

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІНАНСІВ ТА ОБЛІКУ**

Кафедра фінансового менеджменту та страхування

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

**«СОЦІАЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ:
ПРОБЛЕМИ ТА ОСОБЛИВОСТІ»**

Виконав:

студент групи СЗм-21 Несін А. П.

Науковий керівник:

к.е.н., доц. Луцишин О.О.

Національна шкала _____

Кількість балів _____

Оцінка: ECTS _____

ТЕРНОПІЛЬ – 2020

Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретико-правові основи соціального обслуговування населення в Україні.....	5
1.1. Теоретичні аспекти формування системи соціального захисту населення.....	5
1.2. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні.....	11
1.3. Розвиток соціальної сфери України.....	17
Висновки до розділу 1.....	21
Розділ 2. Аналіз соціального обслуговування населення в Україні.....	23
2.1. Сучасний стан соціального обслуговування населення в Україні:.....	23
2.2. Моніторинг надання соціальних послуг населенню.....	32
2.3. Аналіз діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (на прикладі Тернопільської громади).....	44
Висновки до розділу 2.....	57
Розділ 3. Соціальне обслуговування населення України та її перспективи її удосконалення.....	58
3.1. Крайні світові практики організації роботи центрів соціального обслуговування населення.....	58
3.2. Інноваційність соціальних послуг та впровадження дистанційних моделей обслуговування населення.....	62
Висновки до розділу 3.....	66
Висновки.....	67
Список використаних джерел.....	69

Вступ

Актуальність теми дослідження. Стан економіки України, таї усіх інших країн, залежить від ведення соціальної політики в них. Помилковим вважають, що соціальна сфера напряду залежить лише від фінансового забезпечення, це радянська схема соціального обслуговування, яка застаріла. Сучасний світ вимагає не забезпечення, а вирішення проблем. Україна зараз зіткнулася із кризою у соціальній сфері, тому що будь-які зміни у законодавстві не приносять бажаного результату, від чого потерпають громадяни, економіка та авторитет України на світовій арені. Однією із вимог Європейського союзу та Міжнародного права людини є належне надання соціальних послуг, що передбачають вихід людини із соціальної групи, наприклад категорія малозабезпечених чи безробітних, або забезпечення людини усім необхідним для її життя.

Зараз Україна опинилась на роздоріжжі – повернення до минулого чи проведення повного реформування системи соціального обслуговування задля покращення життя громадян.

Вагомий внесок у розуміння питань управління системою соціальних послуг та у дослідження основ соціального розвитку країни, соціальної підтримки та забезпечення окремих категорій населення та надання соціальної допомоги громадянам сприяли роботи українських дослідників і науковців, таких як: Бухтіярова О.С., Дидика С.М., Дубича К.В., Матвійчука А.С., Воронцової А.С., Квика К., Корчєвної О. В., Міхеєвої О. Ю., Папїкяна А. Л., Халецької А. А., Яковлєвої Г. та інших. Віддаючи належне існуючим напрацюванням та не применшуючи їх вагомості, слід акцентувати увагу на подальшому дослідженні питання соціального обслуговування. І, незважаючи на значні напрацювання в даній сфері, деяким питанням присвячувалось недостатньо уваги, наприклад фінансовому забезпеченню системи соціальних послуг.

Метою магістерської роботи є обґрунтування теоретичних і практичних засад соціального забезпечення в Україні, аналіз сучасного стану надання соціальних послуг та пошук можливих шляхів покращення фінансового забезпечення сфери соціальних послуг.

Відповідно до поставленої мети в роботі передбачено вирішення таких **основних завдань**:

- визначити основні засади ведення соціального обслуговування в Україні;
- здійснити аналіз надання соціальних послуг населенню в Тернопільській області;
- охарактеризувати інноваційні підходи соціальної сфери та запропонувати подальший розвиток системи соціального забезпечення.

Об’єкт дослідження – система соціального забезпечення населення України.

Предметом дослідження є теоретико-прикладні аспекти надання соціальних послуг та соціальної допомоги населенню.

Методи дослідження. В магістерській роботі використовувались такі методи дослідження: абстрагування, системного аналізу і узагальнення, індукції та дедукції; порівняння, прогнозування, синтезу; аналітичного прогнозування, емпіричного.

Теоретико-інформаційну базу магістерської роботи складають законодавчі акти та нормативно-правові документи України, аналітичні матеріали та звітні документи Тернопільської області, монографічні дослідження, наукові статті, матеріали науково-практичних конференцій, навчальна література.

Магістерська робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел. Основний зміст роботи викладено на 74 сторінках комп’ютерного тексту. У ній містяться 2 таблиці та 2 рисунки. Список використаних джерел налічує 53 найменування.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Теоретичні аспекти формування системи соціального захисту населення

Війни, неналежні умови проживання, соціальна незахищеність населення, природні катаклізми та низка інших чинників, що впливають на життя та здоров'я людей, не лише в Україні, але й у цілому світі, викликають занепокоєння і вимагають соціальної захищеності тих категорій людей, які постраждали від вищезазначених факторів.

Соціальний захист – це комплекс організаційно-правових та економічних заходів щодо забезпечення добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах. У системі соціального захисту надання засобів для існування працездатним громадянам виплачується за рахунок особистого трудового вкладу, економічної самостійності та підприємництва, а пільговим верствам – державним коштом, що має бути не нижчим за прожитковий мінімум, встановлений законом [1].

Відповідно до пункту 17 статті 1 закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України [2].

Ринок України трансформується в умовах сучасних інновацій та технічного прогресу. Одні професії виходять на ринок, другі – зникають, а треті трансформуються у вимогах сучасності. У зв'язку з цим як ніколи актуальним є вирішення проблем соціального захисту населення.

Згідно зі статтею 46 Конституції України: «Громадяни мають право на соціальний захист, що 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. Це право гарантується загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій, а також бюджетних та інших джерел соціального забезпечення; створенням мережі державних, комунальних, приватних закладів для догляду за непрацездатними. Пенсії, інші види соціальних виплат та допомоги, що є основним джерелом існування, мають забезпечувати рівень життя, не нижчий від прожиткового мінімуму, встановленого законом.» [3].

Соціальний захист є широким поняттям та стосується певною мірою кожного громадянина. Формування чинної системи соціального захисту пов'язане із набуттям Україною незалежності і переходом від командно-адміністративної економічної системи до ринкової. Поняття «соціальний захист» прийшло на зміну поняттю «соціальне забезпечення», яким у радянський період історії позначали сукупність державних заходів, пов'язаних із забезпеченням громадян в старості та у разі непрацездатності, з піклуванням про дітей, з медичним обслуговуванням та лікуванням. Фінансувалось соціальне забезпечення із суспільних фондів споживання, через які забезпечувалась безоплатна освіта, допомоги, пенсії, стипендії студентам, оплата щорічних відпусток, оплата путівок у санаторії та будинки відпочинку, безоплатна медична допомога, утримання дітей у дошкільних закладах та ряд інших виплат та пільг [4].

Зараз дуже часто соціальні послуги надаються більше недержавними структурами та фондами чи організаціями із захисту окремих верст населення, що також і відстоюють права представників пільгових категорій згідно із Законодавством України. Така ситуація виникла внаслідок недостатнього

державного фінансування, сталого розвитку ринку соціальних послуг та неналагодженої система надання соціальних послуг населенню.

Після набуття незалежності Україна вела абсолютно протилежну політику соціального захисту, аніж СРСР. Відсутність досвіду та різка зміна система та правил в управлінні державним апаратом вплинула на надання соціальних послуг. Державна виплата допомоги часто затримувалася або була спрямована на одну пільгову категорію, що призвело до недовіри громадян щодо надання соціальних послуг недержавними фондами. Щоб органи державної влади могли виконувати представлений перед народом фінансовий план виплат і уникнути «дірок» у бюджеті, політика держави вимагає більшого контролю за соціальними послугами: їх упорядкування, покращення процесу надання соціальних послуг та створення такої системи, що ефективно працюватиме для забезпечення потреб населення [5].

Недосконалість української системи надання соціальних послуг полягає і у тому, що вона спрямовані більше на пільги у державних установах, ніж на покращення життєвого становища цих осіб. Суть соціального захисту також полягає у сприянні зміцненню сімейних відносин незахищених верст населення, що не забезпечується належним чином. Також не дотримується належним чином перевірка надання соціальних послуг та ефективність їх виконання, що погіршує стан соціальної політики держави. Це пов'язано із тим, що законодавство України передбачає ресурси та способи надання допомоги, але не регулює якість надання соціальних послуг, що не забезпечує виконання усіх послуг соціального захисту. Держава націлена більше на розподіл бюджету серед пільгових категорій населення, аніж на належне забезпечення послуг, контролюючи їх якість та її вплив на життя населення [6].

Бичков С.І у своїй праці «Теоретичні аспекти формування системи соціального захисту населення» виділяє ті функції, які має забезпечити соціальний захист населення як система, діюча в ринкових умовах та є комплексом нормативних актів, форм, методів та дій:

- установлення передбаченого законом України періодично оновлюваного гарантованого прожиткового мінімуму. На його основі визначається нижня межа заробітної плати, формується система пенсій та допомоги, гарантується обслуговування в житлово-комунальній та соціально-культурній сферах;

- диференційний підхід до різних соціально-демографічних верств населення залежно від ступеня їх економічної самостійності, працездатності та можливості отримання доходів;

- реалізацію прав кожного громадянина на працю і отримання гарантованого мінімуму доходів, достатнього для нормальної життєдіяльності працюючого та його сім'ї;

- державні гарантії по оплаті найманої праці, встановленням її мінімального рівня, незалежно від об'єкта прикладання праці: у власному виробництві, кооперативі, асоціації, акціонерному товаристві або державному підприємстві;

- надання різних форм допомоги безробітним: виплати по безробіттю, організація громадських робіт, перепідготовка та отримання нової спеціальності, з якої є вільні робочі місця, створення умов для започаткування власної справи;

- державні гарантії щодо підтримки необхідного рівня життя малозабезпеченим категоріям населення;

- індексування грошових вкладів населення у випадку зростання цін на товари та послуги;

- грошову компенсацію населенню при здійсненні реформ цін;

- розробку та законодавче врегулювання (затвердження) всього комплексу заходів, що представляють у всій повноті систему соціального захисту всього населення (працюючих, непрацюючих у працездатному стані, непрацездатних, пенсіонерів, інвалідів, підростаючого покоління, багатодітних матерів, неповні та малозабезпечені сім'ї) [7].

Заходи підтримки доходів у соціальному захисті бувають як активними, так і пасивними. Фінансування у випадку втрати роботи чи працездатності, виплати на лікування, допомога у отриманні освіти та підвищенні класифікації є активними заходами, а соціальна допомога – пасивними [8, с. 106].

Пасивною підтримкою є допомога, що надається особі чи усій сім'ї, що перебувають у важких умовах існування і не мають можливості їх покращити. Тобто її отримують ті, хто цього дійсно потребує і перебуває у кризовій ситуації.

Соціальну допомогу поділяють на 5 видів:

- матеріальну (особі чи особам безкоштовно надають одяг, речі необхідні для її існування, забезпечують безкоштовним харчуванням, також виплачують кошти у випадку втрати роботи чи постійної непрацездатності; передбачені Законодавством України певні виплати в системі соціального забезпечення);

- соціально-медичну (включає у себе як надання безкоштовного медичного обслуговування державними медичними закладами, так і благодійна діяльність у сфері медицини недержавних органів; також передбачається реабілітація інвалідів усіх груп);

- психологічно-педагогічну (робота із логопедом-практиком, для виправлення певних вад, спілкування з психологом для зміни поведінкових моделей у людей під час спілкування та її діяльності як до себе, так і до оточення);

- консультативно-інформаційну;

- правову.

Соціальна допомога націлена саме на забезпечення тих верст населення, які є соціально не захищеними у випадку втрати роботи чи працездатності чи умови їхнього життя є нижче лінії бідності.

Станом на 2019 рік Україна зайняла 134 місце у рейтингу країн за показником ВВП на душу населення та за словами Володимира Компанійця, економіста та керуючого приватним інвестиційним фондом на фондовому

ринку США, є найбіднішою країною Європи за даними нового звіту Міжнародного валютного фонду [9].

Оцінюючи ситуацію, що склалася, державному апарату України потрібно звертати увагу не лише на соціальну допомогу, але й забезпечувати соціальний захист населення із метою реалізовувати ті заходи, що сприяють тому, аби не виникали ті чинники, що негативно впливають на добробут особи чи осіб.

Соціальний захист діє за двома важливими принципами – гуманізмом та соціальною справедливістю. Дотримання їх свідчить про те, що держава визнає цінність осіб, що потребують захисту, їхнє право на свободу, розвиток свого потенціалу та здібностей. Також те, що будуть забезпеченими гідне, повноцінне, щасливе життя згідно з національними, расовими, релігійними та іншими індивідуальними чи соціальними особливостями. Соціальний захист формує систему відносин держави із її громадянами, що побудовані на наданні допомоги для захисту населення.

В основу цих принципів покладено визначення тих чинників та факторів, що негативно впливають на життєдіяльність людини чи суттєво погіршують умови її життя, що спричиняє певні життєві труднощі, та передбачають пошук виходу із цієї ситуації та можливість уникнення цього у майбутньому.

Це важливо ще й тому, що соціальний захист потрібен для того, аби оберігати систему соціального захисту від небезпеки й поширення загальної бідності в той час, коли вона повинна бути засобом допомоги і підтримки людей, що дійсно цього потребують. Справедливість і гуманізм в соціальному захисті – це забезпечення на правовій основі всіма членам суспільства, всіма верствам і групам населення рівних захисних гарантій і благ з урахуванням трудового вкладу. А це показує, наскільки соціальний захист населення тісно пов'язаний з побудовою правовою, демократичною державою [10].

В системі соціального захисту населення існує дві основні функції: функція соціальних виплат і функція соціального обслуговування.

