитивні акценти в нормативно-правових актах щодо надання послуги супроводу сімей у СЖО;
- Виявити прогалини та невідповідності у НПА; в тому числі порівняно з практичною реалізацією закону
- Визначити рекомендації експертів для покращення організації та надання соціальної послуги.

З огляду на поставлені завдання, до опитування було розроблено гайд для опитування:

Гайд запитальника для проведення інтерв'ю

1. Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?
 - 1.1. Якими законами і підзаконними НПА?
 - 1.2. Якими актами користуєтесь в середині організації (наказами, постановами, актами)?
2. Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей у СЖО?
 - 2.1. Як/чи вдається виконувати вимоги у Стандарті послуги та інших актах?
 - 2.2. Які процедури оформлення послуги Ви б скоротили чи доповнили?
3. Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?
 - 3.1. Як призначається відповідальна особа за супровід сімей?
 - 3.2. Яким чином здійснюється перший контакт із сім'єю?
 - 3.3. Чи є реєстр сімей у СЖО, хто має до нього доступ?
4. Що ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?
 - 4.1. Чи достатньо деталізовано вимоги до здійснення послуги супроводу?
 - 4.2. Чи відповідають задекларовані положення вимогам практики?
5. Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?
 - 5.1. Яким чином здійснюється контроль за якістю надання соціальної послуги?
 - 5.2. Якщо здійснюється оцінка, то яких видів?
6. Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?
 - 6.1. Чи за даний відрізок часу можна реально допомогти сім'ї вийти із СЖО?
 - 6.2. Чи є так звані «постійні клієнти», що після надання послуги за певний період часу опиняються знов у СЖО?

6.3 Якщо б Ви мали можливість вплинути на часові рамки надання послуги, що б Ви робили? (залишали так як є, збільшували, зменшували, відповідь обґрунтуйте)

7. Які найбільші недоліки Ви помічали під час організації надання такої соціальної послуги? На якому саме етапі?

8. Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей у СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ? Чому?

9. Чи законодавством врегульовані всі аспекти організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО? (Якщо є невідповідності, то які саме?)

10. Ваші поради для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО?

З допомогою розробленого гайду інтерв'ю набуде певної послідовності, проте допускається вносити уточнюючі запитання чи змінювати порядок, відповідно до відповідей респондентів.

2.2.2. Аналіз експертної оцінки нормативно-правової бази та організаційних аспектів надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО

Опитування фахівців з різних напрямків організації та надання послуги супроводу сімей у СЖО дає змогу отримати бачення стану організації надання послуги сьогодні.

Для більш чіткого розуміння організації послуги супроводу сімей у СЖО із сторони надавачів аналіз буде здійснено виходячи із послідовності запитань гайду. Тези інтерв'ю з респондентами подані в Додатку Б.

«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?» Організуючи послугу соціального супроводу, експерти, в основному, орієнтуються на Конституцію України, ЗУ «Про соціальні послуги», Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, додатково Респондент 5 вказав на Закон «Про основи соціальної захищеності осіб з

інвалідністю в Україні» та відповідні до нього інші постанови, оскільки вони стосуються безпосередньо тієї цільової аудиторії, якій вони надають послуги. Вичерпний перелік законів, постанов, розпоряджень наказів, які охоплюють різні чинники СЖО, дав Респондент 10. Із відповідей респондентів можна зробити висновок, що вони орієнтуються у базових законах щодо надання соціальної послуги супроводу, проте, дане питання про нормативне забезпечення викликало елемент контролю чи перевірки у респондентів, і воно було одним з тих, на яке тяжко було дати відповідь.

Щодо питання *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей у СЖО?»*, то прослідковується різниця між відповідями представників державних надавачів послуг та фахівців громадських організацій. Громадські організації, представниками яких є п'ять із десяти респондентів, можуть робити все, що не суперечить закону, відповідно можуть краще організувати надання послуги, опираючись на закон, який для них є рамковою основою. У них також відсутнім є питання обов'язкової відповідності усіх вимог нормативно-правових актів, так як це є у державних структурах. Саме звітність та підпорядкування в організації та наданні соціальної послуги супроводу є однією із труднощів для надавачів соціальних послуг державної сфери. Респонденти 1 та 4 вказали, що мають значні труднощі в дотриманні усіх вимог законодавства, оскільки є брак кадрів, які б могли охопити весь обсяг необхідної діяльності. Можна зробити висновок, що вимоги НПА, які на практиці є практично не реальними до виконання, мають декларативний характер, а це знижує ефективність надання самої послуги супроводу та є причиною формального виконання певних норм.

«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях? Обґрунтуйте чому?» Респонденти засвідчили те, що організація надання послуги є складною справою, незалежно від місця, де така організація здійснюється. Основними труднощами, на думку респондентів, було визначено:

- Нерозуміння голів ОТГ доцільності організації надання соціальних послуг на місці (Респондент 1);

- Сприймання клієнтами фахівців соціальної сфери як контролюючого органу (всі Респонденти);
- Відсутність належної кількості фахівців в ОТГ (Респондент 1);
- Брак знань та компетенції у фахівців, які організують сам процес надання послуги (всі Респонденти);
- Спротив сімей щодо визнання потреби в допомозі та щодо її прийняття (Респонденти 5, 6, 9);
- Невміння фахівців будувати якісну комунікацію із сім'єю (Респонденти 2, 3, 8);
- Об'єктивізація сім'ї в СЖО, що означає не ставитись до сім'ї як до об'єкта, а як до суб'єкта (всі Респонденти).

Як бачимо, найбільшими труднощами, про які говорять всі респонденти, є сприймання клієнтами фахівців соціальної сфери як контролюючого органу, брак знань та компетенції у фахівців, які організують сам процес надання послуги, об'єктивізація сім'ї в СЖО.

Аналізуючи відповіді на запитання *«Що ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»*, варто сказати, що респонденти позитивно оцінюють наявність документу, порівнюючи той час діяльності, коли відбувалось надання послуги без відповідного Стандарту. Респонденти сподіваються, що після набрання нового ЗУ «Про соціальні послуги» чинності буде оновлено і Державний Стандарт.

Серед основних недоліків Стандарту респонденти назвали:

- Значна кількість документів, які треба заповнювати під час роботи із сім'ями, водночас скорочення документообігу дозволить приділяти більше часу роботі з клієнтами (Респондент 2).
- Відсутність чіткої оцінки вартості послуги, що утруднює порядок фінансового розрахунку послуг, а особливо при закупівлях соціальних послуг (Респондент 8).

- Передбаченість Стандартом більше теоретичних вимог, аніж практичної доцільності застосування даних норм. Пропозицією є врахувати думку практиків у розробці нового Стандарту (Респондент 4).
- Факт невідповідності у визначенні поняття соціального супроводу у законі та у Стандарті, що ускладнює єдиний підхід до розуміння соціального супроводу як такого (Респондент 10).

На запитання *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* експерти відповіли, що оцінка надання послуги соціальної супроводу надається по критеріях, які зазначені у Державному Стандарті (Респондент 10), в той же час, проблемою, яку називали всі респонденти є наявність кількісної, а не якісної оцінки надання соціальних послуг.

Водночас, респонденти – представники громадських організацій – здійснюють якісну оцінку наданих ними соціальних послуг. Зокрема, Респондент 5 поділився досвідом проведенням якісної оцінки наданих ними соціальних послуг шляхом опитування клієнтів про послуги які вони отримали.

Цікаво, що Респонденти 2, 3, які працюють у державному секторі надання послуг, поділились своїм бажанням запровадити моніторинг якості послуг, також враховуючи думки отримувачів, за допомогою опитування клієнтів. Оскільки в штаті не передбачена окрема особа з такими повноваженнями, планують залучати студентів-практикантів, які можуть бути зовнішніми представниками для здійснення оцінювання, до збору інформації.

Відповідаючи на запитання *«Чи достатніми є терміни, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»*, респонденти не були однозначними: Респонденти 2, 4, 7 вважають, що визначені Стандартом терміни є достатніми для проведення якісного супроводу, а Респонденти 5, 6 вважають, що потрібно збільшити терміни, оскільки трапляються різні сім'ї, яким потрібно більше часу для подолання СЖО, особливо це стосується «спадкових СЖО». Вдосконалити надання послуги також пропонували шляхом збільшення кількості разів, по яких можна здійснювати той самий супровід (Респонденти 7, 1).

Загалом респондентами одноголосно висловлювалась думка про залежність між термінами і конкретною складністю випадку, адже, як зазначалось вище, кожна сім'я – це окрема історія, часом дуже не проста для праці, тому потрібно збільшувати максимальну тривалість супроводу. Бо є сім'ї, яким достатньо шість місяців і вони можуть налагодити нормальну життєдіяльність, а є такі, що за рік роботи тільки починають розуміти, в чому у них є проблема.

Відповідаючи на питання: *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»*, респонденти розповіли, що виконують норми і таким чином творять відповідність, навіть якщо це має свої труднощі, про які говорилось вище. Респондентом 1, окрім цього, зазначено, що часто нема відповідності у прописаних нормах із реальним станом надання послуги, оскільки норми закону здебільшого пишуться не практиками, а теоретиками.

Серед найбільших недоліків, під час організації надання такої соціальної послуги десять із десяти експертів зауважили, що головний недолік у наданні послуги полягає в нерозумінні соціальними службами їх функції не як контролюючого органу, а такого, що орієнтований на допомогу. Респонденти назвали такі основні недоліки в наданні послуги:

- Об'єктність у ставленні до отримувача соціальної послуги, тобто ставлення до сім'ї в СЖО не як до суб'єкта, який має співпрацювати у супроводі, а як до об'єкта, якому потрібно надати вичерпний перелік послуг і вказати на зауваги, часто не питаючи про такі речі саму сім'ю. (Всі респонденти)
- Вирішення за сім'ю того, що їй потрібно у супроводі (Респонденти 5, 6, 8, 9).
- Брак інформації в населення ОТГ про надання соціальних послуг (Респондент 10).
- Некомпетентність працівників, які надають послуги (Респонденти 2, 3, 5).

- Неможливість отримувача соціальних послуг вибрати собі надавача соціальної послуги (Респондент 8).
- Велика кількість документації, що утруднює робочі процеси (8 із 10 Респондентів).

Відповідь на питання «*Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей в СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ? Чому?*» дало 5 респондентів, представників, державного сектора надання соціальних послуг, оскільки вони безпосередньо використовують дану постанову у своїй діяльності. Респондентами було визначено неефективність задекларованих у постанові положень стосовно виявлення сімей у СЖО, адже вони є застарілими для сучасної практики надання соціальних послуг. Зокрема, Респондент 10 наголосив, що не передбачено самого механізму виявлення сімей у СЖО, а представлено аналіз повідомлення/інформації про потребу надання соціальних послуг.

Щодо *рекомендацій для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей в СЖО*, респонденти подали такі:

1. Збільшити терміни ведення випадку, оскільки в деяких ситуаціях потрібно за однією проблемою закривати справу і через декілька днів відкривати нову з іншими причинами, це потребує додаткової затрати часу та втрачається можливість актуальної безпосередньої допомоги (Респондент 1).
2. Створювати робочі групи за принципом функціонування мультидисциплінарних команд, до складу яких входитимуть фахівці з різних сфер, які будуть потрібні для праці з конкретним випадком, це можуть бути соціальний працівник, психолог, медики, поліція, служба у справах дітей та інші (Респондент 4).
3. Навчання фахівців соціальної сфери; обмін досвідом між ОТГ, в яких добре налагоджена організація соціальних послуг із тими, хто ще на початковому етапі; соціальний супровід має бути допомогою для сімей, а

не контролем; комунікація з іншими центрами надання соціальних послуг; створення груп у fb для комунікації (Респонденти 2, 3).

4. Обов'язкове укладення з особою, якій надаватиметься супровід, угоди, із роз'ясненням для клієнта його прав та обов'язків. Це робиться для розуміння того, що клієнт співпрацює у подоланні СЖО, а не є пасивним отримувачем послуг (Респонденти 5, 6).
5. Покращення організації надання послуги – це працювати над превенцією виникнення кризових ситуацій у сім'ях. Адже в ОТГ, де не така велика територія, як, наприклад, у великих містах, є можливість дізнатись про сім'ї, які перебувають у кризових ситуаціях і тут є доцільно допомогти родині в даній ситуації, надавши підтримку, щоб потім не треба було довшого супроводу, і з не завжди позитивним для сім'ї, наслідком (Респондент 7).
6. Прозорий механізм розрахунку вартості послуг; ліцензування надавачів соціальних послуг; чітке розведення повноважень і функцій суб'єктів, які відповідальні за організацію та надання послуг (Респондент 8).
7. Активізувати громаду до розвитку соціальної сфери, вмотивовувати голову ОТГ прикладами організації соціальних послуг в успішних громадах (Респондент 9).
8. Системний підхід щодо організації послуг; максимально узгодити взаємовідносини між надавачами соціальної послуги на міжсекторальному рівні; розробити положення, уніфіковані інструкції, накази із врахуванням потреб часу щодо організації надання соціальних послуг (Респондент 10).

Аналіз проведених інтерв'ю дав змогу побачити труднощі та можливі шляхи їх подолання, отож це є цінним компонентом нашого дослідження. Відповідно до завдань, які ми ставили перед собою на початку проведення дослідження, можна зробити висновки, що стан організації надання соціальних послуг в ОТГ потребує вдосконалення. Визначено позитивні акценти в нормативно-правових актах супроводу сімей у СЖО, що полягають у

декларуванні основних вимог, по яких повинен здійснюватися супровід. Експертами визначені рекомендації для покращення організації та надання соціальної послуги, які викладені вище і які ми використаємо під час формування загальних рекомендацій нашого дослідження.

2.3. Рекомендації для вдосконалення організаційно-правового забезпечення надання соціальних послуг в громаді

Проведене нами дослідження дало можливість глибинно дослідити проблематику організаційно-правового забезпечення надання соціальних послуг у громаді. Опитані респонденти, окрім інформації, надали нам свої рекомендації, які впливають зі щоденної практики.

Проаналізувавши законодавчу базу, ознайомившись із практикою надання соціальної послуги супроводу, ми можемо виділити два аспекти обраної нами теми: правове забезпечення та організація надання соціальних послуг. Тому рекомендації, на нашу думку, слід також подавати у цих двох групах, виокремлюючи з кожної з них ті рекомендації, які стосуються надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.

У завданнях нашої роботи було зазначено про надання рекомендацій щодо локальних нормативно-правових актів, проте, в ході дослідження виявилась логічна закономірність, що локальні НПА відповідають національному законодавству. Так, голова ОТГ не може своїм розпорядженням заборонити надання соціальних послуг у громаді, адже дана норма прописана у національному законодавстві. Локальні НПА мають невідповідності в тій самій мірі, в якій вони відображені в законах. Водночас, керівництво ОТГ через локальні НПА може забезпечити організацію надання соціальних послуг за механізмом, який можна адаптувати до особливостей ОТГ. Ці рекомендації будуть стосуватись Законів та підзаконних НПА.

Рекомендації щодо покращення правового забезпечення надання соціальних послуг у громаді:

1. У тендерні вимоги щодо закупівель соціальних послуг додати вимогу про можливість вибору клієнтом надавача послуг.
2. Ввести ліцензування діяльності надавачів соціальних послуг.
3. Розробити відповідні акти по здійсненню моніторингу якості надання соціальних послуг із делегуванням повноважень моніторингу профільній громадській організації, яка займалася б даним моніторингом надавачів соціальних послуг.
4. Розробити уніфікований кодифікований акт, який містив би всі новели, які стосуються надання соціальних послуг.
5. Допоки не внесені зміни у відповідні закони для організації надання соціальних послуг, керуватись вимогами існуючих законів, бо їх достатньо для організації і надання послуг. І на їх основі приймати локальні ухвали та постанови, які стосуватимуться сфери надання соціальних послуг в ОТГ.

Рекомендації щодо покращення правового забезпечення надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО:

1. Усунути із законодавчих актів різне трактування послуги соціального супроводу сімей у СЖО.
2. Доповнити Державний Стандарт конкретною формулою, по якій можна розрахувати вартість надання соціальної послуги.
3. Збільшити можливість продовження терміну проведення супроводу, в залежності від сім'ї, яка перебуває на супроводі.
4. Оновити задекларований у відповідній постанові КМУ механізм виявлення сімей, які перебувають у СЖО.

Рекомендації щодо покращення організації та надання соціальних послуг в ОТГ загалом стосуються процесу організації надання соціальних послуг у громаді, що відображає практичну складову вимог нормативно-правових актів. Як свідчить практика, саме на етапі впровадження соціальних послуг виникає

багато труднощів та непорозумінь. Тому наші рекомендації покликані мінімізувати проблемні моменти в організації та наданні соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.

Рекомендації щодо покращення організації та надання соціальних послуг в ОТГ:

1. Покращити комунікацію між головами ОТГ про успішні практики організації і надання соціальних послуг, бо саме голова ОТГ несе відповідальність за організацію соціальних послуг в ОТГ.
2. Фінансувати навчання для фахівців соціальної сфери на магістерських програмах, наприклад, на програмі «Технології та інновації у соціальній сфері» УКУ чи в іншій програмі навчання, організованій громадськими організаціями, наприклад БФ «Львівська Освітня Фундація», де працівники отримають якісні, відповідні та нові знання щодо специфіки організації та надання соціальних послуг. Адже вклад у соціальну сферу сьогодні збільшить економіку громади завтра.
3. Створювати круглі столи, панелі зустрічей, дискусії для фахівців соціальної сфери різних громад для безперервного навчання та обміну досвідом. Творення професійної спільноти.
4. Активізувати громаду ОТГ щодо соціальної сфери, творити внутрішні зв'язки між мешканцями громади.
5. Ініціювати створення громадських організацій, а також підтримувати зв'язки з уже існуючими задля покращення якості надання соціальних послуг.

Рекомендації щодо покращення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО:

1. Вводити у супровід ефективні методики комунікації з сім'єю в СЖО, розробляти в індивідуальному плані конкретні вимірювальні завдання подолання СЖО.
2. Створювати міждисплінарні команди для ефективного та якісного супроводу сімей у СЖО.

3. Намагатись спростити щоденні рутинні процеси, пов'язані з веденням відповідної супровідної документації соціальної послуги супроводу, шляхом технічного забезпечення фахівців або через розподіл обов'язків.
4. Пропагувати здорові сімейні цінності в громаді, адже міцна родина – міцна громада.

Представлені нами рекомендації насамперед розроблені для голів ОТГ, задля покращення організації надання соціальних послуг, а також для надавачів соціальних послуг.

Висновок до другого розділу

В українському законодавстві представлена нормативно-правова база, що визначає механізми надання соціальних послуг. У роботі був здійснений аналіз актів та визначено ряд прогалин в нормах, які регулюють надання соціальної послуги супроводу.