Функція соціальних виплат передбачає виплати пенсій, систему пільг для тих категорій осіб, що дійсно потребують, а функція соціального обслуговування включають такі категорії населення як: інвалідів, людей похилого віку, багатодітні сім'ї, біженці, людей без місця проживання та інші. Система соціального обслуговування працює із різними установами, що відповідальні за вищевказані категорії населення, такі як будинки-інтернати, територіальні центри соціального обслуговування, центри денного перебування, соціальну допомогу на дому та інші.

Тільки досягнення стійкого економічного росту дозволяє створити ефективну систему соціального захисту, вирішувати проблеми бідності, злиднів, створити гідний рівень життя. Кінцевою стратегією соціальної політики є формування середнього класу, як основи економічної і політичної стабільності в країні. Таким чином, соціальний захист – це політика держави щодо забезпечення конституційних прав і мінімальних гарантій особи чи осіб, незалежно від їхнього місця проживання, національності, статі та віку. Забезпечення соціального захисту поширюється практично на всі категорії населення через систему соціальних гарантій. Основою державних соціальних гарантій є мінімальні соціальні стандарти, а саме норми і нормативи, які встановлені законодавством і позначають мінімальний рівень соціального захисту, нижче якого опускатися неприпустимо. Такі мінімальні соціальні стандарти існують у сфері оплати праці, пенсійного забезпечення, охорони здоров'я та в інших соціальних сферах [11].

1.2. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні

Соціальне забезпечення – це вид діяльності, спрямований на матеріальну підтримку населення в ситуації соціальних ризиків. Соціальне забезпечення є інструментом у політиці, що застосовується для регулювання рівня життя

населення і передбачає надання соціальних послуг та матеріальних ресурсів у різних формах, що фінансуються державою [12].

Нову національну систему соціального забезпечення населення України почали створювати після проголошення незалежності. У її реалізацію за основу покладено дані із нормативної та правових баз та обов'язковість дотримуватися державних гарантій щодо:

- реалізації прав громадян на працю і допомогу по безробіттю;
- оплати праці (не нижчої мінімального розміру заробітної плати);
- забезпечення підтримки життя населення, підтримка життєвого рівня населення, встановлюючи мінімальні розміри на соціальні гарантії, звертаючи увагу на ціни та споживчі товари та послуги;
- надання державної допомоги, пільг та інших видів соціальної підтримки малозабезпеченим верствам населення і сім'ям, які виховують дітей;
- матеріальне забезпечення осіб, які досягли пенсійного віку, тимчасово не працюють, у разі втрати постійної працездатності та у втраті годувальника.

Згідно з Постанови Верховної Ради України про проєкт Концепції соціального забезпечення населення України: «в основу реорганізації діючої системи соціального забезпечення закладено такі головні принципи:

1. Соціальне забезпечення поширюється тільки на громадян, які є найманими працівниками, на членів їх сімей та непрацездатних осіб. Також це стосуються тих громадян, які самостійно забезпечують себе роботою, передбачаючи цим закон також підприємців, осіб, що займаються творчою діяльністю, членів кооперативів, фермерів поширюються лише ті соціальні гарантії, у фінансуванні яких вони беруть участь.

2. Диференційований підхід до різних соціально-демографічних груп населення залежно від ступеня їх економічної самостійності, працездатності, можливостей підвищення рівня матеріального добробуту.

В умовах ринкової економіки джерелом підвищення добробуту громадян має стати ефективна праця, трудова активність та підприємницька ініціатива. Тому

для працездатної частини населення пріоритетне значення має захист їх основних прав у галузі праці в умовах різних форм власності та соціальне страхування на випадок втрати роботи, при досягненні пенсійного віку, тимчасовій чи постійній втраті працездатності.

Для непрацездатних громадян гарантується матеріальне забезпечення та соціальне обслуговування за рахунок соціального страхування і виплат з державного та місцевого бюджетів.

Як для працездатних, так і для непрацездатних громадян забезпечується диференційована за групами населення підтримка рівня їх доходів в умовах інфляційних процесів.

3. Перерозподіл економічної відповідальності за реалізацію соціальних гарантій між державою, підприємствами і громадянами.

Держава має забезпечувати за рахунок бюджетних коштів лише мінімально гарантований рівень медичного, культурного, побутового і соціального обслуговування населення і насамперед найменш соціально захищених громадян. У зв'язку з роздержавленням і приватизацією житлово-комунального господарства, закладів освіти і культури соціальні гарантії громадян на послуги цих галузей визначатимуться відповідними актами законодавства.

4. Визначення рівня соціальних гарантій на підставі соціальних нормативів. Найважливіші нормативи - рівень прожиткового мінімуму, мінімальні розміри заробітної плати і пенсій, а також розміри соціальної допомоги повинні затверджуватись державою.

5. Відповідність форм соціального забезпечення населення ступеню розвитку ринкових відносин в економіці.

Цим принципам найбільш відповідає система конкретних форм соціального забезпечення населення, що включає:

– матеріальне забезпечення шляхом соціального страхування у разі безробіття, тимчасової або постійної непрацездатності;

- соціальну допомогу непрацездатним і малозабезпеченим громадянам;
- підтримання рівня життя в умовах зростання споживчих цін;
- компенсації і пільги громадянам, які потерпіли від техногенно-екологічних та природних катастроф» [13].

Одним із джерел соціального забезпечення матеріальними ресурсами громадян України у разі втрати роботи, здоров'я, у разі нещасного випадку та у разі настання пенсійного віку є соціальне страхування, що поділяють та наступні види, відповідно до його запровадження:

- страхування у разі безробіття;
- страхування здоров'я (медичне страхування);
- страхування нещасного випадку на виробництві;
- пенсійне страхування.

Безробіття це болюче питання для ведення соціальної політики для багатьох країн, цей фактор також впливає на зовнішні відносини. Для того аби зменшити відсоток цього чинника, та й з метою захисту громадян та забезпечення можливості працювати державою створеними є фонди із зайнятості населення на державних, відповідно і місцевих, рівнях, що займаються працевлаштуванням населення за рахунок страхових внесків підприємств, громадян України, пожертв (добровільних надходжень), а також за рахунок місцевих та державного бюджетів.

Усі кошти, що надходять у фонд сприяння зайнятості населення, скеровують на виплату допомоги тій категорії населення, що зараз є безробітною, а також завданням є подальше працевлаштування цих громадян. Метою цього фонду є забезпечити достатню кількість робочих місць, у разі потреби їх збільшити, сприяти покращенню професійної орієнтації населення та забезпечення професійного навчання громадян. Окрім витрат на ці послуги, фонд сприяння зайнятості населення витрачає кошти на виплату зарплат працівникам державної служби зайнятості, а також на ті послуги, що

передбаченні законом із соціального захисту прав громадян України на працевлаштування (на працю).

Для того, аби покращити систему соціального захисту безробітного населення в Україні, в пріоритетності стоїть вдосконалення нормативно-правової бази зайнятості населення та у базі соціального захисту безробітних на страхових засадах; зміцнення державної служби зайнятості та Фонду державного страхування у випадку безробіття щодо забезпечення соціального захисту населення від безробіття; надання матеріального забезпечення цими органами.

Також, аби робочий потенціал населення не пропадав на марно та не перебував тривалий час без практики, на місцях посилили роботу консультантів із працевлаштування та роботою безробітного населення, щоб відразу повідомлять про наявність вільних робочих місць чи додаткових вакансій для швидкого працевлаштування. А для тих людей, що не можуть, із ряду певних причин, бути на високому рівні конкуренції, виділяють додаткові умови: бронювання робочих місць на діючих підприємствах відповідно до Законодавства; надання дотацій роботодавцям для працевлаштування безробітних за рахунок коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття.

Кошти до бюджету задля надання медичного страхування надходять у фонди медичного страхування і з тих же категорій, що й у фонд сприяння зайнятості населення, а також від банків у формі кредиту, різних кредиторів та інших джерел, що передбачені законодавством України. Медичне страхування сприяє отриманню права на забезпечення у вигляді грошового еквіваленту та належне й кваліфіковане обслуговування медичними працівниками усіх громадян України, що працюють, а також членів їх сімей.

Законодавством України передбачений ряд послуг, що фінансується за рахунок фонду медичного страхування, до прикладу:

– медична допомога;

- лікування в медичних закладах;
- якщо людина захворіла та тимчасово у зв'язку з цим не працює, то їй передбачена допомога;
- медичну допомогу передбачає вагітність, пологи, виплата допомоги при народженні дитини та догляд за хворою дитиною;
- допомога при декреті за дитиною до досягнення трьох років;
- виділення коштів на лікування та відпочинок у пансіонатах лікувального типу;
- оплата похоронних послуг та інших витрат під час поховання людей, що не досягли пенсійного віку;
- медична допомога та медичне лікування також надається особам, що не мають медичного страхування, але їхні випадки передбачення законодавством для надання страхових послуг здоров'я.

Виплата страхування від нещасних випадків залежить від ступеня ризику для здоров'я людини, а також сфери у якій людина працює та у якій спосіб була отримана травма. Із цього фонду виділяють кошти на пенсію для інвалідів, що отримали свою травму на робочих місцях, чи які захворіли під час виконання своїх професійних обов'язків та у подальшому отримали різко негативні наслідки для свого здоров'я та життя. Грошове забезпечення отримують не лише постраждалі працівники. Але й ті підприємства, які мають найменший ризик чи щороку знижують ризик постраждалих працівників під час виконання своєї роботи.

Із пенсійним фондом ситуація дещо простіша. Кошти, що виплачують людям, які досягли пенсійного віку чи здобули трудовий стаж чи за вислуги років, надходять із страхових внесків громадян та від підприємств.

Також пенсійним фондом передбачені виплати по втраті годувальника та у зв'язку з інвалідністю. Якщо медичне страхування виплачує допомогу на поховання усіх громадян, окрім пенсіонерів, то пенсійний фонд виплачує кошти на похорон саме цих категорій осіб.

Реформи у питанні пенсійного фонду є одними із тих, що дуже часто підлягають змінам та доповненням, це пов'язано із тим, що ця категорія може змінюватися до вимог передбачених, додаватися нові пільги, а також залежить від мінімальної зарплати та прожиткового мінімуму. Збільшення пенсії чи додаткові виплати можливі також у зв'язку із надзвичайною ситуацією, до прикладу, яка сталася цього року із COVID-19. Щоправда, такий надзвичайний стан стосувався виплат усього соціального обслуговування в Україні та інших країнах світу.

1.3. Розвиток соціальної сфери України

На нашу думку, соціальна сфера завжди потребує контролю та змін, відносно до потреб населення та для підвищення їхнього рівня життя. Оскільки економіка зростає у геометричній прогресії, то соціальне забезпечення має бути на відповідному рівні. Показники бідності показують те, що соціальна сфера України не належним чином забезпечує населення, яке цього потребує чи має можливість згідно з законодавством, а тому соціальну сферу потрібно розвивати.

Один із способів покращити систему соціально забезпечення є інноваційний підхід до якості життя, що повинен ґрунтуватися на таких принципах:

- пріоритетом у розвитку суспільства має бути його соціальна складова;
- якісні оцінки мають замінити кількісні;
- підвищення якості життя в планованому континуумі;
- забезпечення взаємозв'язку і взаємозалежності якості життя людини і суспільства в цілому;
- досягти спільних інтересів у сфері екології;
- визначення залежності між потребами і здібностями;

– формування критеріїв оцінки якості життя людини відповідно до рівня розвитку суспільства.

При будь-яких змінах чи нововведеннях завжди потрібен час, тому що населення не відразу пристосовується до нових правил, певні аспекти можуть викликати обурення на початку чи незадоволеність. Але О. Дегтяр дотримується тієї думки, що для удосконалення соціальної сфери потрібно покращити якість життя населення шляхом дотримання усіх принципів інноваційного методу [14].

Соціальна сфера безперечно ставить собі за мету покращити рівень життя населення і освіта зіграє у цьому не останню роль. Освіченим людям легше знайти роботу, ніж тим, хто не має диплому. Одні під час навчання здобувають навички роботи руками, а інші отримують базу та практику, яка допоможе під час працевлаштування. Якщо підвищити рівень якості освіти, то це вплине на рівень інтелектуального потенціалу населення, який у будь-якому випадку стане вищим. Усе, що вивчає людина протягом життя формує її особистість, особливе ті знання, що вона отримає під час навчального процесу у закладах освіти.

Освіта це не лише диплом, який свідчить про здобуту раніше освіти, а можливість покращення інтелектуальних здібностей людини, її конкурентоздатність, зміцнює життєві позиції, формує потребу до творчості, змінює життя у кращу сторону, а також впливає на способи та якість вирішення проблем.

Формування свідомого та інтелектуально збагаченого населення важливе для країни, аби розвиватися. Оскільки, кожен громадянин бере участь у формуванні нації, вкладаючи свою лепту, то потрібно, щоб цей «кожен громадянин» був освіченим. Висока інтелектуальність є чинником, що забезпечує високий рівень життя, тому що люди приймають рішення чи вирішують проблеми не на початковому рівні, а вищому, що зменшує відсотки кризових явищ. Це показує, що для розвитку соціальної сфери має бути забезпечена можливість усіх виборів освіти належним та доступним чином [15; с.63].

Покращення соціальної сфери також залежить і від економічного розвитку. У своїй праці І.П. Кінаш наголошує, що економіка країни взаємозалежна із такими факторами як: зростання доходів населення, що спричинені певними соціальними змінами; видозмінений спосіб життя; розвиток бізнесу у зв'язку із потребою на отримання більш якісних послуг; посилений контроль за цінами на ринку соціальних послуг; закони, що сприяють розвитку соціальної сфери; орієнтація на організацію соціальної сфери з огляду міжнародних ринків. Ці чинники показують залежність розвитку соціальної сфери від економічного зростання держави [16].

Соціальна сфера зацікавлена у економіці держави ще й тому, що це основний канал доходів на надання послуги. Найбільший капітал є у харчовій промисловості, а ось коефіцієнт зносу у сфері освіти є критичним, але попри це досить високими є показники ефективності використання основного капіталу. А ось у галузі інформації та комунікації найгірший стан основного капіталу. Ці дані показують, що інвестиційні вкладення у соціальні сферу десь є ефективними, а десь потрібними. Отже, згідно з вищеподаною інформацією можна сказати, що брак фінансування об'єктів соціальної сфери України, і є найважливішою проблемою у її розвитку. З цієї причини і відбувається скорочення закладів соціальної інфраструктури, основний капітал перебуває у критичному стані, а працівники державних закладів соціальної сфери мають низьку заробітну плату. А всі ці фактори істотно впливають на рівень соціальних послуг, які надаються.

Деякі галузі соціальної сфери отримують інвестиційні вкладення від комерційних підприємств, але ті, які не мають такої можливості критично потребують фінансування від державних та місцевих органів влади. Механізм соціальної сфери, що є чинний зараз не діє належним чином, тому його потрібно змінити. Механізмом є сукупність умов, форм і методів створення, розподілу й використання фінансових засобів з метою забезпечення фінансування діяльності існуючих закладів соціальної сфери, а також

будівництва нових для належного виконання ними державних соціальних стандартів з надання соціальних послуг населенню [17].

На нашу думку, у соціальній сфері варто розглянути питання додаткового фінансування, яке допоможе, а не стане головним джерелом капіталовкладень, для того аби сприяти хоча б мінімальному покращенню надання соціальних послуг. Такими джерелами можуть бути: меценатство, спонсорство, благодійність, цільове фінансування, гранти, фінансування міжнародних інвесторів, податкові кредити та інше, що допоможе зменшити витрати.

Основним у виділенні бюджетних коштів на соціальну сферу є те, що вони мають йти на удосконалення використання виділених грошей. Кожна розвинута держава ставить перед собою цілі на перспективу у тому ж числі і у соціальній сфері, а вона може надавати свої послуги належним чином лише за відповідного фінансування саме держави.

Щоб розвинути соціальну сферу у 2016 році провели низку реформ щодо неї. Розставили чотири головні пріоритети у впровадженні реформ. Перший – це реформа оплати праці – запровадити у соціально-трудовах відносинах європейські стандарти. Другий – пенсійна реформа щодо забезпечення. Третій – у наданні державної соціальної допомоги забезпечити адресність. Четвертий – децентралізація системи надання соціальних послуг та їх розвиток на рівні територіальних громад.

Представники органів виконавчої влади України зазначають, місячна мінімальна оплата праці зросла майже вдвічі, що сприяло зниженню показника бідності у подальшому. Також у пенсійній реформі відбулися певні зміни:

- підвищився рівень трудових пенсій;
- посилилась роль страхового стажу для визначення права на пенсію;
- збереглося право на достроковий вихід на пенсію для передбачених законодавством категорій осіб;
- скасовано обмеження виплати пенсій для пенсіонерів, які працюють;
- започатковано створення страхової пенсійної системи [18].

Ці та низка інших змін, за допомогою реформ, покращують стан соціальної сфери, що забезпечує населення належним наданням соціальних послуг. Націленість державних органів на покращення економічних показників, рівня безробіття та бідності через соціальну сферу пов'язано із євроінтеграцією, що відіграє у цьому не останню роль.

За словами Пігуль Н.Г. та Лють О.В., курс України на євроінтеграцію передбачає досягнення сучасних характеристик якості життєвого рівня населення, посилення ролі держави в регулюванні економічних і соціальних процесів, перехід до надійної системи соціального партнерства суб'єктів господарювання і органів влади. Підвищення добробуту населення, а отже і якості життя можливо досягти завдяки збільшенню темпів економічного зростання [19].

Держава внесла певні зміни до політичної моделі соціальних послуг, але економічна сторона досі залишається ефективною не належним чином, а бюджетні відрахування на соціальні послуги не дорівнюють страховим внескам ні працівників, ні працедавців. Також ефективний розвиток соціальної сфери ускладнює певні фактори: немає чітких сформованих розставлених пріоритетів соціальної політики; низьке фінансування; неналежна бюджетна політика щодо соціальних послуг; соціальне розшарування; низька народжуваність; погіршення умов життя [20, с. 641].

Висновки до розділу 1

Проаналізувавши усе вищезазначене можемо стверджувати, що соціальна сфера займає досить важливе місце у створенні та процесі діяльності розвитку соціально-економічної галузі, тому що економіка відіграє велику роль не лише у виробництві й споживанні, а також відповідає за матеріальне забезпечення громадян для достатнього рівня життя.

Соціальна сфера надає послуги для об'єктів у різних галузях, але належна надання цих послуг залежить від фінансування, яке зараз в Україні покращилося впродовж останніх років, але поки що все ще не ефективно надається. А тому Україні потрібно покращити механізм фінансування соціальної сфери задля її розвитку, а у подальшому і покращення рівня життя у країні.

Соціальний захист, соціальні послуги та соціальне забезпечення регулюється низкою законів, але їх потрібно завжди оновлювати, а також дотримуватися. Особливу увагу звертати на освітні реформи та зміни у законодавстві щодо виплат, аби підняти рівень життя населення, що і є головним завданням соціальної сфери.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ

2.1. Сучасний стан соціального обслуговування населення в Україні

Соціальні проблеми останніми роками постали більш гостро у суспільстві та перед працівниками державного апарату. Так звана криза була спричинена внаслідок низки причин:

- високі тарифи;
- падіння економіки;
- обмеження фінансових потоків бюджету держави у соціальну сферу;
- незадоволення громади якістю та швидкістю надання соціальних послуг і тощо.

У самій же соціальній сфері виділяють такі основні елементи:

- соціальні групи населення;
- соціальну безпеку;
- інфраструктуру надання соціальних послуг;
- соціальні послуги;
- соціальні відносини.

У статті «Аналіз сучасного стану надання соціальних послуг» У. Моторнюк наголошує, що саме елементи надання соціальних послуг на сьогоднішній день найбільш потребують кардинальних реформ та змін. В умовах фінансово-економічної кризи, інших деструктивних процесів в українському суспільстві парадоксальною та цілком неприпустимою видається ситуація, в якій мають місце несправедливий розподіл, украй низька адресність і висока розпорошеність державних соціальних трансфертів, рівні задоволення потреб і доступу отримувачів до соціальних послуг. Сьогодні в Україні

принципово важливим питанням є створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх, хто їх потребує [21, с.187].

Сучасний стан надання соціальних послуг, який діє сьогодні, піддавався реформуванню впродовж кількох років, про що свідчать поправки та зміни, що були внесені до Закону України. Ці дії є очікуваними, оскільки, рівень соціального захисту населення завжди потребує змін відповідно до потреб суспільства. Згідно з останніми реформами у сфері соціального захисту можна виділити такі основні пункти:

- проведення децентралізації соціальної сфери задля розвитку надання соціальних послуг на місцевих та обласних рівнях;
- визначити та запровадити однакові підходи у системі надання соціальних послуг;
- перевірка отримання соціальних послуг усім особам, які мають на це право;
- залучення недержавних організацій на ринок надання соціальних послуг.

В Україні впродовж 2013-2015 років було затверджено 12 нових державних стандартів соціальних послуг:

- Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб;
- Державний стандарт соціальної адаптації;
- Державний стандарт соціальної послуги консультування;
- Державний стандарт соціальної послуги профілактики;
- Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів [21, с.188].

Можна виділити три основні та актуальні проблеми, які присутні у сфері соціального забезпечення:

- 1) недосконалість законодавчої бази, якою регламентується низка питань галузі;

2) недостатня якість та ефективність послуг, соціальна несправедливість, низький рівень адресності послуг, високі адміністративні витрати, недостатня прозорість, практична відсутність системи стандартів, невідповідність мережі бюджетних установ у сфері надання соціальних послуг її повноваженням, багаторівнева ієрархія мережі бюджетних установ;

3) недофінансування установ у сфері надання соціальних послуг, низька ефективність механізму кошторисного фінансування, не пов'язаного з результатами діяльності бюджетних установ у сфері надання соціальних послуг, відсутність правової регламентації діяльності адміністрації бюджетної установи щодо розпорядження доходами від підприємницької діяльності, що призводить до неефективного використання цих коштів [21, с.189].

Звертаючи увагу на останню проблему, варто зазначити, що важливим аспектом у формування державної соціальної політики є фінансова сторона надання соціальних послуг. Соціальна стабільність у суспільстві на пряму залежить від цільового використання коштів, хоча часто цьому не надають великого значення, покликаючись більше на залежність від соціальної відповідальності.

Характеризуючи сучасний стан соціального захисту в Україні можна виділити наступні пункти:

– згідно з чинного Законодавства України соціальні пільги, виплати та послуги передбаченні у 58 законах та у 120 нормативно-правових актах;

– у Законодавстві визначено 45 соціальних пільгових категорій і 57 пільгових категорій професійного спрямування, загалом в Україні налічують 120 пільгових категорій;

– усі пільгові категорії мають право на більш як 120 видів пільг та на понад 60 видів допомог;

– більше видатків з бюджету ніж на освіту та охорону здоров'я держава виділяє на соціальний захист та соціальне забезпечення [22].

Для кращого соціального захисту українська влада спільно з Міжнародною організацією праці (МОП) розроблено три Програми: гідної праці в Україні, Державна соціальна, цільова програма подолання та запобігання бідності в Україні.

Повертаючись до проблем соціального захисту в Україні, можна з впевненістю констатувати, що ця система потребує структурних змін аби налагодити належне отримання соціальних послуг тими верствами населення, які мають на це право. У державній системі необхідно внести структурні зміни у самі програми і зробити її мультипрограмну.

Хоча загалом українська модель надання соціальних послуг є наближеною до системи економічно розвинених країни, але її можна віднести до такої, що не відповідає європейським нормам і стандартам, у зв'язку з недосконалістю самої системи соціальних послуг, що можна умовно поділити на чотири види проблематик (рис.2.1) [23].



Рис. 2.1. Система недоліків у функціонуванні чинної в Україні системи надання населенню соціальних послуг

Перша проблема – законодавча та нормативно-правова неврегульованість питань надання соціальних послуг. Правові акти, які забезпечують право надання соціальних послуг, містять у собі нечітке визначення функцій, цілей та

напрямів установ, робота яких полягає забезпеченні населення соціальними послугами, на які вони мають право. Закон України «Про соціальні послуги» прийняли у 2003 році і часто його вдосконалюють, але попри це досі виникають проблему швидкості, кількості, якості надання соціальних послуг, чого б не мало б бути, принаймні у такому масштабі. І це враховуючи те, що соціальну сферу регулюють 1100 наказів, 400 постанов Кабінету міністрів України і 170 законодавчих актів. Правова недосконалість та нечітка урегульованість стають перепорою у ефективному наданні соціальних послуг населенню України, також понижують рівень виконання реформ соціальної сфери, що є показником невідповідності у порівнянні із міжнародними нормами та стандартами у сфері соціального захисту [24, с. 27].

Друга проблема – неефективність та нераціональність у підходах до фінансування та управління. Сама неефективність надання соціальних послуг полягає у низькому рівні забезпеченні отримання соціальних допомоги та підтримки, а нераціональність надання соціальних послуг визначається неналежним розподілом бюджетних коштів для забезпечення населення соціальною допомогою. В Україні система соціального забезпечення більше нагадує радянську модель, що підміняла поняття соціальних витрат і мізерного відсотку збільшення зарплат. Однією із прогалин є четвертий пункт статті 89 «Бюджетного кодексу України», у якому зазначено, що бюджетні кошти на надання соціальних послуг надають лише державним установам (до прикладу, центри соціальної реабілітації дітей-інвалідів, територіальні центри соціального обслуговування, центри професійної реабілітації інвалідів). Це показує те, що люди, які мають право на соціальну допомогу та соціальні послуги, можуть отримати їх безкоштовно лише у державних установах, а у некомунальних представництвах надання соціальних послуг – ні, що обтяжує ведення соціальної політики. Хоча останнім часом у медичній сфері є зміни Уряду щодо отримання допомоги соціальними групами у недержавних представництвах [25].

Третьою проблемою є монополізація соціального ринку і розподілу замовлень державою. У державі відповідальність за вирішення питань із соціальними послугами лежить на трьох міністерствах (Міністерство соціальної політики, Міністерство освіти і науки, Міністерство охорони здоров'я України). Система прийняття їхніх рішень стосовно соціального захисту населення базується на забюрократизованій системі державних і комунальних закладах та інших службах соціального захисту.

Четвертою проблемою у системі соціальної політики є недостатність механізмів впровадження норм правових актів, що стає перешкодою виконувати план надання соціальних послуг на 100%. Міністерство соціальної політики України надає право реалізовувати відповідні дії на ринку соціальних послуг надавачами цих послуг. Немає теж й іншого механізму впровадження норм Закону [26] – стандартизації соціальних послуг, яка відповідно до нормативно-правової бази встановлює кількість, якість, ціну та сам перелік безкоштовних соціальних послуг, що передбачені державою. Щоб демонополізувати ринок соціальних послуг, має бути запропонований механізм, що у правовому полі передбачає надання замовлення соціальних послуг, згідно з визначеними нормами соціальної політики.

Відповідно до цих даних можна визначити чинну систему соціальних послуг України, як несумісну та експлуататорську, тому що:

- право на отримання соціальних пільг та соціальної допомоги має велика кількість населення, а ось отримує значна меншість;
- система розподілу соціальних видатків із бюджету України є розпорошеною.

Усе це демонструє «величезні розриви» між європейськими стандартами та українською моделлю системи соціальних послуг, що є причиною великої різниці у доходах громадян нашої держави, соціальної та майнової нерівності тощо.