У другому розділі описана методологія дослідження та описано результати опитування експертів, що дало можливість проаналізувати стан організації та надання соціальних послуг у їх практичному здійсненні.

Аналіз законодавчої бази з однієї сторони та опитування експертів з іншої дали можливість прослідкувати, як на сьогоднішній день теорія співвідноситься з практикою. Надані фахівцями-практиками відповіді на поставлені їм запитання допомогли нам сформулювати ряд рекомендацій щодо покращення процесів організаційно-правового забезпечення надання соціальних послуг в у громаді.

ВИСНОВКИ

«Найважливішою є людина». Цими словами Святого Івана Павла II можна виразити людиноорієнтований підхід у наданні соціальних послуг. І це є метою у новому розумінні надання соціальної послуги людині в Україні. Саме створення ОТГ, як результат децентралізації, дає змогу наблизити соціальну послугу до конкретної особи, яка перебуває у потребі.

Сьогодні відбувається реформа в наданні соціальних послуг і творення нового підходу до створення і організації надання послуг споживачам, що зумовило актуальність вибору теми.

У першому розділі магістерської роботи було проаналізовано поняття «соціальна послуга». З'ясовано, що є невідповідності у понятті запропонованому у законодавстві та з визначеннями, які дають науковці. Найбільш вдалим є поняття соціальної послуги, процитоване в ЗУ «Про соціальні послуги» 2019 року, яке охоплює профілактику СЖО, подолання їх наслідків та превенцію у майбутньому. Серед основних видів соціальних послуг можна зазначити поданий у законі 2019 року вичерпний перелік базових соціальних послуг, а саме: інформування, супровід, догляд вдома, підтримане проживання та інші. Визначено нововведення до того, хто може бути надавачами соціальних послуг. Згідно з новим Законом – це державні установи, громадські та релігійні організації, фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Досліджено три моделі організації надання соціальних послуг у громаді: запровадження відповідної посади фахівця соціальної сфери, створення структурного підрозділу щодо надання соціальних послуг у громаді та запровадження моделі інтегрованих соціальних послуг в об'єднаній територіальній громаді. Описані моделі запропоновані Міністерством соціальної політики України для початкового етапу організації сфери надання послуг в ОТГ. При виникненні обґрунтованої необхідності, громади вправі обирати чи змінювати моделі надання послуг для їх ефективного надання.

Супровід сімей у СЖО є базовою соціальною послугою та відповідальність за її надання, відповідно до ст. 1 ЗУ «Про соціальні послуги», покладено на територіальну громаду. У роботі розглянуто порядок організації супроводу, описаний у Державному Стандарті соціальної послуги супроводу. Представлено «ведення випадку», як одну із вдалих та ефективних технік ведення супроводу сімей у СЖО.

У другому розділі роботи здійснено огляд українського законодавства, вивчено та проаналізовано основні документи, які регулюють порядок організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО, починаючи, з Конституції України, Закону України «Про соціальні послуги», через інші супровідні Закони, Постанови, Державний Стандарт, закінчуючи Наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення», також взято до уваги міжнародні норми в регулюванні даного питання. Ми дізналися, що в законодавстві є достатньо нормативно-правових актів, які забезпечують організацію надання соціальної послуги супроводу. Проте, багато важливих норм потребують змін та доповнень. Зокрема, положення Державного Стандарту потрібно привести у відповідність із новоприйнятим Законом, щоб між ними не було розбіжностей. Також механізми виявлення сімей у СЖО, запропоновані Постановою КМУ, не відповідають сучасним стратегіям ефективного виявлення сімей у СЖО для надання їм вчасної, фахової допомоги у подоланні СЖО.

З'ясовано відповідність законодавчих норм до практичної діяльності організації надання соціальних послуг у громаді. Проведене нами опитування фахівців дало змогу побачити позитивні та негативні аспекти у виконання норм, прописаних Законами, у їх практичному застосуванні. Так, серед позитивних аспектів можна виокремити такі: прийняття нового Закону України «Про соціальні послуги», вичерпний перелік соціальних послуг, розширення кола надавачів соціальних послуг, введення реєстру надавачів та отримувачів

соціальних послуг та інші. До негативних аспектів можемо віднести такі: трудність у заповненні великої кількості супровідної документації надавачами соціальних послуг, брак компетенції у фахівців соціальної сфери, невідповідність в організації соціального супроводу на міжсекторальному рівні.

Сформульовано рекомендації щодо вдосконалення організаційно-правових засад надання соціальних послуг у громаді. Ці рекомендації подано в двох блоках: рекомендації щодо правового забезпечення: ввести ліцензування діяльності надавачів соціальних послуг, розробити уніфікований кодифікований акт, який містив би всі новели, які стосуються надання соціальних послуг та інші, а також рекомендації щодо організації надання соціальних послуг у громаді: створювати міждисциплінарні команди для ефективного та якісного супроводу сімей у СЖО, вводити у супровід ефективні методики комунікації з сім'єю в СЖО, розробляти в індивідуальному плані конкретні вимірювальні завдання подолання СЖО та інші.

На нашу думку, дана тема потребує проведення подальших досліджень, об'єктами яких були б надавачі та отримувачі соціальних послуг, а також якісна оцінка надання послуг. Такі дослідження слід робити за допомогою міждисциплінарного підходу із залученням соціологів, професійних юристів та фахівців інших дотичних сфер.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бєлєвцева Я. С. (2011). Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади. (Автореф. дис. канд наук з державного управл.). Харківський регіональний інститут держ. управління, Харків.
2. Бойко А. М., Бондаренко Н. Б, Брижовата О. С (2004). Соціальна робота: у 3 ч. Ч. 2: Теорії та методи соціальної роботи. Семигіна Т. В. та Грига І. М. (ред). Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 224 с.
3. Бюро соціальних та політичних розробок (2017). Модель реформи системи надання соціальних послуг в Україні в умовах децентралізації. Взято з <https://bureau.in.ua/index.php/home/social-reform/79-blog/218-predstavnikiv-otg-poltavshchini-navchili-yak-stvoriti-ta-vprovaditi-model-integrovanikh-poslug>.
4. Гавриленкова М. (2017). Local Government Development Centre в рамках Програми U-LEAD with Europe: Ukraine – Local Empowerment, Accountability and Development Programme. Взято з <http://sm.gov.ua/ru/arkhiv1/14435-intehrovana-systema-dlya-nadannya-sotsialnykh-posluh-v-oth.html>.
5. Гайдаржи Ю. І. (2019). Презентація. Роль органів місцевого самоврядування у покращенні охоплення соціальними послугами вразливих груп населення, с. 14. Взято з <https://usif.ua/media/uploads/2019/05/07/whejmp.pdf>.
6. Гайдаржи Ю. І. (2019). Презентація. Роль органів місцевого самоврядування у покращенні охоплення соціальними послугами вразливих груп населення, с. 24. Взято з <https://usif.ua/media/uploads/2019/05/07/whejmp.pdf>.
7. Гончаров В. О. (2012). Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення. (Автореф. дис. канд. юр. наук). НАН України Інститут держави і права ім. В. М. Корецького, Київ.

8. Державний Стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. №.z0621-16. (2017). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16/>.
9. Дубич К. В (2016). Механізми державного управління системою надання соціальних послуг. (Автореф. дис. канд наук з держ. управл). Національна академія державного управління при Президентові України, Київ.
10. Ільчук Л. І. (2018). Розвиток системи інтегрованих соціальних послуг в умовах децентралізації (на прикладі об'єднаних територіальних громад). *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*, 1, 116-123.
11. Кияниця З. П., Петрочко Ж. В. (2017). Соціальна робота з вразливими сім'ями та дітьми: посіб. у 2-х ч.; Ч. І. Сучасні орієнтири та ключові технології. Київ: Обнова Компані, 256 с.
12. Компанія Oxford Policy Management (Великобританія) та Партнерство "Кожній дитині" (Україна). (2017). Проєкт з розробки концепції та функціонально-структурної моделі інтегрованої системи соціального захисту в Україні в контексті реформи децентралізації влади. Взято з <http://www.p4ec.org.ua/upload/education/library/1512630861.pdf>.
13. Конституція України. №254к/96-ВР. (1996). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96%D0%B2%D1%80>.
14. Кривоконь Н. І. (2012). Соціально-психологічне забезпечення розвитку соціальних послуг в Україні. (Автореф. дис.д-ра психол.наук). Інститут психології ім. Г. С. Костюка, Київ.
15. Любецька М. М. (2018). Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах. *Інвестиції: практика та досвід*, 19, 109-115.
16. Міністерство соціальної політики України. (2018). Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері захисту населення та захисту прав дітей. Взято з <https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/912/91199/files/890.pdf>.

17. Міністерство соціальної політики України. (2018). Типова програма для кривдників. Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1222-18>.
18. Мороз О. М., Постолюк Г. І., Семігіна Т. В., Шепіленко О. С. (2008). Зберегти сім'ю. Соціальна робота із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах. Київ: ЕКМО, с. 160.
19. Основи законодавства України про охорону здоров'я. №2801-ХІІ. (1993) Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12>.
20. Порядок виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб). №896-2013-п. (2013). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/896-2013-%D0%BF#n9>.
21. Про добровільне об'єднання територіальних громад. №157-VIII. (2015). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/157-19>.
22. Про запобігання та протидію домашньому насильству. №2229-VIII. (2017) Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19>.
23. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах. №z0943-18. (2018). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18>.
24. Про захист прав людини і основоположних свобод. №995_004. (1997). Взято з https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004.
25. Про місцеве самоврядування. №280/97-ВР. (1997). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80>.
26. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні. № 875-ХІІ. (1991). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12>.
27. Про охорону дитинства. №2402-ІІІ. (2001). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14>.
28. Про права дитини. №995_021. (1991). Взято з https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021.
29. Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні. №2961-ІV. (2005). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2961-15>.