Однак, варто зазначити, що починаючи із 2015 року дещо зріс рівень соціальних гарантій та стандартів, рівень заробітної платні, розмір пенсійних виплат для громадян України. Але це все ще не є належною збалансованою та надійною системою соціальних послуг, яка б відповідала європейським стандартам чи була такою, що не потребувала виділення все більше коштів з майже безрезультатність у показниках бідності та соціальної незахищеності населення.

У таблиці 2.1 наведено рівень забезпечення виконання державних стандартів та гарантій в Україні у період з 2018 по 2020 роки, яка демонструє, що розмір мінімальної заробітної плати зріс на 1277 грн. (34,8%), а мінімальний розмір пенсійних виплат – на 396 грн. (28,8%) [27, с.477].

Таблиця 2.1

Динаміка видатків на соціальний захист в Україні та їх місце у бюджетах різних рівнів у 2017-2020 рр., млрд. грн.

Назва	2018	2019	2020	Абсолютне відхилення 2020 р. від		Темпи приросту 2020 р. до, %	
				2018	2019	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7	8
Зведений бюджет	1250	1370	1168	-82	-202	-6,56	-17,74
Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення	451	494	454	3	-40	0,66	-8,09
у % до видатків Зведеного бюджету	36,08	36,05	38,8	2,72	2,75	7,5	7,6
Державний бюджет	985	1072	950	-35	-982	-3,55	-11,38
Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення	313	400	419	106	19	33,8	4,75
у % до видатків Державного бюджету	31,7	37,3	44,1	12,4	6,8	39,1	18,2
Місцеві бюджети	265	298	218	-47	-80	-17,7	-26,8
Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення	76,32	99,33	76,3	0	-23,03	0	-30,1
у % до видатків місцевих бюджетів	28,8	33	35	6,2	2	17,7	5,7

Варто відзначити що видатки на соціальний захист населення займають основну позицію у структурі загальних видатків бюджету України. Згідно таблиці варто відмітити, що протягом трьох років видатки бюджетів усіх рівнів зростали окрім видатків Зведеного бюджету – вони збільшились на 116 млрд. грн або 34%. При цьому видатки на соціальний захист на досліджуваний період зросли на 43 млрд. грн., а їх частка у структурі видатків Зведеного бюджету збільшилась на 1,1%. Щодо динаміки видатків на соціальний захист та соціальне забезпечення, що фінансуються з Державного бюджету, то за 2018-2020 рр. їх зростання склало 116 млрд. грн або 34,3%, а частка у видатках Державного бюджету збільшилась на 12,4 та у 2020 р. склала 44,1%. Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення, що фінансуються з місцевих бюджетів у 2018 р. склали 76,32 млрд. грн, та за досліджувані роки збільшилися на 23 млрд. грн або 26%, порівняно з 2019 роком, а їх частка у структурі видатків місцевих бюджетів зросла на 4,8% (рис. 2.).

Проаналізувавши рисунок 2.2, можемо зазначити, що фінансування соціальної сфери здійснюється за допомогою двох ресурсів. Кошти надходять із державного бюджету України, а інша частина коштів від Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування [27, с.478].

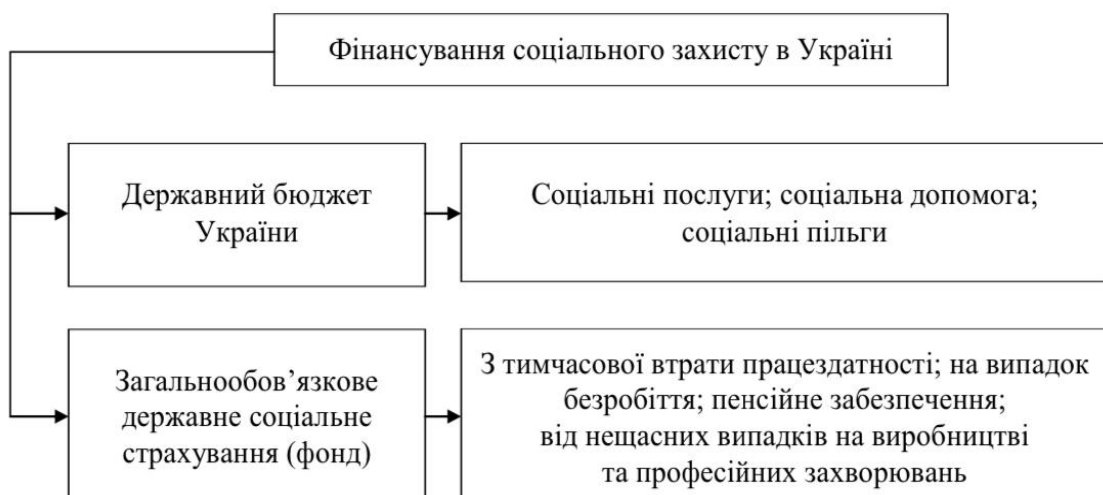


Рис. 2.2. Фінансування системи соціального захисту в Україні

Також варто відзначити, що кошти на соціальний захист посідають важливе місце у структурі загального бюджету України, що яскраво демонструють дані наведені у таблиці 2.2 [27, с.478].

Таблиця 2.2

Динаміка показників соціального захисту в Україні у 2017 -2020 рр.

млрд., грн.

Назва	2017	2018	2019	2020	Абсолютне відхилення 2020 р. від		
					2017	2018	2019
Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення у т.ч.:	285	320	337	359,59	74,59	39,59	22,59
Соціальний захист на випадок непрацевдатності	18,1	22,7	24,8	25,0	6,9	2,3	0,2
% у сумі видатків на соціальну сферу	6,33	7,0	7,35	6,95	0,62	- 0,05	- 0,4
Соціальний захист пенсіонерів	140,23	158,65	168,0	172,0	31,77	13,35	4,0
% у сумі видатків на соціальну сферу	49,07	49,57	52,5	47,8	- 1,27	- 1,77	- 4,7
Соціальний захист ветеранів війни та праці	9,23	9,39	10,5	11,7	2,47	2,31	1,2
% у сумі видатків на соціальну сферу	3,23	2,9	3,11	3,25	0,02	0,35	0,14
Соціальний захист сім'ї, дітей та молоді	66,7	66,9	67,1	69,0	2,3	2,1	1,9
% у сумі видатків на соціальну сферу	23,34	20,9	19,9	19,2	- 4,14	- 1,7	- 0,7
Соціальний захист безробітних	0,67	0,65	0,67	0,69	0,02	0,04	0,02
% у сумі видатків на соціальну сферу	0,23	0,2	0,19	0,19	- 0,04	- 0,01	0
Допомога у вирішенні житлового питання	22,87	31,35	35	47	24,13	15,65	12
% у сумі видатків на соціальну сферу	8	9,79	10,3	13	5	3,21	2,7
Соціальних захист інших категорій населення	14,2	14,56	15	16,3	2,1	1,74	1,3
% у сумі видатків на соціальну сферу	4,97	4,55	4,45	4,53	- 0,44	- 0,02	0,08
Фундаментальні та прикладні дослідження і розробки у сфері соціального захисту	2,85	2,9	2,96	3	0,15	0,1	0,04
% у сумі видатків на соціальну сферу	1	0,9	0,87	0,83	0,17	0,1	0,05
Інша діяльність у сфері соціального захисту	10,91	12,9	12,97	14,9	3,99	2	1,93
% у сумі видатків на соціальну сферу	3,82	4,03	3,84	4,14	0,32	0,11	0,3

Це показує, що сучасний стан соціального забезпечення з фінансової сторони рухається у правильному напрямку, але цього недостатньо, тому що соціальна сфера це не лише перерахування коштів та рахунки соціальних груп населення.

2.2. Моніторинг надання соціальних послуг населенню

Від 1-ого січня 2020 року відповідно до 2-ого пункту 16-ої частини 4-ої статті Закону України «Про соціальні послуги» набрала чинності постанова про Порядок проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Він загалом визначає саме поняття моніторингу та структурує інформацію про те, як правильно збирати та обробляти дані моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в системі надання соціальних послуг [28].

Моніторинг надання соціальних послуг – це постійна перевірка та фіксація даних про надання соціальних послуг з метою відстеження того, чи належним чином функціонує дана система та чи з дотриманням усіх норм, передбачених законодавством.

Виділяють три рівні, на яких визначають предмет моніторингу надання соціальних послуг:

1) на рівні конкретної установи чи соціальної служби, що безпосередньо надають соціальні послуги населенню предметом моніторингу є:

- умови праці;
- матеріально-технічна база;
- рівень фінансування;
- кваліфікація робітників;
- психологічна атмосфера колективі;
- кількість, якість та ефективність послуг, які надають населенню у цій установі;

- доступність установ та послуг населенню тощо.

2) на рівні територіальної громади чи регіону виділяють такі предмети моніторингу:

- наскільки установи задовольняють потреби населення, та чи охоплено усі верстви населення, що потребує соціальної допомоги;
- співвідношення попиту та пропозиції соціальних послуг;
- як швидко органи реагують на виклики соціальних груп щодо потреби соціальної допомоги;
- дотримання усіх норм законодавства та державних стандартів, що стосуються соціальної сфери;
- програмне планування, відповідність місцевих місцевих програм соціальній політиці держави та потребам населення, відповідність результатів діяльності системи соціальної сфери затвердженим планам;
- наявність діючої системи контролю діяльності установ та органів, що надають соціальні послуги населенню, можливе залучення громади до контролю та моніторингу діяльності роботи цих органів;
- чи ефективно та чи належним чином використовують бюджетні кошти установи, що відповідають за надання соціальних послуг;
- репутація управління та установ, які йому підпорядковані;
- кооперація та комунікація між різними установами та підрозділами;
- взаємодія державних, комерційних та громадських організацій;
- чи отримує населення усю необхідну та актуальні інформацію щодо права та отримання соціальних послуг.

3) на рівні держави предметом моніторингу надання соціальних послуг є :

- актуальні питання у сфері соціальної політики спираючись на потреби населення;
- кількість громадян з потребами у соціальній допомозі, що цю допомогу отримують (рівень охоплення);
- задоволення громадян наданням соціальних послуг (так чи ні, і чому);

- рівень дотримання норм національного законодавства та правил міжнародного товариства, виконання державних стандартів, що стосуються соціальної сфери;

- система, що відповідає за проінформованість населення щодо надання соціальних послуг [29, с.9-10].

Моніторинг надання соціальних послуг населенню має свій графік (періодичність) проведення, але виникають такі ситуації, бувають такі випадки, у яких моніторинг проводять незаплановано, тобто позачергово. Прикладами ситуації, які можуть стати причиною негайного проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг населенню є:

1) події чи ситуації у державі, які спричиняють утворення нових соціальних груп, що потребують захисту, чи збільшують кількість населення, яке потребує соціальної допомоги, яка уже раніше була передбачена законодавством:

- війни чи збройні конфлікти;
- криза після війни чи воєнних дій;
- міграція всередині країни;
- зниження показників рівня життя в окремих регіонах, містах країни.

2) скарги від громадян про порушення прав людини чи неналежне надання соціальних послуг – проведення моніторингу обов'язкове для підтвердження чи спростування таких запитів, а у разі першого для захисту прав громадян;

3) за відсутності або недостатньої кількості даних про закриті або маловивчені групи населення ;

4) у разі потреби реформування чи внесення змін у соціальну сферу – моніторинг дозволить зрозуміти, де були прогалини у веденні системи надання соціальних послуг, а також буде корисною усім зацікавленим у реформуванні соціальної політики;

5) при превенції порушення прав людини [29, с.13-14].

У третьому пункті Порядку визначають суб'єктів моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, це:

- держсоцслужба;
- орган виконавчої влади Автономної Республіки Крим, що забезпечує реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій (далі – регіональний орган соціального захисту населення);
- структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації, виконавчий орган міської міста обласного значення, районної в місті (у разі її утворення) ради або виконавчого органу сільської, селищної, міської ради об'єднаної територіальної громади (далі – місцевий орган соціального захисту населення);
- об'єднання надавачів соціальних послуг;
- надавачі соціальних послуг всіх форм власності [30].

Порядок передбачає і пояснення основних завдань моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, якими є:

- визначити кількість людей, які потребують соціальних послуг;
- визначити хто та у якій кількості надаватиме соціальні послуги населенню;
- забезпечення надання якісних соціальних послуг людям, що їх потребують, відповідно до їх потреб;
- написання звітів щодо виконаних соціальних послуг;
- розробка плану щодо розвитку системи соціальних послуг, беручи до уваги потреби самих отримувачів соціальних послуг, і безпосереднє виконання цього плану;
- спостереження за виконанням надання соціальних послуг відповідно до норм законодавства з дотриманням усіх державних стандартів, та аналіз даних спостереження;

- включає також формування державної політики на ринку соціальних послуг [30].

Міністерство соціальної політики затвердило також механізм проведення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки якості цих послуг, що описано у наступних одинадцяти пунктах, що подані з основного тексту Порядку:

1. Моніторинг соціальних послуг передбачає збір, оброблення, узагальнення інформації про надання соціальних послуг, аналіз узагальненої інформації та планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг.

Інформація про надання соціальних послуг складається із статистичних, адміністративних, оперативних даних про потреби населення у соціальних послугах, діяльність надавачів соціальних послуг та їхню кількість.

2. Дані моніторингу збираються один раз на рік або щоквартально / щомісяця відповідно до законодавства у сфері надання соціальних послуг, оперативні дані – за потреби.

3. При проведенні моніторингу соціальних послуг враховуються результати оцінки якості соціальних послуг, опитувань населення щодо надання соціальних послуг, національних досліджень (за наявності), контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги».

4. Опитування населення проводиться регіональними органами соціального захисту населення за анкетною, форма якої затверджується наказом Мінсоцполітики, за допомогою засобів зв'язку, інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або під час особистого прийому в приміщенні органу соціального захисту населення, безпосередньо за місцем проживання / перебування особи за її попередньою згодою.

Результати опитування оприлюднюються шляхом їх розміщення на інформаційному стенді або офіційному сайті регіонального органу соціального захисту населення.

5. Передбачено такі етапи проведення моніторингу соціальних послуг:

- аналіз адміністративних звітів про діяльність надавачів соціальних послуг, затверджених наказами Мінсоцполітики у строки, визначені цими наказами;

- аналіз системи надання соціальних послуг з урахуванням потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах;

- розроблення показників моніторингу соціальних послуг згідно з формою, затвердженою наказом Мінсоцполітики;

- визначення пріоритетних напрямів діяльності у сфері надання соціальних послуг з урахуванням аналізу відповідності соціальних послуг визначеним потребам у соціальних послугах адміністративно-територіальної одиниці об'єднаної територіальної громади та плану пріоритетних дій Уряду;

- планування розвитку системи надання соціальних послуг.

6. Під час проведення моніторингу соціальних послуг використовуються дані щодо:

- діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги (кількість суб'єктів, що надають соціальні послуги, їхні типи, потужності тощо);

- потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах;

- причин виникнення / зміни потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах;

- динаміки потреби адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах кожного виду порівняно з попереднім звітним періодом;

- фактичної кількості наданих соціальних послуг за звітний період;

- людських та бюджетних ресурсів, залучених для надання соціальних послуг;

- соціальних груп, які отримують соціальні послуги;

- програмного планування надання соціальних послуг і щодо місцевих програм проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг;

- соціально-економічного розвитку регіонів;

- цільового витрачання бюджетних коштів.

7. Надавачі соціальних послуг:

- проводять облік та аналіз (у тому числі порівняльний) показників діяльності з надання соціальних послуг;

- подають в електронному вигляді до 1 лютого поточного року місцевим органам соціального захисту населення дані обліку та аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг.

8. Місцеві органи соціального захисту населення:

- проводять збір та узагальнення даних, поданих надавачами соціальних послуг, і їх порівняльний аналіз;

- подають в електронному вигляді до 1 березня поточного року регіональним органам соціального захисту населення узагальнені дані моніторингу соціальних послуг та аналітичну записку, в якій надається інформація про зміни.

9. Регіональні органи соціального захисту населення:

- проводять збір даних моніторингу соціальних послуг, що надаються на рівні адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади, та діяльності суб'єктів, що функціонують на регіональному рівні;

- узагальнюють дані моніторингу соціальних послуг і проводять їх порівняльний аналіз, у тому числі з урахуванням визначених потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / об'єднаної територіальної громади в соціальних послугах;

- подають в електронному вигляді до 1 квітня поточного року узагальнені дані моніторингу соціальних послуг та аналітичну записку Держсоцслужбі.

10. Держсоцслужба подає в електронному вигляді Мінсоцполітики загальний звіт за результатами аналізу моніторингу соціальних послуг, який містить зведені таблиці, графіки, а також аналітичну записку та структуровані пропозиції щодо вдосконалення законодавства у сфері надання соціальних послуг та пропозиції щодо удосконалення показників моніторингу.

11. Результати моніторингу соціальних послуг та їх порівняльний аналіз розміщуються на офіційних сайтах суб'єктів моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» [30].

Вище зазначалось, хто є суб'єктами моніторингу, і вони мають на свою офіційну електронну адресу отримати звіт після проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг у вигляді електронного документа протягом визначеного Порядком проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг часу після проведення перевірки.

Загалом ми можемо побачити, що моніторинг дає можливість побачити наскільки працює соціальна політика у конкретних регіонах та й у всій державі. Допомагає зрозуміти, у якому напрямку потрібно рухатись далі для її покращення, а які методи соціальної політики працюють. Тобто моніторинг є джерелом інформації для формування звітності щодо роботи соціальних послуг відповідних суб'єктів, так і формує певний порядок переваг одного об'єкта, чим є надання соціальних послуг населенню, над іншим. Також показує причини недоліків інших об'єктів соціальної допомоги.

У проведенні моніторингу надання соціальних послуг населенню виділяють такі цілі:

- оптимізація діяльності установ надання соціальної допомоги;
- підвищення рівня професійної компетентності персоналу цих установ;
- дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг, що надають [31].

Виділяють такі види моніторингу:

- локальний, спрямований на розгляд певного вузького явища;

- спеціальний, спрямований на дослідження широкого спектра явищ і процесів.

Також Горемикіна Ю.В. розглядає такі види моніторингу, покликаючись на його цілі:

- інформативний, спрямований на структурузацію, накопичення і розповсюдження інформації;

- проблемно-орієнтований, спрямований на з'ясування закономірностей у процесах соціальної роботи з населенням щодо тих проблем, які вже виявлені та перебувають у центрі уваги управління;

- пошуковий – спрямованим на виявлення нових проблем і загроз у сфері надання соціальних послуг до того, як вони явно постануть на рівні управління [32].

Проведення моніторингу та оцінки надання соціальних послуг є важливим елементом для розвитку цієї сфери, тому одним із важливих елементів є оцінка як користувачів соціальних послуг, так і фахівців цієї сфери. Користувач допоможе зрозуміти ступінь задоволення потреб соціальних груп і цим покращити соціальну політику. Оцінка фахівців є важливою під час проведення моніторингу, оскільки ці люди працюють у цій сфері. Найкраще, щоб це були саме працівники територіальних установ надання соціальних послуг, тому що вони безпосередньо спілкуються з людьми, яким надають соціальні послуги. Вони є найбільш дотичними до соціальних клієнтів держави, тому можуть найкраще описати стан ведення соціальної політики та вказати недоліки, яких варто уникнути в майбутньому, спираючись на ґрунтовні думки фахівців [33].

Моніторинг та оцінка надання соціальних послуг вимагають чітких і точних результатів, адже це не просто звітність, а механізм подальших змін заради кращого майбутнього населення країни та її розвитку, як соціального, так і економічного. Для цього Американська асоціація з оцінювання програм виділяє 5 основних принципів для ефективного проведення моніторингу та оцінювання [34, с. 30-31]:

1. Точність і достовірність інформації, що використовується в процесі оцінювання. Під час оцінювання треба дотримуватися технічних стандартів, що уможлиблює одержання точної та достовірної інформації про предмет оцінювання. Зокрема, методи збирання інформації, що використовуються оцінником, мають бути зручними для користувачів.

2. Компетентність оцінювання. Фахівцям необхідно діяти у межах своєї професійної компетентності та відмовлятися від проведення оцінювання, що виходить за ці межі.

3. Чесність та відкритість процесу оцінювання, забезпечення рівного доступу до інформації. Якщо в ході оцінювання відбуваються події, що можуть вплинути на підсумкові результати роботи, потрібно своєчасно інформувати про це замовника опитування і всі зацікавлені органи. Варто звертати увагу і на ситуації, що можуть призвести до виникнення конфлікту інтересів, та вчасно інформувати про це клієнта.

4. Повага до прав і свобод особистості. Оскільки результати оцінювання іноді призводять до негативних для клієнта або інших зацікавлених сторін наслідків, то у таких випадках спеціалістам з оцінювання треба прагнути мінімізації вказаних наслідків, однак за умови, що цим не будуть викривлені оціночні висновки. Варто ретельно зважувати необхідність проведення процедур оцінювання у ситуаціях, коли його результати можуть завдати шкоди окремим особам або організаціям. Інформацію для оцінювання мають надавати добровільно, а особи, які надають таку інформацію, повинні чітко уявляти собі ризики та способи використання такої інформації. Фахівці з оцінювання програм повинні поважати індивідуальні особливості осіб, залучених до оцінювання. Такі особливості можуть бути пов'язані, зокрема, з культурою, релігією, статтю, віком, обмеженими фізичними можливостями, сексуальною орієнтацією та етнічним походженням. Потрібно зважати на ці особливості на всіх стадіях підготовки та проведення робіт.

5. Врахування суспільних потреб і спрямованість на суспільний добробут.

Якщо розглядати ці принципи для України, то потрібно виділити принцип поступових рішень, для того, щоб зробити сферу соціального забезпечення більш дієвою. Певний період, проведення моніторингу зробити плановою перевіркою для виявлення хиб у роботі чи організації зі сторони влади, а не відразу виписувати штрафні санкції. Це робити для того, аби зрозуміти причину неякісного виконання соціальних послуг, аби покращити та удосконалити їх у майбутньому. Обов'язковим у цьому випадку є спілкування з населенням, а також із працівниками установ, що забезпечують надання соціальних послуг населенню.

Якщо провести моніторинг ведення соціальної політики в Україні згідно з таких критеріїв – надавачі соціальних послуг, види соціальних послуг населенню, звітність – можна зробити наступні висновки:

«На сьогодні мережа закладів та установ, що надають соціальні послуги, налічує близько 2 тис. суб'єктів, якими обслуговується майже 2 млн. осіб, зокрема:

- 657 територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг);
- 289 будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів;
- 107 закладів для бездомних осіб, центрів соціальної адаптації осіб, які відбули покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк.

Діючими установами та закладами запроваджуються нові послуги. Терцентрами запроваджено:

- соціально-педагогічну послугу «Університети третього світу», яку отримали майже 37 тис. осіб;
- послугу «паліативна допомога» за місцем проживання вдома – 111 осіб (м. Київ, Вінницька, Черкаська, Харківська області);
- послугу «догляд удома» для осіб із психічними розладами – 905 осіб (м. Київ, Черкаська, Харківська, Херсонська області);

- послугу «підтримане проживання» для громадян похилого віку та інвалідів на базі спеціалізованих житлових будинків, зокрема у м. Київ.

У територіальних центрах продовжується створення мультидисциплінарних команд для надання соціальних послуг у віддалених населених пунктах. Так, на початок 2016 року 664 такі команди надали послуги 70 тис. особам.

На початку 2016 р. в Україні функціонувало 692 центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та 91 заклад соціального обслуговування, які надавали соціальні послуги сім'ям, дітям та молоді.

Послугами центрів було охоплено 565 896 сімей найуразливіших категорій населення, в яких виховується 675 825 дітей. Із них за результатами вивчення потреб дитини та її сім'ї у 149 674 сім'ях (у них 226 219 дітей) виявлено складні життєві обставини.

На підставі досягнення позитивного результату вийшли з кризи 70 982 сім'ї (86% від загальної кількості сімей, щодо яких завершено роботу). Із метою забезпечення права дітей на виховання у сім'ях упродовж поточного року соціальні послуги отримали 2 067 сімей, в яких 3 325 дітей перебували в інтернатних закладах за заявою батьків» [35].

Як ми можемо зазначити, відповідно до вищезазначених даних, моніторинг є необхідним у тому, щоб простежити роботи держави у соціальній сфері, що є запорукою економічної стабільності, розквіту чи, навпаки, занепаду. Кожен регіон України має свою специфіку у проблемах, які більшою чи меншою мірою проявляються більше, ніж в інших. Моніторинг допомагає виявити головну проблему регіону, її причину та знайти спосіб знизити цей показник. Моніторинг та оцінка надання соціальних послуг населенню є інформаційним середовищем, яка є багатофункціональним - знаходить проблему та її вирішення, а також показує позитивні сторони ведення соціальної політики.

2.3. Аналіз діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (на прикладі Тернопільської громади)

Для того, щоб краще зрозуміти стан соціальної політики України, потрібно провести аналіз діяльності територіальних центрів соціального обслуговування. Це допоможе зрозуміти специфіку соціальних груп певного регіону та чіткість ведення соціальної політики. Ми обрали за приклад Тернопільську громаду.

Соціальні послуги мешканці Тернополя можуть отримати у таких установах :

- Тернопільський міський територіальний центр соціального обслуговування населення;
- Центр соціальної реабілітації дітей-інвалідів;
- Тернопільський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді [36].

Кожна установа надає певний перелік послуг, в залежності від цільової групи надання цих соціальних послуг. Це допомагає розділити роботу органів на вузькопрофільні з метою найбільш ефективного забезпечення соціальною допомогою населення.

Перелік послуг, які надає Тернопільський міський територіальний центр соціального обслуговування населення:

- 1) Соціальна допомога вдома:
 - забезпечення готування їжі чи допомога у цьому;
 - за кошти громадян, яким надається допомога, доставка продуктів харчування, товарів побутового збуту, медикаментів та інших товарів, які потребує людина;
 - допомога у госпіталізації, у виклиці лікаря на дім, у медичних оглядах, також відвідування хворих, які перебувають у закладах охорони здоров'я, а також організація консультацій лікарів та інших спеціалістів;

- прибирання приміщень, прання, дрібний ремонт взуття та одягу чи допомога у цьому;
- допомога у дотримання особистої гігієни;
- допомога у оформленні документів на отримання різних видів соціальної допомоги, у внесенні платежів;
- сприяння у забезпеченні необхідними технічними та іншими засобами реабілітації.

- 2) Послуги з дрібного ремонту помешкань;
- 3) Надання адресної одноразової грошової допомоги;
- 4) Надання адресної безготівкової допомоги шляхом відшкодування оплати за житлово-комунальні послуги в розмірі 50%;
- 5) Відшкодування пільг на оплату житлово-комунальних послуг;
- 6) Перукарські послуги;
- 7) Гуманітарна допомога (одяг);
- 8) Соціально-побутова адаптація;
- 9) Харчування в благодійній їдальні (гарячі обіди) [37].

Послуги, які надають працівники Центру соціальної реабілітації дітей-інвалідів:

- 1) Соціальна реабілітація – соціальна адаптація дітей з особливими потребами.
- 2) Психологічна реабілітація – корекція поведінкового, емоційного, когнітивного компоненту особистості дитини.
- 3) Педагогічна реабілітація – заняття з дітьми за методикою Монтесорі.
- 4) Логопедична корекція – робота з дітьми над постановкою звуків та правильною вимовою [38].

Перелік соціальних послуг Тернопільського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді:

1) Соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно подолати або мінімізувати негативний вплив цих обставин.

2) Консультування сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, спрямоване на подолання складних життєвих обставин.

3) Соціальна інтеграція випускників інтернатних закладів з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, в період переходу до самотійного життя.