30. Про соціальні послуги. №966-IV. (2003). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
31. Про соціальні послуги. №2671-VIII. (2019). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
32. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю. №2558-III. (2001). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2558-III>.
33. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні. № 333-2014-р. (2014). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.
34. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг. № 556-р. (2012). Взято з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80>.
35. Савон Г. П., Останіна Н. С. (2016). Роль соціального працівника у підтримці умов життєдіяльності сім'ї, яка потрапила в складні життєві обставини. *Наукові здобутки студентів Інституту людини*, 2(6), 1-10.
36. Слозанська Г. І. (2019). Теорія і практика професійної підготовки майбутніх соціальних працівників до роботи у територіальних громадах. (Дис. д-ра пед. наук) Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, Тернопіль, с.190.
37. Тищенко О. В. (2015). Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, 33, 197-201.
38. Трубавіна І. М. (2002). Соціально-педагогічна робота з неблагополучною сім'єю. Навчальний посібник. Київ: ДЦССМ, 132 с.
39. ЮНІСЕФ. (2019). Проєкт запровадження моделі інтегрованих соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. Взято з http://www.p4ec.org.ua/upload/IntegratedSocialServices_OPM_UnicefUA_ProjectBrief_201807_ukr.pdf.
40. Richmond M. (1917). *Social diagnosis* New York Russel Sage Foundation. Взято з <https://archive.org/details/socialdiagnosis00richiala/page/n4>.

ДОДАТОК А

**ЗРАЗОК ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО СІМ'Ю/ОСОБУ, ЯКА ПЕРЕБУВАЄ У
СЖО**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної політики України

13 липня 2018 року № 1005

Від _____ № _____

Від _____ № _____

(найменування установи/закладу/

(найменування організації/установи/закладу,

Яка відправляє повідомлення)

яка отримала (який отримав) повідомлення)

ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНФОРМАЦІЯ*

про сім'ю/особу, яка перебуває у складних життєвих обставинах**

Надійшло: усно, письмово, в телефонному режимі, в електронному
режимі

Про особу/дитину/сім'ю, яка перебуває у СЖО

(прізвище, ім'я, по батькові, вік дитини, особи або прізвище сім'ї)

Місце

проживання

(адреса)

Контактний

телефон

Зміст повідомлення/інформації про факти, ознаки чи застереження щодо особи/дитини (відмова від дитини) / сім'ї та дата їх виявлення

Від

(прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає звернення, інша важлива інформація (ким працює, родинний зв'язок тощо))

самозвернення, від родичів, від сусідів/знайомих, анонімно, від суб'єкта соціальної роботи, інше.

За результатами _____ (відвідування, обстеження, огляду, рейду тощо)

Вжиті заходи (що було зроблено, які дії вчинено суб'єктом звернення):

До повідомлення/інформації додано документи: _____

Повідомлення/інформацію прийнято

(прізвище, ім'я, по батькові, посада особи/спеціаліста, яка (який) прийняла (прийняв) повідомлення/інформацію)

Дата _____

Час _____

(Посада керівника)

(Підпис)

(ППП)

Начальник Управління

інтегрованих соціальних послуг

І. Пінчук

*Може бути додатком до офіційного листа. Форму заповнює організація, або особа, яка звертається, або спеціаліст, який прийняв усне чи телефонне повідомлення / інформацію (зі слів інформатора).

**Далі у формі використовується абревіатура СЖО (складні життєві обставини).

ТЕЗИ ІНТЕРВ'Ю З ЕКСПЕРТАМИ

Тези інтерв'ю з Респондентом 1 Іриною Панкевич, ФСР Щирецької ОТГ (10.10.2019 р., тривалість 20 хв.)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?»* Експерт вказала на: ЗУ «Про соціальні послуги», Державний Стандарт соціальної послуги супроводу та Постанову Мінсоцполітики, якою затверджені основні документи, які слід укладати при проведенні супроводу.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей у СЖО?»* На практиці не вдається дотримуватися всіх вимог нормативно-правових актів, оскільки часто трапляються курйозні ситуації, коли виконання якоїсь процедури задля самої процедури не допомагає, а шкодить. Також сюди можна віднести проблему відсутності достатньої кількості фахівців в ОТГ.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях? Обґрунтуйте чому?»* В ОТГ частим є нерозуміння з боку голови щодо доцільності організації соціальних послуг загалом та послуги супроводу зокрема. При організації надання послуг виникає багато труднощів, однією із них в нашій ОТГ є відсутність інших фахівців соціальної сфери, тому масштаби роботи великі, а фактичні ресурси ні. Хоча, при необхідному запиті охоче співпрацюють школи, лікарі та інші фахівці, відповідно до ситуації.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* У великій мірі він є теорією, аніж практичною допомогою для фахівців, які надають послугу.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* Наразі не здійснюється оцінка якості надання соціальної послуги супроводу,

оскільки в ОТГ щойно розпочався процес організації надання соціальних послуг, проте, на перспективу планується.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* Говорячи з практики, не може однозначно визначати такий термін, бо це не є для всіх сімей однаково, оскільки сім'ям потрібен різний час для подолання СЖО.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* Так, дана відповідність присутня, адже надаємо соціальні послуги відповідно до законодавства.

8. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* В ОТГ немає наразі створеного соціального відділу, введено тільки одну посаду ФСР, обсяг роботи є занадто великим для однієї особи. Соціальна служба не контролюючий, а допоміжний орган для осіб, які опинилися в СЖО. Проблема великої кількості документації (рішення: «програма ведення випадку» цифрове забезпечення для планшетів та смартфонів, де включений весь пакет документів, необхідних для ведення окремого випадку із відповідними нагадування, для покращення праці соціальних працівників).

9. *«Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей у СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ?»* На практиці ми не використовуємо даний порядок виявлення сімей у СЖО.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».*

Рекомендацією є збільшити строки ведення випадку, в деяких ситуаціях потрібно за однією проблемою закривати справу і через декілька днів відкривати нову з іншими причинами, це потребує додаткової затрати часу та втрачається можливість безпосередньої допомоги.

Тези інтерв'ю із Респондентом 2 Марією Шевців, відповідальною за працю із сім'ями в СЖО Львівського міського ЦСССДМ та Респондентом 3 Тетяною Лукерєю, ФСР Львівського міського ЦСССДМ (16. 10. 2019 р., тривалість 30 хв)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?»* Під час супроводу слід користуватись вимогами ЗУ «Про соціальні послуги», Стандартом надання послуги та відповідними постановами.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей у СЖО?»* Стараємося їх виконувати, чи завжди це є на сто відсотків, це звичайно ні, проте, дій, які б суперечили закону, ми не робимо.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обгрунтуйте чому?»* У Львівському ЦСССДМ робота щодо супроводу сімей у СЖО організовується відповідним відділом. Нам вдалось сформувати ефективну команду працівників, які готові до безперервного навчання. Для міста така організація надання послуги супроводу не є проблемною, а є налагодженою.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Побажаним є те, щоб були зміни щодо ведення документації, щоб це не займало стільки часу та зусиль, які можна витратити на безпосередню працю з сім'ями.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* Зараз здійснюється лише оцінка кількісних показників, проте планується проводити моніторинг якості надання послуги супроводу. Щоб покращити якість і результативність надання послуг вартує ввести моніторинг процесу їх надання. Це допоможе виявляти те, що корисне, і те, що не приносить користі, ще в процесі і відповідно дасть можливість коригувати процес задля отримання очікуваного результату. Оскільки реальний штат працівників не дозволяє на розподілення ще таких обов'язків, є думка про залучення студентів-

практикантів, як незалежних експертів, до виконання такої функції. Вони як особи сторонні до безпосереднього процесу будуть об'єктивними в його оцінці, а також клієнти матимуть можливість контакту ще з однією особою, щоб виявляти свої потреби, побажання, претензії.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* Загалом визначені строки є достатніми для праці з сім'ями щодо подолання СЖО, за виключенням певних тяжчих ситуацій, в яких приходиться відкривати супровід повторно.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* Нашим відділом виконуються вимоги законодавства щодо надання соціальної послуги у конкретній сім'ї, при виникненні таких правничих питань в штаті центру є юрист, до якого звертаємось для вирішення відповідності нашої діяльності із нормами закону.

8. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* В організації безпосереднього супроводу сімей у СЖО важливими є два аспекти: здійснення супроводу як такого та належне оформлення усієї супровідної документації. Обидві частини вимагають значної затрати сил, часу, енергії. Ми з цього виходимо так: працівники, які мають менше навантаження у супроводі сімей, працюють з документами, щоб ті працівники, які мають більше навантаження на даний час, могли ефективніше надавати супровід як такий.

9. *«Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей у СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ?»* В переліку документів, за якими ми працюємо, є дана постанова щодо самого виявлення сімей, вона не дієва, а щодо реакції на отримання інформації про сім'ї у СЖО, є дієвою.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».* Рекомендації для ОТГ: навчання фахівців; обмін досвідом; здійснювати супровід індивідуально для кожної сім'ї; створення груп у фв для комунікації між фахівцями соціальної сфери.