4) Соціальна адаптація осіб, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк, до змінених умов соціального середовища.

5) Кризове та екстрене втручання в кризову ситуацію сім'ї, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання.

6) Соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування.

7) Представництво інтересів сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, спрямоване на подолання/пом'якшення складних життєвих обставин [39].

Окрім цих установ, функції надання соціальної допомоги населенню виконують Територіальні центри соціального обслуговування у різних районах Тернопільської області, які надають допомогу безпосередньо у своєму місті, селищі, і підзвітні Тернопільському територіальному центру соціального обслуговування.

За економічну складову – за розподіл та виплату коштів на соціальну допомогу – відповідає Департамент соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації (Тернопільської ОДА).

Беручи до уваги, останні події в Україні, ми обрали учасників бойових дій та їх сімей, як соціальну групу, що проаналізувати діяльність центрів соціального обслуговування міста Тернополя.

Відповідно до даних інформаційної довідки, «до Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги, в Тернопільській області внесено інформацію про 6221 особу, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції та яким надано статус учасника бойових дій, 294 особи з інвалідністю внаслідок війни, 76 учасники війни. Окрім того, 182 особам, встановлено право на пільги як члену сім'ї загиблого ветерана війни, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».

Зокрема Управлінням освіти і науки облдержадміністрації було надано допомогу дітям учасників антитерористичної операції (далі – АТО). Оскільки психологічної підтримки потребують як воїни АТО, так і членах їх сімей, з дітьми учасників АТО фахівці психологічної служби освіти області провели корекційне заняття «Дерево взаєморозуміння», а також заняття: «Ми за здоровий спосіб життя», «Світ емоцій», «Вулкан гніву». З метою психологічної просвіти з дітьми учасників АТО організовано та проведено заняття з елементами тренінгу: «Мої емоції і що я знаю про них?», «Шкільні страхи та їх подолання», «Самосприйняття та самооцінка», «Вчимося спілкуватися», «Слухати – розуміти – взаємодіяти». Поряд з цим, за звітний період відбулись наступні виховні заходи: книжкові виставки «Традиції і свята українського народу», години мужності «Сини землі української», відео-урок «Крути – трагедія та подвиг», усний журнал «Шануй батька та неньку, родину рідненьку, то буде тобі скрізь гладенько», дебати «Від кого залежить доля України». Дітей учасників АТО залучають до участі у виховних заходах шкільного гуртка патріотичного виховання, вони також беруть участь в екскурсіях до пам'яток природоохоронної зони. Питання надання усіх видів допомоги дітям учасників АТО знаходиться на постійному контролі в управлінні освіти і науки облдержадміністрації.

В області створено центри по наданню кваліфікованої медико-психологічної допомоги із широким комплексом реабілітаційних заходів на базі

комунальних некомерційних підприємств «Тернопільська обласна клінічна психоневрологічна лікарня» (денний стаціонар психіатричного профілю) і «Тернопільський обласний медичний центр соціально-небезпечних захворювань» Тернопільської обласної ради. В області, крім вищезазначених закладів, медико-психологічна допомога надається на базі комунального некомерційного підприємства «Заліщицький обласний госпіталь інвалідів війни та реабілітованих» Тернопільської обласної ради. Станом на 16.03.20200 року зазначену допомогу надано 720 особам. Госпіталь співпрацює з територіальними органами соціального захисту населення з питань психологічної та соціальної реабілітації учасників АТО/ООС. Окрім вищезазначеного, забезпечено проведення реабілітаційного лікування в комунальному некомерційному підприємстві «Більче-Золотецька обласна фізіотерапевтична лікарня реабілітації ім.В.Г.Вершигори» Тернопільської обласної ради (проліковано 840 учасники АТО та 615 членів їх сімей) та комунальному некомерційному підприємстві «Микулинецька обласна фізіотерапевтична лікарня реабілітації» Тернопільської обласної ради (проліковано 282 особи та 58 членів їх сімей).

Загальна кількість військовослужбовців – учасників АТО/ООС, які направлені на Медико-соціальну експертну комісію (МСЕК) – 532 чол., з них встановлено I групу – 11, II групу – 56, III групу – 299, 11 – 5%, 21 – 10%, 21 – 15%, 29– 20%, 86 – 25% втрати працездатності.

Питання надання своєчасної медичної допомоги та проведення реабілітації учасникам антитерористичної операції знаходиться на особистому контролі у керівників закладів охорони здоров'я та начальника управління охорони здоров'я облдержадміністрації.

Сформовано та поновлюються банки даних сімей, члени яких стали учасниками антитерористичної операції та Операції об'єднаних сил та потребують соціальної допомоги. За сприяння центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та фахівців із соціальної роботи об'єднаних територіальних

громад організовано роботу суб'єктів надання соціальних послуг щодо вирішення виявлених потреб. За результатами проведеної роботи з початку 2020 року:

- 309 осіб отримали психологічну допомогу;
- 13 осіб працевлаштовано;
- 118 осіб отримали юридичну допомогу;
- 132 особи забезпечено земельною ділянкою;
- 191 осіб отримали гуманітарну допомогу;
- 322 особи отримали матеріальну допомогу;
- 100 осіб отримали допомогу у відновленні чи оформленні документів;
- 85 осіб отримали допомогу у формуванні чи відновленні соціальних навичок та умінь, навичок соціальної компетенції;
- 1189 осіб залучено до участі у групах взаємодопомоги, конкурсах, фестивалях, спортивно-оздоровчих заходах тощо.

В телефонному режимі здійснюється консультування щодо отримання статусу учасника бойових дій, умов та принципів користування пільгами учасника бойових дій, надається інформація та перелік документів для отримання земельної ділянки, одноразової матеріальної допомоги, субсидії, можливості безкоштовного відпочинку дітей учасників антитерористичної операції та операції Об'єднаних сил в літній період за кордоном при наявності запрошень з інших країн.

Також до співпраці та надання матеріальної допомоги залучені працівники представництва обласного Благодійного фонду «Карітас», районні, міські, обласний осередки Товариства Червоного Хреста, благодійні фонди соціального та гуманітарного спрямування, представництва релігійних організацій та церковних громад, громадські об'єднання, приватних підприємців, установи, організації.

З метою забезпечення літнього оздоровлення та відпочинку ведеться облік дітей із сімей учасників антитерористичної операції Тернопільської області. В

області проживає 2682 дітей, батьки яких є учасниками АТО/ООС. Протягом 2019 року оздоровленням та відпочинком охоплено 1359 дітей даної категорії.

За кошти обласного та державного бюджетів протягом 2019 року 196 дітей вищезгаданої категорії побували на оздоровленні у дитячих закладах області та УДЦ «Молода гвардія» м.Одеса та МДЦ «Артек» Пуца Водиця Київської області.

Крім того, в рамках співпраці між Тернопільською та Херсонською облдержадміністраціями 51 дитина області, батьки яких є учасниками АТО/ООС побували на оздоровленні на узбережжі Чорного моря.

Також, 25 дітей даної категорії відпочивали у Республіці Туреччина, а 40 дітей – у Республіці Польща.

Станом на 1 липня 2020 року в базі даних 785 дітей даної категорії, з них 518 дітей побували за кордоном на відпочинку.

Якщо говорити про санітарно-курортне лікування постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, то з державного бюджету у 2020 році було виділено кошти в сумі 1 688 837 гривень та забезпечено санаторно-курортним лікуванням 35 осіб, укладено угод – 59.

У 2020 році для проходження психологічної реабілітації постраждалих учасників Революції Гідності, учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях виділено коштів в сумі 1395 061 гривня. Станом на 01.09.2020 року психологічну реабілітацію пройшло 29 осіб укладено угод – 46.

На 2020 рік виділено кошти в сумі 1 395 061 гривню для проходження психологічної реабілітації даної категорії осіб. Плановий кількісний показник на 2020 рік становить 121 особа для проходження психологічної реабілітації

(гранична вартість путівки для: особи з інвалідністю у наслідок війни – 9 882 гривні на 18 днів; учасники бойових дій – 11529 гривень на 18 днів).

Також управлінські органи надання соціальної допомоги населенню допомагають учасникам бойових дій у працевлаштуванні. З метою належного інформування демобілізованих учасників АТО щодо послуг служби зайнятості та законодавства про зайнятість населення фахівцями обласного центру зайнятості налагоджена тісна співпраця з соціальними партнерами, військкоматами, органами місцевого самоврядування, артилерійською військовою частиною А3215. У Тернопільському міськрайонному центрі зайнятості та районних філіях Тернопільського обласного центру зайнятості спільно з місцевими військовими комісаріатами продовжується інформаційно-роз'яснювальна робота та проводяться семінари з орієнтації на проходження військової служби за контрактом. Так, з 01 січня 2020 року, до запровадження карантину, проведено 41 семінар, у яких взяв участь 41 демобілізований учасник АТО. Станом на 08.09.2020 56 осіб з числа демобілізованих учасників АТО знято з обліку в зв'язку з заключенням контракту на військову службу (у 2016-2019 роках – 272 особи). З березня 2015 року до обласної служби зайнятості звернулися 3505 учасників АТО (у т.ч. 262– з початку 2020 року). Всім учасникам АТО надаються інформаційні та консультаційні послуги щодо сприяння працевлаштуванню, в тому числі в он-лайн режимі. Їх ознайомлено з можливостями професійного навчання чи перенавчання за рахунок коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття та залучення до тимчасової зайнятості. За станом на 08.09.2020 року 1 211 осіб працевлаштовано (у т.ч. 136 – з початку 2020 року), з них 85 осіб отримали допомогу по безробіттю одноразово для організації підприємницької діяльності, 252 учасник АТО (ООС) проходив професійне навчання за направленням служби зайнятості (у т.ч. 15 – з початку 2020 року).

Оскільки учасники бойових дій мають право на отримання земельних наділів та право на забезпечення житлом, Департамент соціального захисту у

Тернопільській області зазначає дані і про це надання соціальної допомоги. Учасники антитерористичної операції подали 13 632 заяви про отримання земельних наділів. За результатами їх розгляду надали 10 274 дозволи на розробку землепорядної документації на землі площею понад 8 406,80 га. У тому числі для ведення садівництва – 3 475 земельних ділянок, для особистого селянського господарства – 4 717 земельних ділянок, для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд – 2 081. 8 719 учасника АТО вже отримав земельні ділянки у власність. З них прийнято рішень органами місцевого самоврядування на 2 640 земельних ділянки площею 1 324,93 га та фахівцями Держгеокадастру в області прийнято 6 079 наказів на 5 663,84 га.

Протягом 2016-2017 років Тернопільській області виділено субвенцію у розмірі 14,4 млн. гривень для виплати компенсації на придбання житла 21 особі з числа інвалідів антитерористичної операції та сімей загиблих військовослужбовців, а саме: 12-ти сім'ям загиблих військовослужбовців та 9-ти особам з інвалідністю внаслідок війни.

У 2018 році Тернопільській області виділено субвенцію у розмірі 11,9 млн. гривень для виплати компенсації за належні для отримання жилі приміщення 16 особам, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, з них компенсацію виплачено 6-ти сім'ям загиблих військовослужбовців та 10-ти особам з інвалідністю внаслідок війни.

У червні 2019 року Тернопільській області виділено 3 млн.117,2 тис. грн. для виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення вищезазначеній категорії осіб, що дасть змогу виплатити компенсацію на придбання житла 2-м особам з інвалідністю внаслідок війни II групи та 1 сім'ї загиблого військовослужбовця.

Не менш важливою у соціальній політиці щодо цієї категорії населення є соціальна та професійна адаптація, тому у 2020 році для забезпечення постраждалих учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали

заходи із забезпеченням національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та постраждалих учасників Революції Гідності на соціальну та професійну адаптацію передбачено кошти в сумі 557 166 грн. Станом на 27 серпня 2020 року укладено 66 договорів, на суму 385 462 гривні, 6 осіб закінчили навчання, використано – 19 400 грн.

Також в області діє «Обласна програма підтримки осіб, які брали участь в антитерористичній операції, операції Об'єднаних сил, членів сімей осіб, загиблих під час проведення антитерористичної операції, операції Об'єднаних сил, членів сімей Героїв Небесної Сотні, постраждалих учасників Революції Гідності на 2020-2024 роки», в рамках якої надано щомісячну допомогу у розмірі 800 гривень членам сімей загиблих під час проведення антитерористичної операції, операції об'єднаних сил: на 2020 рік виділено кошти в сумі 2 300, 0 тис. гривень, профінансовано 1388,7 тис. гривень.

Для виплати одноразової грошової допомоги сім'ї, яка здійснила поховання учасника антитерористичної операції, операції об'єднаних сил (по 25 тис. гривень), профінансовано 150,0 тис. грн., на поховання шістьох учасників АТО, ООС.

Забезпечується виплата разової грошової допомоги до 5 травня учасникам-добровольцям антитерористичної операції, операції об'єднаних сил, на яку передбачено 300,0 тис. гривень, профінансовано 84,8 тис. гривень (61 учаснику АТО, ООС)» [40].

Окрім цієї соціальної групи розглянемо ще й іншу – люди, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи. Із довідки Департаменту соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації ми отримали таку інформацію:

В Тернопільській області станом на 01.07.2020 р. перебуває на обліку 39 858 осіб, яким встановлено статус постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, з них:

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 3 578 осіб, в тому числі – 451 особа з інвалідністю;
- учасників ядерних аварій – 27, в тому числі – 4 особи з інвалідністю;
- потерпілих внаслідок аварії на ЧАЕС, евакуйованих із зони відчуження та переселених із радіоактивно-забруднених територій – 32 726 осіб, з них – 460 осіб з інвалідністю;
- дітей, потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 4 958 осіб, з них 4 дитини з інвалідністю.

Крім того, в Тернопільській області на обліку перебуває 565 внів померлих громадян, смерть яких пов'язана з наслідками Чорнобильської катастрофи.