Тези інтерв'ю із Респондентом 4 Ольгою Данільчак, директором центру надання соціальних послуг Великомоствівської ОТГ (10.10.2019 р., тривалість 20 хв.)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?»* Законом «Про соціальні послуги», Стандартом соціальної послуги супроводу та іншими.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей в СЖО?»* Виконання законодавчих норм на практиці вдається на 60%. Зокрема причинами цього є трудність у складанні актів оцінки потреб, трудно здійснювати класифікацію випадку, а також на це впливає людський фактор.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* Організація надання послуг в ОТГ – це завдання не легке, оскільки потребує багато зусиль для належної організації: від пошуку приміщення до залучення відповідних кваліфікованих фахівців. Також для налагодження доброї роботи в ОТГ потрібен час.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Стандарт – це теорія, ми стараємось відповідати вимогам та критеріям надання соціальних послуг, але це дуже індивідуально.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* Оцінка здійснюється кількісна.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* Термін від шести місяців до одного року є відносним, тому що це завжди залежить від конкретного випадку і закон дозволяє продовжувати цей термін у випадку потреби.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* У великій мірі ні. Трудністю є те, що закон писаний теоретиками, є далеким від практики, тому у практичній діяльності він є тяжким для застосування. Щоб уникнути цієї прірви, треба виходити з

практики, щоб норми закону не були обузою, а регламентували реальну діяльність, яку здійснюють фахівці.

8. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* Проблемою є брак кваліфікованих кадрів на посадах ФСР.

9. *«Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей у СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ?»* В частині опису процедури реагування на отримання інформації щодо сім'ї у СЖО.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».* Рекомендаціями є створити робочі групи за принципом функціонування мультидисциплінарних команд, до складу яких входитимуть фахівці з різних сфер, які будуть потрібні для праці з конкретним випадком, це можуть бути соціальний працівник, психолог, медики, поліція, служба у справах дітей та інші. Соціальний супровід має бути допомогою для сімей, а не контролем.

Тези інтерв'ю із Респондентом 5 Андрієм Гулесем, юрист-консультантом БФ «сестри Даліли», Асоціація людей з легеневою гіпертензією та Респондентом 6 Уляною Малофій, координаторкою міжнародних проєктів БФ «сестри Даліли» (в минулому соціальні працівники Львівського ЦСССДМ) (18.10.2019 р., тривалість 30 хв.)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?»* Під час супроводу необхідно користуватись вимогами ЗУ «Про соціальні послуги», Стандартом, в нашому випадку ЗУ «Про захист прав людей з інвалідністю» та іншими.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей в СЖО?»* Дотримуватись всіх норм неможливо, особливо, коли це стосується державної установи, де кожна операція вимагає великої кількості бюрократичних процедур.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* Організація, в якій працюємо, надає послуги особам з легеневою гіпертензією, соціальним супроводом в «чистому вигляді» це не назвемо, проте, соціальною підтримкою так. Організація послуги потребує часу, кваліфікованих фахівців, які будуть готові творити якісну роботу.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Із нашого попереднього місця праці є досвід надання послуг згідно зі Стандартом. Наявність Стандарту є доброю основою для надання послуг, проте у нашій діяльності як громадської організації ми можемо більше опцій включити для наших клієнтів, окрім тих, що передбачені Стандартом.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* В нашій організації ми здійснюємо кількісну та якісну оцінку послуг, для їх відповідності із запитами клієнтів та щодо покращення їх становища.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* В загальному так.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* Здебільшого так, проте не слід зупинятись на простому дотриманні вимог закону.

8. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* Людина, якій надається допомога, повинна розуміти, які вона має обов'язки, залежно від причини, з якою особа звернулася за отриманням послуги. Через недотримання особою своїх обов'язків фахівець не може належним чином надати ефективний супровід, деяким особам «зручно» жити у СЖО, можливе виникнення так званого «спадкового СЖО».

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».* Обов'язкове укладення з особою, якій надаватиметься супровід, договору із роз'ясненням та чітким розумінням клієнтом своїх прав та обов'язків, для розуміння того, що особа співпрацює у подоланні СЖО, а не є пасивним отримувачем послуг.

Формувати добру команду фахівців для співпраці, оскільки ФСР не може мати достатні знання у різних галузях, тому потрібно укласти відповідні договори про співпрацю із юристами, психологами, медичними працівниками та іншими для ефективного супроводу. Добре «Середовище Фахівців» – забезпечення командної праці.

Тези інтерв'ю з Респондентом 7 Ольгою Бойко, експертом із деінституалізації та розвитку послуг на регіональному рівні проекту EDGE, старшою викладачкою кафедри педагогіки і соціальної роботи УКУ (15.10.2019 р., тривалість 20 хв.)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціального супроводу?»* ЗУ «Про соціальні послуги», Стандартом надання соціальної послуги супроводу та іншими.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей в СЖО?»* На практиці ні.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* Недоліки організації соціальних послуг в ОТГ є такими, що мало яка ОТГ вважає, що їй потрібні соціальні послуги.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Стандарт соціальної послуги супроводу потребує оновлення механізмів супроводу як такого.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* Чи здійснюється оцінка, не знаю, думаю, має бути, але конкретніше сказати не можу. На мою думку, здійснюється контроль, як в ієрархічних структурах.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* Щодо строків, то їх можна залишати у тій мірі, в якій вони є зараз, на мою думку, ефективним було б збільшити можливість поновлення одного і того ж супроводу.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* Розглядаючи питання супроводу, не потрібно узагальнювати дані та інформацію, що всі випадки виключно погані чи виключно добрі, це все залежить від кожного конкретного випадку. Також щодо дотримання законодавчих вимог загалом деяким ФСР вдається дотримуватись більшої кількості вимог, іншим – менше.

8. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* Проблеми у супроводі: брак компетенції у працівників, які здійснюють супровід; позиціонування соціальної служби, як контролюючого органу, немає порозуміння між ФСР та клієнтом, виконується лише контрольна функція. Часто в працівників немає розуміння своєї ролі. Часто це походить із самої специфіки сімей у СЖО, адже більшість сімей є асоціальними.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».* Рекомендаціями для ОТГ у покращенні організації надання послуги є працювати над її попередженням, адже в ОТГ, де не така велика територія, як, наприклад, у великих містах, є можливість дізнатись про сім'ї, які перебувають у кризових ситуаціях, і тут є доцільність допомогти родині в даній ситуації, надавши підтримку, щоб потім не треба було довшого супроводу, і не завжди з позитивним для сім'ї наслідком.

Тези інтерв'ю з Респонентом 8 Датченко Наталією, координаторкою проєктів із захисту дитини Дитячого Фонду ООН (ЮНІСЕФ) (15.10.2019 р., тривалість 30 хв)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціальної послуги»* Конституцією України, ЗУ «Про соціальні послуги», Стандартом про надання соціальної послуги супроводу та іншими.

2. *«Чи вдається виконувати вимоги всіх нормативно-правових актів під час супроводу сімей в СЖО?»* Те, що спостерігаю у співпраці з різними громадами, які беруть участь у наших проєктах, то в осіб, відповідальних за організацію послуги, є проблеми із дотриманням всіх вимог під час супроводу. Причини цього є різні, але так є.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* Є проблема в наявності недостатньої кількості фахівців. ФСР – менеджер організації надання соціальних послуг, він не є надавач, його завдання координувати проєкт. Згідно з законом він менеджер, а фактично він надавач, то по суті виходить, що він сам себе регулює. Все що він робить – збирає інформацію, щоб вчасно її подавати у відповідні органи. Треба дивитись скільки сімей вони обслуговують. Важливо чітко розділяти повноваження. ФСР – координатор, активізує працівників, допомагає закупити послуги у надавача, контролює процес. Практика в громаді є такою, що вони мають тільки соціальних робітників і вводяться посади ФСР. Саме через такі невідповідності є тяжко організувати послуги на місцях.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Він є недосконалим, коли вступить у силу новий Закон про соціальні послуги, то будуть передивлятися Стандарти надання послуг, зокрема Стандарт послуги супроводу сімей у СЖО. Немає в Стандарті закріпленої вартості послуги і того, скільки коштує окрема послуга, а коли нема чітких індикаторів, як можна перевірити якість надання послуги. Те, що ми робимо в державних структурах зараз, це платимо зарплати, комунальні платежі, не розраховуючи вартості самої послуги.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* Здійснюється кількісна оцінка, проте, здійснювати оцінку якості надання у громаді послуг клієнтам повинен зовнішній аудит, а також, в умовах ринкових відносин можна віддати таку функцію громадським організаціям.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* В загальному так.

7. *«Чи є відповідність у прописаних нормах із реальною реалізацією послуги у родині?»* Загалом так, але потрібно змінити підхід у наданні соціальної послуги. У наданні соціальної послуги необхідно змінити ставлення до осіб, яким ми надаємо допомогу, від об'єктного до суб'єктного. Враховувати думку клієнта щодо вибору надавача послуги. Створити інноваційну систему – платформу, що об'єднуватиме надавачів, клієнтів і замовників. Ми розробили таку систему, але проблема зараз полягає в тому, що бюджет не може автоматично відобразити ту суму, на яку ви обрали послугу. У тендерну систему вибору надавачів соціальних послуг внести індикатор виборності, бо зараз все відбувається таким чином, що хто найдешевшу ціну запропонував, тому ми і віддаємо надання послуг. А нам потрібно ввести ще один критерій преференції людей, зібрати їх на рівні громади.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО».*

- Прозорий механізм розрахунку вартості послуг;
- Ліцензування надавачів соціальних послуг;
- Розведення повноважень чітко, хто за що відповідає;
- Відійти від об'єктності клієнта до суб'єктності;
- Спростувати роботу соціальних працівників.