Департамент визначено розпорядником коштів по бюджетній програмі «Соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» в яку входить 6 напрямів витрат з державного бюджету на забезпечення соціального захисту постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС.

Розпорядниками коштів державного бюджету третього ступеня визначено управління соціального захисту населення, управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрацій, управління праці та соціального захисту населення Кременецької міської ради, управління соціального захисту населення, сім'ї та праці Чортківської міської ради, управління соціальної політики Тернопільської міської ради. Фінансування проводиться відповідно до кошторисних призначень та планів асигнувань, затверджених Мінсоцполітики України.

На 2020 рік з державного бюджету Міністерством соціальної політики України передбачені кошторисні призначення на суму 8 млн. 830 тис. 353 грн., а саме по напрямках:

Станом на 01.10.2020 року райміськуправліннями передбачені та виплачені соціальні та компенсаційні виплати постраждалим внаслідок Чорнобильської

катастрофи з державного бюджету на суму 7 млн. 298 тис. 105 грн., а саме по напрямках:

- Здійснення виплати надання щорічної та додаткової відпусток, збереження заробітної плати у разі переведення на нижчеоплачувану роботу та у зв'язку з відселенням, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи використано 658 тис 557 грн.;

- Виплата грошової компенсації на потерпілих дітей, які не харчуються в їдальнях навчальних закладів, а також за всі дні невідвідування ними навчальних закладів та забезпечення видатків на безоплатне харчування дітей, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи використано – 2009 грн.;

- Виплата грошової компенсації за пільгове забезпечення продуктами харчування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи використано 6 млн. 055 тис 677 грн.;

- Виплата компенсації за шкоду, заподіяну здоров'ю, та допомоги на оздоровлення, у разі звільнення з роботи громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи використано –182 886 грн.;

- Обслуговування банківських позик, наданих на пільгових умовах до 1999 року громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи використано 152 грн.

- Оплата санаторно-курортного лікування громадянам, віднесених до категорії 1 та дітей-інвалідів, інвалідність яких пов'язана з Чорнобильською катастрофою використано 354 130 гривень. На грошову компенсацію замість путівки 74 особами використані кошти на суму 44 694 грн.

З обласного бюджету виділено та використано кошти на пільгове медичне обслуговування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи на суму 1 800 тис. гривень.

Для забезпечення санаторно-курортними послугами постраждалих осіб за бюджетною програмою «Соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» у 2020 році передбачено 780 тисяч 100 грн.

Станом на 01 жовтня 2020 року оздоровлено всього 46 осіб на загальну суму – 366 тисяч 860 гривень постраждали громадяни категорії 1, оздоровлено з доплатою за власні кошти на суму 12730 грн.

На виконання норм Закону прийнято постанову Кабінету Міністрів України від 25.02.2020 №165 «Про розмір середньої вартості путівки для виплати грошової компенсації замість путівки громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» для постраждалих громадян категорії 1 та дітей, яким встановлено інвалідність, пов'язану з Чорнобильською катастрофою, які не бажають отримати санаторно-курортне лікування, передбачено отримання за їх бажанням грошової компенсації, розмір якої становить 35 відсотків розміру одного прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність (573 грн.).

Проведені на обласному і місцевих рівнях заходи, пов'язані із 34-ми роковинами Чорнобильської катастрофи (26 квітня) та Днем вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (14 грудня). Згідно розпоряджень голови обласної державної адміністрації за поданням Тернопільської обласної організації інвалідів Всеукраїнської громадської організації інвалідів «Союз Чорнобиль України» з обласної комплексної програми соціальної підтримки малозахищених верств населення «Турбота» за вагомий внесок і практичну допомогу в організації соціального захисту постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи до вищезазначених дат надано матеріальну допомогу у 2020 році на суму 20 тис. грн. 20 постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС [41].

Таким чином ми побачили, що соціальна політика в Тернопільській області активно проводиться, дотримуючись пунктів у законі щодо ведення соціальної політики в особливості до певних соціальних груп.

Висновки до розділу 2

Сьогодні Україна перебуває в умовах економічної та соціальної кризи. Ці сфери є взаємозалежні, тому якісне фінансове забезпечення потрібне для надання соціальних послуг. Націленість лише на економічний чинник у кризі, не принесе довготривалого результату, тому що соціальна політика чинить вплив на економіку України.

Слід зазначити, що соціальна сфера в Україні недостатньо розвинена та непослідовна, на що є ряд причин: неврегульованість законодавчої та нормативно-правової бази, нераціональність у розподілі фінансів; монополізація ринку соціальних послуг; відсутність достатньої кількості механізмів для реалізації норм закону «Про соціальні послуги».

Це виявлено за допомогою проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, завдяки проведенню цих заходів, у влади є можливість побачити проблеми, які потребують нагального вирішення.

І, хоча, обласні Департаменти звітують про свою роботу, яку вони виконують у соціальній сфері, але залишається проблема ненадання допомоги усім через де достатність коштів, або великої кількості людей у певній соціальній групі.

Саме тому, дійшовши висновку, можна сказати, що соціальна сфера України не є у найгіршому стані і прямує у правильному напрямку, але потребує реформування, при цьому варто змінити структуру і спиратись на ринковий розвиток України, який маємо сьогодні. Також соціальне спонсорство і залучення коштів недержавних структур допоможе сприяти покращенню соціальної сфери в Україні.

РОЗДІЛ 3

СОЦІАЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇЇ УДОСКОНАЛЕННЯ

3.1. Кращі світові практики організації роботи центрів соціального обслуговування населення

Як вже зазначалось вище соціальна сфера має значний вплив на економіку країни, і для того, щоб покращити економіку, потрібно реформувати соціальне обслуговування.

У законодавчих актах можна виділити два діаметрально протилежні підходи у веденні соціальної політики:

а) радянська модель (домінування пільг та соціальних виплат, які часто підміняють належний рівень заробітної плати та матеріального забезпечення);

б) європейська модель (домінування соціальних послуг та соціальної роботи, спрямованих на підтримку найбільш соціально вразливих категорій та осіб, що опинилися у складних життєвих обставинах) [42].

І незважаючи на те, що з прийняттям Закону України «Про соціальні послуги», що був на той час наближеною версією повної європейської моделі, влада час від часу вносила зміни до закону, чим поверталась до радянського типу ведення соціальної політики.

На рівні українського законодавства налічено розширену кількість категорій населення, які отримують різні види соціального обслуговування. Саме тому запровадження пільг, соціальні виплати та виплата компенсацій інколи не підлягає конституційним стандартам. Такий ряд заходів показує нестабільність держави, а також немає чіткої картини соціальної функції держави. Але варто знати, що правила надання соціального обслуговування регулюють не лише закони України, але її міжнародно-правові зобов'язання.

Україна є учасником ряду основоположних міжнародних договорів у сфері соціальних прав людини.

Оскільки Україна прагне стати повноцінним членом ЄС, то без збалансованої системи заходів державних і недержавних установ, що сприяють належному виконанню функцій соціального обслуговування, це буде зробити складно. Процес поглиблення інтеграції у світове економічне співтовариство передбачає чимало суттєвих змін у самій системі управління державою як складової соціально-економічної системи, на основі ідей сполучення економічної ефективності як результату дієвості ринкових сил та соціального компромісу [43].

Серйозними проблемами і сьогодні залишається те, як правильно впроваджувати норми міжнародного права в українське законодавство та як використовувати ратифіковані міжнародно-правові акти як норм прямої дії. Але простежуються певні зацікавленість і бажання держави удосконалити діючу систему соціального захисту і вирішити проблеми, які існують, що і є шляхом до офіційного рівноправного приєднання України до європейської коаліції.

Щоб знати у яку сторону рухатись Україні, варто розглянути модель різних держав, які мають більш стабільний економічний розвиток, щоб зрозуміти конкретніше помилки у соціальному обслуговування та взяти приклад із країн з уже розвиненою системою соціального захисту.

Наприклад, у польській Конституції передбачене особливе місце польській концепції медико-соціальної реабілітації інвалідів, хворих та людей літнього віку, тому діють такі у організації о ціла нього обслуговування існують такі правила:

- загальність, тобто охоплення всіх медичних дисциплін і всіх, хто цього потребує;
- комплексність, що передбачає вирішення всіх аспектів даної проблеми;

- раннє застосування, розраховане на початок реабілітації разом з класичними методами лікування;
- безперервність, що містить цикл тісно пов'язаних між собою медичних профілактичних і соціальних заходів [44, с.72].

Соціальне обслуговування у європейських країнах розглядають як засіб соціальної допомоги, а забезпечується чи фінансується воно владою місцевих органів. А надання послуг чи оплата цих послуг іншими установами, включаючи інституційне обслуговування, підпадають перевірки активів та доходів. У Великобританії та країнах скандинавських місцевим органам надають цільові бюджети, що мають забезпечити фінансування догляд вдома та інституціональний. Тобто вони не отримують численні субсидії на спеціальні послуги, що підвищує швидкість реагування на різні проблеми у соціальному обслуговуванні, а також робить його більш гнучким [45].

Також у низці країн людям літнього віку із малим забезпеченням надають грошову допомогу. Така практика поширена у Великобританії, Франції, Австрії, Іспанії. Ця практика набула чинності, тому що люди не отримували достатньої кількості коштів, і могли покрити витрати лише на інституціональне обслуговування, і не могли забезпечити собі індивідуальний догляд вдома. Тому грошова допомога передбачена як використання цих коштів на оплату додаткових витрат на щоденний догляд людей літнього віку, а також як компенсація коштів тим людям, які забезпечують догляд та підтримку літніх людей. В Австрії ці кошти також можуть покривати лікування у закладах медичного обслуговування. Це погане з тим, що якщо людина отримує догляд від члена сім'ї чи іншої людини, замість формального обслуговування, то ці кошти передбачають заміщення цього обслуговування. Відповідно до потреб населення ці кошти з перспективою збільшуються. Подібні виплати існують і у Новій Зеландії, коли обмежені розміри виплат особі, яка доглядає, що сприймається як заміна обслуговування [46].

Відносно недавно на законодавчому рівні у систему соціального обслуговування ввели допомогу на оплату осіб, що здійснюють послуги, у наступних країнах – Австралії, Ірландії, Великобританії. У Великобританії допомогу отримують працездатні особи, що надають послуги догляду. І найбільше цю допомогу отримали діти чи подружжя недієздатної особи. У Ірландії, наприклад, цю допомогу виплачують людям, які доглядають саме за літніми недієздатними людьми, тому що в цій групі зареєстровано найбільше випадків. Також деякі країни наклали захист на пенсії людей, які досягли віку для працевлаштування, але відмовилися від працевлаштування, з метою забезпечення догляду недієздатному населенню [47].

У 1994 році Німецький уряд вніс зміни у соціальне обслуговування – передбачалось медичний догляд вдома та в у стаціонарних установах з надання медичної допомоги. Така можливість надана людям, які потребують постійного догляду внаслідок інвалідності чи хвороби, а також людям, які вимагають тривалого догляду. Ця допомога передбачає допомогу по дому, догляд за тілом, допомога у пересування, харчування. Система Німеччини встановила три рівня виплати допомоги, що відносять до рівня догляду першої необхідності такі як:

1. Потреба в допомозі один раз на день принаймні для двох видів діяльності по догляду за тілом, харчування чи пресування, а також кілька видів діяльності на тиждень для роботи по дому. Загальна кількість часу, що витрачається - мінімум 1,5 години допомоги на день, беручи до уваги хоча б 15 хвилин вищезазначеної діяльності.

2. Потреба в допомозі принаймні тричі на день у різний термін і в допомозі по дому. Загальна кількість часу, що витрачається на допомогу - не менше 3 годин на день.

3. Потреба в постійній допомозі, беручи до уваги і нічний час, і допомога робити по дому. Загальна кількість необхідної допомоги становить як мінімум 5 годин на день [48].

Навівши приклади ведення соціального обслуговування у різних країнах, можна побачити певну тенденцію – високорозвинені країни чи із гнучкою економікою нагальним питанням вирішують постійне удосконалення соціальних послуг та допомоги населенню. І за основну мету вони вважають незалежними людей літнього віку та інвалідів за допомогою виплати коштів на забезпечення себе потрібною їм допомогою у себе вдома чи у відповідних закладах. Така система значною мірою знімає тягар із місцевих бюджетів соціальної допомоги.

Звичайно, не можна стверджувати, що спосіб ведення соціальної політики у одних країнах підійде і іншим, але простежу чи досі в інших, їхні моделі можна інтегрувати у власну систему соціального обслуговування.

Український Уряд із майбутніми перспективами країни зобов'язали реформувати соціальну сферу, і не тільки, тому що це є одна із вимог європейського товариства, але й для того, щоб громадяни України були впевнені у завтрашньому дні, а економіка країни зростала.

3.2. Інноваційність соціальних послуг та впровадження дистанційних моделей обслуговування населення

Сфера соціального забезпечення повинне не лише підлягати реформуванню у економічному аспекті, але й надання якісної та ефективної допомоги залежить від розробки та впровадження інноваційних технологій у соціальній роботі відповідних органів та організацій.

Соціальна інновація – це впровадження нових практик у соціальну сферу, що побудовані на сучасних потребах населення, з перспективою ефективних та позитивних змін у соціальній сфері.

Виділяють такі джерела соціальних інновацій:

- зміни, що виникли ззовні;

- переорієнтація потреб населення;
- неможливість традиційних методів призупинити виникнення тих же соціальних проблем чи їх розв'язати.

Аналізуючи досвід інших країн, можна стверджувати, що важливим у ефективності ведення соціальної політики є зменшення традиційної ролі держави, тобто її безпосередня участь у забезпечення соціальними послугами та допомогою населення. Держава має регулювати законом сам процес надання послуг соціальної сфери та контроль цього, а за громадськими організаціями закріплено консультування щодо соціального забезпечення та взаємодія з органами держави.