У СЖО, як індикатор, входять різні чинники, згідно з законом. Таким чином, якщо добре проводиться супровід, то закривається решта послуг, необхідних громаді. У міжнародній практиці супровід є загальною послугою, яка перекриває потребу в інших послугах на рівні громади.

Тези інтерв'ю з Респондентом 7 Анною Решетник, БФ «Львівська Освітня Фундація», координаторкою проєкту «Добрий Сусід», (19.10.2019р., тривалість 40 хв.)

1. *«Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціальної послуги»* ЗУ «Про соціальні послуги», Стандартом соціальної послуги супроводу та іншими.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* ЛОФ не надає послуги соціального супроводу, оскільки для надання супроводу необхідно постійно бути присутнім у громаді. А при теперішній реформі, коли ще не всі ОТГ створені, діють районні Терцентри, де по факту надається супровід сімей в СЖО, а даний супровід включає в себе лише контролюючі візити. Тому ЛОФ свідомо відмовляється від формулювання послуги супроводу, натомість ми максимально звертаємо увагу громади та влади довкола бажання допомогти сім'ї. Саме з такою метою в нас діє програма «Добрий сусід», де ми фінансуємо послугу або залуцаємо підприємства, компанії, шукаємо волонтерів, які надаватимуть послугу, багато часу присвячуємо навчанню волонтерів.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* В ньому прописані критерії, по яких здійснюється організація та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО.

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»* На скільки мені відомо, оцінка здійснюється кількісна, щодо кількості наданих послуг.

6. *«Чи достатніми є строки, які визначені законодавством для надання такої послуги (від 6 місяців до року)?»* Це дивлячись на конкретний випадок.

7. *«З якими найбільшими недоліками Ви зустрічались під час організації надання такої соціальної послуги?»* Об'єктне ставлення до сім'ї у СЖО, ми прийдемо, розкажемо, що, як і коли потрібно робити, без залучення самої сім'ї, без питань, що вони взагалі хотіли б змінити у своєму житті. Неправильним є

возити техніку, задаровувати, носити макарони, подарунки для дітей, сім'я привикає до такого споживацького ставлення. Тому зміна ставлення – це пріоритет.

10. «Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей в СЖО». Навчання фахівців соціальної сфери, голову ОТГ направити в громаду, де ефективно організована робота соціальних послуг комплексно, бо соціальні послуги дуже прямо пов'язані з економічною складовою громади, активізувати громаду у соціальній сфері.

ЛОФ організовує Навчання для ФСР, оскільки на практиці стикнулися з тим, що голови не розуміють, для чого їм потрібно вводити ще одну посаду, стикнулися з нерозумінням голови ОТГ доцільності роботи ФСР. Наразі вдаємось до свого роду маніпуляції, кажемо головам що потім йому треба буде оплачувати вартість перебування кожної дитини з його громади в інтернаті. З ФСР встановлюються зв'язки, та при потребі вони можуть звернутись у ЛОФ для отримання необхідної допомоги.

Розгорнуті письмові відповіді, отримані від Респондента 10 Оксани Рубай, депутатки Львівської міської Ради, радниці міського голови апарату виконавчого комітету Львівської міської ради (02.12.2019 р.)

1. «Якими нормативно-правовими актами слід користуватись під час надання послуги соціальної послуги?»

ЗУ «Про соціальні послуги» (17 січня 2019 року, № 2671-VIII)

«Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»

«Про запобігання та протидію домашньому насильству»

«Про об'єднання громадян»

«Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»

«Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування»

«Про державну допомогу сім'ям з дітьми»

«Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям»

1.2 Постанови КМУ:

від 24.09.2008 № 866 «Питання діяльності органів опіки та піклування, пов'язаної із захистом прав дитини»

від 03.09.2012 № 537 «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати»

від 14.11.2012 № 1039 «Про затвердження критеріїв діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги»

від 19.12.2012 № 1184 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»

від 29.04.2013 №324 «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів»

від 21.11.2013 № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах»

від 21.11.2013 № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)»

від 06.08.2014 № 385 Державна стратегія регіонального розвитку на період до 2020 року

від 12.05.2015 «Про затвердження Порядку призначення та виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям»

від 16.03.2016 № 161-р. Стратегія подолання бідності,

від 08.09.2016 № 596 Перелік платних соціальних послуг

від 10.07.2019 № 635 «Про затвердження Порядку організації інклюзивного навчання у закладах вищої освіти»

Розпорядження КМУ:

Від 08.08.2012 №556-р Стратегія реформування систем надання соціальних послуг

Від 09.08.2017 № 526-р «Про Національну стратегію реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2026 роки та план заходів з реалізації її I етапу»

Указ Президента України:

від 12.01.2015 № 5/2015 Стратегія сталого розвитку «Україна-2020»,

від 25.08.2015 № 501/2015 Національна стратегія у сфері прав людини

Наказ Мінсоцполітики:

Від 07.09.2011 N 343 «Про усунення недоліків у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку та інвалідам за рахунок видатків місцевих бюджетів, що враховуються при визначенні міжбюджетних трансфертів, викладених у Звіті Рахункової палати України»

Від 01.10.2012 № 612 «Про затвердження Порядку атестації соціальних працівників, інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги»

Від 13.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду»

Від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»

Від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»

Від 20.01.2014 № 28 «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах»

Від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах»

Від 28.10.2014 № 828 «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги»

Від 26.03.2015 № 332 «Про затвердження Методики оцінки конкурсних пропозицій учасників конкурсу із залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг»

Від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації»

Від 29.05.2015 № 565 «Про затвердження форми Примірною договору про залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг»

Від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування»

Від 07.12.2015 № 1186 «Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг»

Від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»

Від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду»

Від 29.02.2016 № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності»

Від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» (із змінами Від 25.01.2017 № 110)

Від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»

Від 26.09.2016 № 1067 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ)»

Від 21.06.2017 № 1030 «Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню»

від 13.07.2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах»

Від 17.12. 2018 р. за N 1901 «Про затвердження Державного стандарту соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними розладами».

2. *«Чи вдається дотримуватись вимог всіх нормативно правових актів під час супроводу сімей у СЖО?»* Часто на практиці є невідповідність із дотримання норм усіх вимог законодавства.

3. *«Наскільки легко вдається організувати надання послуги на місцях, обґрунтуйте чому?»* Соціальний супровід — вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу. Під час соціального супроводу важливо чітко бачити кінцеву мету своєї роботи, тому варто зацентувати її на кількісних, якісних показниках, зокрема щодо адресності та індивідуального підходу, результативності, своєчасності, доступності, відкритості під час надання соціальних послуг. Основними діями та заходами, що використовуються в ході надання послуги соціального супроводу сімей є:

- відвідування отримувача соціальної послуги соціального супроводу за місцем його проживання (перебування), у тому числі без попередження заздалегідь;
- збір додаткової інформації стосовно отримувача соціальної послуги соціального супроводу;
- проведення оцінки потреб отримувача соціальної послуги соціального супроводу;
- складання, коригування та внесення змін до плану соціального супроводу;
- організація та проведення індивідуальної, групової роботи з членами сім'ї та дитиною;
- психологічна підтримка батьків та дітей щодо розвитку шляхом залучення їх до участі у тренінгах, лекціях, групах підтримки, інших заходах;

- надання допомоги з питань захисту майнових, житлових та інших прав;
- ведення документації.

Якщо у соціального фахівця є якісний методичний супровід у формі інтерв'язії та супервізії, то результат соціального супроводу має високу ймовірність бути ефективним. Важливим також є систематичне залучення фахівця із соціальної роботи до тренінгів із професійного вигорання та семінарів-практикумів, які забезпечують фахівця ресурсними матеріалами, кейсами.

Ведення документації під час соціального супроводу займає лише десяту частину від всього обсягу роботи, яку потрібно проробити. Я б виключила проміжну поточну звітність про пророблену роботу, якою дуже часто завантажують керівники соціальних фахівців у інституційних установах. Регулярна супервізія – це ресурс, на який повинен мати право кожен соцфахівець.

Соціальний супровід сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах, здійснюється центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Підставою реалізації соціального супроводу є підписання керівником центру наказу про здійснення соціального супроводу сім'ї, яким призначається фахівець, відповідальний за його здійснення. Основним критерієм прийняття рішення про соціальний супровід сім'ї має бути налаштованість членів родини змінити ситуацію на краще і реальна оцінка ситуації, впевненість соціального працівника в тому, що допомога у вирішенні окремих питань змінить на краще становище родини. Обов'язковою умовою взяття сім'ї під соціальний супровід є наявність згоди сім'ї та укладання договору про здійснення соціального супроводу. Договір між центром і сім'єю укладається протягом семи робочих днів після підписання наказу про соціальний супровід у двох екземплярах. Договір є необхідною передумовою ефективного соціального супроводу, оскільки мотивує як самих клієнтів, так і фахівців із соціальної роботи до співпраці, захищаючи водночас їх права.

Першим етапом здійснення соціального супроводу сім'ї (особи), яка перебуває у складних життєвих обставинах, є виявлення, обробка та перевірка отриманої інформації фахівцями центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, яка здійснюються через відвідування сім'ї. Основне завдання фахівця при першій зустрічі — налагодити психологічний контакт з членами родини, налаштувати їх на взаємодію та партнерство. Якщо наслідки візиту позитивні, фахівець із соціальної роботи: налагоджує контакт із членами сім'ї; отримує згоду членів сім'ї на соціальний супровід; отримує інформацію щодо становища дітей та бачення і сприйняття сім'єю своїх проблем, про наявні й потенційні ресурси сім'ї, її готовність до співпраці. У випадку позитивного варіанту результатом першої зустрічі для сім'ї буде: розуміння того, що існує установа, яка розуміє їхні проблеми, хоче допомогти, пропонує свою допомогу; надія на те, що проблеми сім'ї можуть бути вирішені; згода на соціальний супровід; готовність активно отримувати соціальні послуги. Під час проведення комплексної оцінки ситуації і потреб сім'ї фахівець із соціальної роботи інформує членів сім'ї про необхідність розробки плану соціального супроводу. При цьому важливо визначити пріоритети діяльності, адже більшість проблем мають багатосторонній характер. Важливо, щоб члени сім'ї брали активну участь у визначенні пріоритетів, тобто тих завдань, які слід вирішити в першу чергу. На підставі спільного обговорення шляхів вирішення складних життєвих обставин спеціалістом і членами сім'ї формуються завдання, досягнення яких передбачає виконання ряду послідовних дій, що і оформлюються у вигляді плану соціального супроводу. План супроводу складається центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді протягом 10 робочих днів після проведення оцінки потреб у наданні сім'ї соціальних послуг та обстеження її матеріально-побутових умов, узгоджується із суб'єктами соціальної роботи та затверджується керівником центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. План соціального супроводу визначає: основні завдання соціального супроводу, очікувані результати щодо подолання чи мінімізації складних життєвих

обставин, перелік необхідних заходів для досягнення результату, їх виконавців, терміни його виконання та перегляду.

4. *«Що Ви можете сказати про Стандарт соціальної послуги супроводу?»* Сьогодні вкрай необхідною і важливою є соціальна робота з конкретними групами клієнтів з урахуванням специфіки кожної групи, тому Державні стандарти соціального супроводу враховують потреби кожної такої категорії зокрема. Визначення організаційних і правових засад соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, що зазначені в Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21 червня 2001 р. № 2558-III, надають важливого значення в здійсненні соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. У Законі йдеться про те, що соціальний супровід — вид соціальної роботи, спрямованої на здійснення соціальних опіки, допомоги та патронажу соціально незахищених категорій дітей та молоді з метою подолання життєвих труднощів, збереження, підвищення їх соціального статусу. Однак у Державному стандарті визначено, що соціальна послуга соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах — це комплекс заходів, що передбачає оцінку потреб, визначення шляхів вирішення основних проблем, регулярні зустрічі чи відвідування отримувача послуги з метою моніторингу виконання поставлених завдань, сприяння у отриманні інших послуг, допомогу в усвідомленні значення дій та/або розвиток вміння керувати ними, навчання та розвиток навичок, спрямованих на подолання чи мінімізацію складних життєвих обставин. Проаналізувавши законодавчу та нормативно-правову базу з питань державного регулювання здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, нами виявлено деякі істотні відмінності у визначені понять. Однак загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги соціального супроводу чітко визначені наказом Міністерства соціальної політики України від 31 березня 2016 р. № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», зареєстрованого в Міністерстві

юстиції України 22 квітня 2016 р. за № 621/28751, та відповідно до «Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21 листопада 2013 р. № 896. Основний Закон України визнав людину найвищою соціальною цінністю, а обов'язком держави – утвердження і забезпечення її прав та свобод. Тому під час здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, визначено принципи надання соціальної послуги соціального супроводу, зокрема: доступність соціальної послуги; незалежність отримувача соціальної послуги; захист та безпека отримувачів соціальної послуги; конфіденційність інформації.

В Україні є необхідність формування та впровадження нових підходів до соціального супроводу, де зміниться роль держави, а саме набудуть розвитку нові державні інституції (інститути громадянського суспільства) щодо соціального захисту. Перелік видів соціальних послуг містить понад 100 найменувань, що надаються близько 30-ти категоріям отримувачів

5. *«Чи здійснюється оцінка надання послуги соціального супроводу?»*
Сучасний стан системи надання соціальних послуг не може повністю задовольнити потреби, які постійно зростають. Для задоволення цих потреб необхідним є суттєве покращення якості соціальних послуг, модернізація механізмів їх фінансування, розширення кола можливих надавачів цих послуг. Виконання державою зазначених завдань вимагає застосування чутливих до змін у сфері соціального обслуговування інструментів управління, якими є моніторинг та оцінювання соціальних послуг.

Оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги. Суб'єкт, що надає соціальну послугу, здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги. Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності

суб'єкта, що надає соціальну послугу, та надавачів соціальної послуги і враховуються в подальшій роботі з метою підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

Оцінка якості надання послуги «Соціальний супровід» здійснювалась за критеріями, які визначено у Державному стандарті соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, а саме: результативність; адресність та індивідуальний підхід; своєчасність; доступність та відкритість; повага до отримувача соціальних послуг; отримання подальшої підтримки. Цілі проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг повинні бути обов'язково визначені. При аналізі системи моніторингу за наданням послуги «Соціальний супровід» потрібно моніторити, чи спеціалістами, які надають послугу, здійснюється перспективне та поточне (щомісячне, щотижневе) планування.

Модель моніторингу та оцінювання соціальних послуг повинна складатися з суб'єкта, який здійснює моніторинг та оцінювання, об'єкта, який відстежується і оцінюється, цілей, оціночних параметрів (критеріїв), методологічної бази, схеми та порядку інформаційного забезпечення процесів моніторингу та оцінювання. Об'єктивна необхідність моніторингу і оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками обумовлена необхідністю оцінки якісної сторони їх надання, а передусім – соціальної ефективності цієї діяльності та, відповідно, рівня реалізації державою своїх соціальних функцій в аспекті надання соціальних послуг. Враховуючи те, що кожний конкретний регіон України має свою специфіку в розрізі переважання певних контингентів отримувачів соціальних послуг (статеві-віковий склад населення, переважання певного виду інвалідизації або захворювань певної нозології), стану екології, рівня соціальних, економічних та екологічних результатів функціонування економічної системи, обмеженості територіальних ресурсів, отримання інформації такого типу є вкрай необхідним. Для реалізації програми моніторингу і оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками необхідним є створення єдиного ієрархічного за своєю структурою

інформаційного середовища, яке б акумулювало наявну інформацію від первинного рівня – територіальних центрів з надання соціальних послуг – до центрального рівня управління. Тому основна мета створення інфраструктури даних щодо якісної оцінки соціальних послуг полягає в інтеграції даних, зібраних за територіальним принципом, покращення їх якості та забезпечення доступу до них для багатоцільового використання. Створення в Україні державної інфраструктури моніторингу даних для оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками дасть змогу провадити єдину соціальну політику та координувати зусилля різних рівнів управління системи надання соціальних послуг, інших зацікавлених відомств, а також органів місцевого самоврядування, бізнесових структур. Ця робота має стати важливим кроком у напрямку запровадження єдиних стандартів та уніфікації технологій збирання та опрацювання інформації, дасть змогу уникати дублювання робіт зі збирання інформації.

На практиці обидва процеси оцінки тісно взаємопов'язані і ці терміни часто використовуються як синоніми. В сучасній соціальній роботі домінує установка не на недоліки клієнта: «У чому його проблема?», а на його можливості: «У чому його потреби?». Визначивши, які природні потреби клієнта не задоволені, і задовольнивши їх, ми повернемо йому здатність до самостійного функціонування. Особливо важливо точно визначення потреб, якщо клієнт – дитина. Задоволення потреб дитини на етапі формування його тіла і особистості визначить всю майбутню долю дитини.

Якщо соціальний працівник хоче допомогти клієнту, він повинен: знати складові нормальних людських потреб; вміти оцінити задоволеність потреб; здатність сім'ї клієнта задовольнити їх, чи є в співтоваристві ресурси, які потрібні для задоволення потреби; організувати і домогтися, щоб потреби клієнта задовольнялися комплексно і повністю, так, як потрібно клієнту, а не так, як зручно іншим.

Кожний із перелічених показників містить групу індикаторів, спектр яких об'єднує як позитивні, так і негативні характеристики. Спектр позитивних

характеристик обмежених, однак достатніх, щоб виявити сильні сторони та ресурси дитини, батька, матері, родинного середовища. Слід зазначити, що означена модель оцінки потреб цілком може застосовуватися і при оцінці потреб дорослих людей, треба лише замінити згадку дитина на згадку дорослий клієнт, батьків – на персонал, який піклується про клієнта та його сім'ю, а якщо клієнт проживає в інтернатному закладі, то місцеві громади змінити на інтернат.

Щодо повторного супроводу, оцінки або оцінки безпеки дитини здійснюється службами у справах дітей.

Фахівець із соціальної роботи збирає інформацію з різних джерел за допомогою: зустрічей з дитиною, батьками, членами сім'ї (відвідування на дому повинні проводитися за згодою членів сім'ї. За потреби, особливо у випадку підозри про жорстоке поводження/насильство, можуть здійснюватися несподівані візити); зустрічей з спеціалістами соціальної сфери (вчителями, вихователями, дільничними міліціонерами та іншими надавачами послуг), сусідами, родичами, друзями; письмових висновків за результатами консультацій дитини/сім'ї, поданих психологом, соціальним педагогом, лікарем та іншими; письмових висновків від інших надавачів соціальних послуг, або фахівців, які в даний час працюють з дитиною/сім'єю; відповідних документів щодо здоров'я/освіти/соціального статусу дитини/ сім'ї.

Під час комплексної оцінки фахівець активно співпрацює з кожною дитиною, їхніми батьками, іншими членами родини, залучає до аналізу причин складних життєвих обставин, мотивує до конструктивної взаємодії, наснажує до самостійних дій, сприяє підвищенню самооцінки та враховує їхню думку при пошуку шляхів подолання складних життєвих обставин, в разі потреби надає послуги.

Дитина, якщо вона досягла такого віку, що може висловити свою думку, батьки або особи, які їх замінюють, в обов'язковому порядку мають бути ознайомлені з результатами комплексної оцінки, брати безпосередню участь у визначенні мети, завдань та очікуваних результатів соціального супроводу.

Комплексна оцінка здійснюється протягом 30 робочих днів від дати прийняття рішення про взяття сім'ї під соціальний супровід. Після збору інформації, отриманої від різних джерел, проводиться аналіз сильних і слабких сторін клієнта.

Прикладами сильних сторін можуть бути: батьки розуміють, що діти час від часу плачуть, кричать, впадають в істерики, і це не говорить про те, що вони не ствердилися як батьки; батьки вміють контролювати власні емоції, переключаючись у напружених ситуаціях на фізичну працю; батьки правильно пояснюють потреби дитини і реагують на її поведінку; батьки керуються лише ненасильницькими способами підтримання дисципліни серед дітей. Члени сім'ї сприймають сім'ю як одне ціле, колектив та ін.

Аналіз практики соціальної роботи дозволив виявити, що соціальні працівники при формулюванні завдань часто використовують фрази: «покращити житлові умови», «підвищити якість піклування за дітьми», «удосконалити методи виховання». Завдання, сформульовані таким чином не піддаються спостереженню і кількісній оцінці. Причому такі завдання і рівень їхнього досягнення сприймається різними людьми по-різному, що унеможливорює однозначність підсумкової оцінки. превентивні/профілактичні: консультування, інформування, соціальна профілактика;

- для осіб/сімей, що потрапили у складні життєві обставини: соціальний супровід, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, натуральна допомога, представництво інтересів, посередництво (медіація);
- для осіб з інвалідністю та похилого віку: підтримане проживання, догляд вдома, фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору, переклад жестовою мовою;
- для дітей з інвалідністю: супровід під час інклюзивного навчання, денний догляд;
- кризові послуги: екстрене (кризове) втручання; надання притулку;

- для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних.

7. *«Чи є достатніми строки, які визначені законодавством для надання такої послуги?»* Робота з випадком є доволі тривалою. Незалежно від тривалості роботи з випадком у процесі надання допомоги мають бути логічними та послідовними: кожен крок має впливати з попереднього і слугувати основою для наступного.

Ведення випадку – це певний процес узгоджених, логічно-послідовних дій та заходів, що здійснюються на відповідних етапах:

- отримання повідомлення/звернення;
- відкриття випадку;
- здійснення початкової оцінки;
- прийняття рішення про надання послуг;
- укладання договору між отримувачем та надавачем послуг;
- комплексна оцінка потреб дитини та її сім'ї;
- складання плану соціального супроводу;
- виконання індивідуального плану та періодичний перегляд його результатів;
- закриття випадку;
- оцінка впливу наданих послуг (постпрограмна підтримка).

Кожен етап передбачає обов'язкові процедури і певні послуги відповідно до потреб клієнта та з урахуванням поточної інформації. Дії та заходи наступного етапу базуються на результатах попереднього. Тип випадку визначається за результатами аналізу інформації, зібраної під час початкової оцінки потреб клієнта-дитини та її сім'ї.

Фахівець із соціальної роботи, який навідався у сім'ю, визначив, що сім'я малозабезпечена і перебуває у СЖО.

Іванчуки вже отримують підтримку від держави і громади у вигляді грошових виплат (допомога на дітей з інвалідністю, надбавка по догляду за дитиною з інвалідністю, допомога малозабезпеченим сім'ям), а також субсидію на оплату житлово-комунальних послуг, пільги, інколи – матеріальну допомогу

від громади. Чи допомагають ці численні заходи подолати СЖО, в яких опинилася сім'я?

Очевидно, що ні. Бо їхня проблема не у нестачі коштів (принаймні, не основна), а в тому, що батьки з різних причин не спроможні забезпечувати сім'ю і самотійно впоратись з цими обставинами.

Матеріальна допомога від громади не здатна змінити відношення батька до своєї відповідальності за родину (на жаль, часто навпаки), допомога малозабезпеченим сім'ям – не допоможе мамі вирішити питання зі здоров'ям, виплати по інвалідності – соціалізувати Дмитра у громаді та повернути в сім'ю Івана...

За умови отримання цих послуг життя родини Іванчуків має шанс налагодитися і СЖО можуть бути подолані або принаймні мінімізовані їхні негативні наслідки.

8. *«Які найбільші недоліки Ви помічали під час організації надання такої соціальної послуги?»* Недоліки щодо надання соціальної послуги:

- недостатнє інформаційне забезпечення: відсутність механізмів інформування населення про соціальні послуги;
- недостатнє ресурсне забезпечення, зокрема кадрове;
- неврегульовані недоліки в нормативно-правовій базі;
- недостатня розвиненість громадянського суспільства; непослідовність соціальної політики;
- монополізоване становище державних суб'єктів, які надають соціальні послуги,
- повільне реформування соціальної системи, яка, наразі, не відповідає сучасним міжнародним нормам, вимогам і стандартам, визначеними Євросоюзом;
- монополізація державою надання соціальних послуг; недофінансування системи;

- нівелювання залучення громадських, благодійних і релігійних організацій, а також суб'єктів підприємництва до надання соціальних послуг,
- відсутність ліцензування та моніторингу якості їх надання соціальних послуг;
- недостатньо доступної інформації щодо державних статистичних даних з приводу надання соціальних послуг за окремими категоріями отримувачів, типами установ;
- відсутня інформаційна база громадян, які отримують та можуть отримати соціальні послуги;
- відсутній публічний перелік усіх форм власності суб'єктів, що надають соціальні послуги;
- неможливість прямого спрямування коштів з державного і місцевих бюджетів недержавним суб'єктам, які надають соціальні послуги;
- здебільше утримання бюджетних установ не забезпечує адресне надання соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги;
- порушення принципу рівності сторін у міжсекторальному співробітництві та дискримінація недержавних суб'єктів у наданні соціальних послуг;
- порушення принципу субсидіарності, конкуренції, ринкових відносин у соціальній сфері.

9. *«Чи є дієвими положення Порядку виявлення сімей у СЖО, затвердженого відповідним наказом КМУ?»* Ні, не ефективні, оскільки не передбачено механізму виявлення, а лише аналіз повідомлення/інформації про потребу надання соціальних послуг. Виявлення потенційного отримувача послуг є випадком. Здебільшого, це отримання повідомлення та відкриття випадку протягом 1–3 днів, який передбачає:

- аналіз повідомлення/інформації (далі – повідомлення) про дитину, сім'ю (особу), яка, ймовірно, перебуває у складних життєвих обставинах, встановлення потреби в екстреному втручанні;
- уточнення інформації в інших суб'єктів, налагодження контакту з потенційним отримувачем послуг;
- перенаправлення повідомлення чи прийняття рішення про відкриття випадку, визначення відповідального/відповідальних за проведення початкової оцінки потреб отримувача, термінів та умов її проведення чи відмова у наданні послуг.

Відкриття випадку розпочинається із висновку за результатами повідомлення/інформації та збору первинних даних про дитину, сім'ю. Таке повідомлення може надійти безпосередньо від особи (самозвернення) або від родичів, сусідів, поліції, підрозділів органів виконавчої влади: охорони здоров'я, освіти, у справах сім'ї та молоді, соціального захисту, служби у справах дітей, соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та ін. Повідомлення/інформація може надійти у письмовій формі, по телефону чи в усній (під час безпосереднього контакту віч-на-віч).

8. *«Чи законодавством врегульовані всі аспекти організації та надання соціальної послуги супроводу сімей у СЖО?»* На мою думку, на законодавчому рівні врегульовані всі аспекти. Однак, підзаконні акти, положення, інструкції наразі напрацьовуються, тому досі не врегульована чітко міжвідомча та міжсекторальна взаємодія, адресне фінансування надання соціальних послуг, ліцензування, моніторинг та відповідальність за якість надання соціальних послуг., і в державному секторі, і в недержавних суб'єктів надання соціальних послуг через відсутність єдиних стандартів, моніторингу якості надання соціальної послуги та прямої відповідальності соціальна допомога надається заради допомоги за принципом: «наздожени і допоможи», а не задля конкретної мети попередження вразливості особи (сім'ї), безпеки громади, , подолання чи мінімізації негативних наслідків СЖО та недопущення кризової ситуації в майбутньому, шляхом забезпечення мінімального рівня соціальних послуг.

10. *«Ваші рекомендації для покращення організаційно-правового забезпечення організації та надання соціальної послуги супроводу сімей в СЖО».* Системний підхід, максимальна узгодженість на міжсекторальному рівні, наявність положень, уніфікованих інструкцій, наказів.