В Україні спостерігається етап формування системи надання соціальних послуг певного рівня якості, що зумовлено, насамперед, зростанням потреби у збільшенні кількості цих послуг та їх видів. У результаті з'явилися нові соціальні послуги, що існують на засадах соціального партнерства, деінституалізації (людина може перебувати у звичному для неї оточені, а послуги надаються на рівні громади), спрямовані на інтеграцію людини в суспільство, а не тільки на підтримку, і враховують індивідуальні потреби користувачів із застосуванням індивідуальних планів по виходу зі скрутного становища [49].

На світовому рівні інноваційні моделі соціальних послуг були запропоновані проектом ТАСІС “Посилення регіональних соціальних. служб”. Такі моделі є прийнятими в світі фахівцями соціальної сфери, і їх впровадження в Україні покликане забезпечити дотримання стандартів якості соціальних послуг.

Основними такими моделями є:

- супервізія;
- оцінювання та планування догляду;
- попередження жорстокого поводження з клієнтами;
- незалежна адвокація;

- групи взаємодопомоги [50].

На думку Кравченка М., можна виділити такі інновації, що впровадженні не в одній країні і надають великий соціальний та економічний ефект, можуть підійти українській проблемі соціального обслуговування, беручи до уваги існуючі проблеми сфери соціального захисту громадян, а також нагальну необхідність модернізаційного розвитку українського суспільства та системи державного управління:

- персоніфікація та монетизація пільг;
- модернізація існуючих і запровадження нових видів соціальних послуг, модернізацію соціальних служб і служб, що займаються пошуком роботи, зменшення кількості інтернатів, запровадження інклюзивного навчання у загальноосвітніх навчальних закладах, створення мережі «університетів третього віку»;
- проведення пенсійної реформи;
- створення єдиної електронної бази даних отримувачів соціальної допомоги, пільг, пенсій, соціальних послуг, а також єдиної інформаційно-аналітичної системи у сфері соціального захисту;
- запровадження непрямих методів оцінювання доходів громадян, які претендують на соціальну допомогу [51].

Класифікацію інновацій у соціальній роботі здійснюють за різними ознаками. Зокрема, за класифікацією Б. Усманова їх поділяють так:

- за сферами громадського життя (загальний поділ передбачає соціальні, політичні, економічні інновації в культурно-духовній сфері. Соціальні інновації, у свою чергу, класифікують за тим, у якому структурному компоненті соціальної сфери вони відбулися – пенсійному забезпеченні, соціальному обслуговуванні, зайнятості населення, охороні праці, житловій політиці, сімейній політиці, медичному обслуговуванні, сфері освіти та ін.);
- за предметним змістом (продуктивні, технологічні та інновації сфери послуг);

- за масштабами використання (одиночні, що виконуються на одному об'єкті соціальної роботи, та дифузні, що розповсюджені по кількох об'єктах);
- за рівнем змін (індивідуальні, колективні, організаційні) [52].

За словами Забарної Е.М. та Ваннік О.К., основною метою інноваційної діяльності в соціальній сфері компанії є:

- формування збалансованого функціонування компанії в умовах нестабільного економічного середовища;
- розвиток організаційної культури організації;
- підвищення якості трудового життя персоналу за рахунок більш повного задоволення потреб співробітників;
- модернізація системи соціальних відносин, як із співробітниками компанії, так і з зовнішніми суб'єктами стратегічної взаємодії;
- підвищення рівня соціальної відповідальності організації та ін.

Можна виділити наступні галузі інновацій у соціальній сфері організацій:

- впровадження вдосконалених систем навчання та адаптації персоналу; поліпшення соціальних умов життя працівників, умов безпеки та гігієни праці;
- розробка технологій управління організацією поведінки працівників;
- формування умов для розвитку креативного мислення персоналу організації;
- розвиток системи відносин із суб'єктами зовнішньої взаємодії;
- вдосконалення процесів і систем управління соціальними інноваціями в організації;
- вдосконалення і створення методів управління та лідерства;
- поліпшення робочої атмосфери, мотивації і систем інформування;
- залучення пересічних співробітників і партнерів до управління організацією [53].

Спираючись на дані наведені вище можна виділити наступні пункти для покращення сфери обслуговування:

- люди працюють з людьми, тому потрібно вести двостороннє спілкування також із працівниками установ, що надають соціальні послуги;
- загалом потрібно трішки відійти від максимальної зосередженості на традиційній моделі (виплата матеріальної допомоги) системи соціального захисту, і зосередитись на соціальних послугах, але при цьому сприяти вдосконаленню фінансового механізму щодо соціальних виплат;
- належно організувати надання соціальних послуг суб'єктами підприємництва та недержавних організацій.

Висновки до розділу 3

Безпосередньо першим задля удосконалення системи соціального забезпечення це удосконалення фінансового механізму розподілу коштів, можна за приклад взяти Великобританію чи Німеччину.

У соціальне забезпечення громадян України варто також додати такі світові практики, як:

- створення «центрів порад», що будуть відповідати за консультування населення щодо соціальних послуг та соціальної допомоги.
- розвиток системи послуг, з подальшим отриманням прибутку;
- відкриття соціальних будинків, у яких буде здійснюватись належний догляд та надання медичної допомоги людям літнього віку та інвалідам.

Але варто пам'ятати, що світовий досвід потрібно не копіювати, а лише брати приклад, спираючись на потреби українського суспільства та з можливістю впровадження інновацій у систему соціальних послуг для її ефективності.

ВИСНОВКИ

Соціальний захист населення є невід'ємною складовою кожної держави, особливо, якщо вона хоче бути на рівні з іншими високорозвиненими країнами. Дослідження теоретичних та практичних засад соціальної підтримки населення України та практик інших держав дало змогу уточнити низку наукових положень теоретичного характеру, також запропонувати практичні рекомендації, спрямовані на покращення стану соціальної політики. Результати проведеного дослідження дозволили сформулювати наступні висновки і пропозиції:

1. В Україні соціальне забезпечення регулюється низкою статей закону України «Про соціальні послуги», але незважаючи на передбачені законодавством міри ведення соціальної політики, вона потребує реформування.

2. Основними причинами недостатньо ефективного соціального забезпечення у країні націленість на пільги та виплати, аніж на покращення надання послуг, а у випадку із малозабезпеченим населенням, по можливості забезпечити людей роботою відповідно до їхніх навичок з перспективою на збільшення бюджету за рахунок податку, а не прості виплати коштів населенню. Така ситуація передбачає не збагачення робочої бази хорошими фахівцями, а спустошення фінансової скарбниці України.

3. Задля досягнення ефективності надання соціальних послуг та покращення їх фінансового забезпечення потрібно чітко визначити поняття «соціальний захист», «соціальна послуга», «соціальна пільга», «соціальна допомога». А також не встановлювати нові соціальні пільги, але розширити категорії отримувачів цих пільг.

4. Важливим у покращенні сфери соціальних послуг та соціальної допомоги, є їх контроль за допомогою моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг. Крім цього, це має враховувати не лише дані зі звітів

центрів надання соціальних послуг, але й спілкування із працівниками та проведенням опитування серед населення, щоб зрозуміти вимоги сучасного суспільства та для встановлення нових пріоритетів у соціальній сфері.

5. Розглянувши звітність Департаменту соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації з двох категорій, можна стверджувати, що ведення соціальної підтримки учасників АТО та членів їх сімей, а також осіб, що постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, передбачено: бюджетними програмами, направленими виключно на ветеранів, членів їх сімей; бюджетними програмами, які містять окремий компонент щодо соціального захисту та пріоритетні можливості для ветеранів, членів їх сімей; бюджетними програмами, що направлені на соціальний захист всього населення області (окремої частини), не містять в собі компоненту для ветеранів, членів їх сімей, однак можуть бути використані для надання їм допомоги.

6. Система соціального забезпечення в Україні має не лише традиційну модель, що передбачає фінансове забезпечення, але й модель в основі якої надання соціальні послуг. Такий спосіб ведення соціальної політики є ефективнішим, оскільки суть полягає не лише у забезпеченні, але у вирішенні проблеми певних соціальних груп, що каже про відродження української сфери соціального обслуговування від радянського типу системи.

Список використаних джерел

1. Поняття соціального захисту населення. Пріоритетні напрямки розвитку соціального захисту в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://studies.in.ua/socialna-polityka-derzhavy/3500-ponyattya-socialnogo-zahistu-naselennya-proritetn-napryamki-rozvitku-socialnogo-zahistu-v-ukrayin.html>
2. Закон України «Про соціальні послуги»: редакція від 20 березня 2020 року. / Верховна Рада України. – 2019. – №18. – Ст. 73
3. Конституція України: редакція від 2 грудня 2019 року / Верховна Рада України. – 1996. – №30. – Ст. 141
4. Тимофєєва М.І. Сутність соціального захисту населення // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2016. – №6(30). – с.169-174.
5. Тищенко О.В. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теротично-правові проблеми // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2015. – с.197-202.
6. Про схвалення Концепції реформування системи формування соціальних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.04.2007р. №178р [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show>
7. Бичков С.І. Теоретичні аспекти формування системи соціального захисту населення/ С.І. Бичков [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej3/txts/SOCIALNA/01-BICHKOV.pdf>
8. Скуратівський В., Палій О., Лібанова Е. Соціальна політика. – К.: Видавництво УАДУ, 2003. – 265 с.
9. Миколенко Сергій Україна лідер серед країн Європи за... бідністю! В інших рейтингах пасе задніх [Електронний ресурс] / Газета «Панорама Полтавщини». – 2019. – Режим доступу: <https://panoram.com.ua/news/rejting-ukrainy/>

10. Принципи і функції соціального захисту населення// Підручники для студентів он-лайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://stud.com.ua/48042/sotsiologiya/printsipi_funktsiyi_sotsialnogo_zahistu_naselennya
11. Лобачова Є.Н. Соціальний захист населення / Є.Н. Лобачова [Електронний ресурс]. – 2012. – Режим доступу: <http://epi.cc.ua/194-sotsialnaya-zaschita-25215.html>
12. Соціальне забезпечення – нова спеціальність кафедри соціології та соціальної роботи// Національний університет «Львівська Політехніка». – 2020. – Режим доступу: <https://lpnu.ua/sr/nova-specialnist-socialne-zabezpechennya>
13. Постанова Верховної Ради України «Про проект Концепції соціального забезпечення населення України» / Верховна Рада України. –1994. – №6. – Ст. 31
14. Дегтяр О.А. Розвиток соціальної сфери як основа забезпечення якості життя населення/ О.А. Дегтяр [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2012-2/doc/6/06.pdf>
15. Білинська М. М. Державне управління галузевими стандартами в умовах реформування вищої медичної освіти в Україні: моногр. / М.М. Білинська; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К.: НАДУ, 2004. – 246 с.
16. Кінаш І.П. Соціальна сфера як ресурс сталого розвитку / І.П. Кінаш [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.pu.if.ua/depart/Finances/resource/file/Збірник/2012-1/Кінаш.pdf>
17. Ситар Л.Й., Скриньковський Р.М.. Розвиток соціальної сфери в умовах євроінтеграційних процесів// Електронний журнал «Ефективна економіка». – 2015. – №4. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3954>
18. Урядовий портал [Електронний ресурс] / Соціальна сфера – реформи в дії. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/news/socialna-sfera-reformi-v-diyi>
19. Пігуль Н.Г.,Лють О.В. Сучасний стан та проблеми розвитку соціальної сфери України // Міжнародний науково-практичний журнал «Фінансовий простір». – 2015. – №2(18). – с.335-340.

20. Куценко В. І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики): монографія. / За наук. ред. д.е.н., проф., академіка НАН України Б. М. Данилишина /РВПС України НАН України. – Ніжин: ТОВ «Видавництво «Аспект-Поліграф», 2008. – 818 с.

21. Моторнюк У.І. Аналіз сучасного надання соціальних послуг в Україні/ Моторнюк У.І. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbu/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/bses_2016_8_38.pdf

22. Балашов А.М. Сучасні проблеми соціального захисту населення України // Економіка та держава. – 2013. – №1. – с. 82-84.

23. К.В. Дубич Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження// Національна академія державного управління при Президентові України. – 2015. – №3(17). – с.64-69

24. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні: аналітична доповідь (Main directions of optimization the system of social protection in Ukraine: analytical report). – Київ.: Національний інститут стратегічних досліджень. – 2012. – с. 54.

25. Бюджетний кодекс України редакція від 14 жовтня 2020 року./ Верховна Рада України. –2010. – №50-51. – Ст. 572

26. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг : [Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. No 556-р.] // Офіц. вісн. України. – 2012. – 20 серп. (№ 61). – с. 71. – Ст. 2482.

27. Самойленко Н.А. Сучасний стан соціального захисту населення// Журнал «Молодий вчений». – 2018. – №11 (63). – с.476-479

28. Міністерство соціальної політики [Офіційний сайт]/ Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. – Режим доступу: <https://www.msp.gov.ua/projects/524/>

29. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні/ Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. – Харків: ХІСД, 2017. – 112с.

30. Порядок проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг від 2019 року./ Кабінет міністрів України. – Режим доступу: https://www.msp.gov.ua/files/project_normativnyh_documentov/2020/por1601.docx

31. Звіт про результати організації і проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Маньківського району [Електронний документ]. – 2013. – Режим доступу: <http://mankrda.gov.ua/upload/files/Звіт%20по%20моніторингу%20%20узагальнений-1.doc>

32. Горемикіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний конспект [Електронна стаття] / Горемикіна Ю.В. / ISSN 2072-9480, 2016. – №3 (28). – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis64r_81/cgiirbis_64.exeC21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&Z21D=&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/dse_2016_3_12.pdf

33. Орлов А.И. Экспертные оценки : [учеб. пособ.] / А. И. Орлов. – М.: ИВСТЭ, 2002. – 31 с.

34. Хилл Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Хилл Н.,Сельф Б., Роше Г., пер. с англ. – М. : Технологии, 2004. – 192 с.

35. Соціальний звіт – 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=160211

36. Тернопільська міська рада [Офіційний сайт]. / Соціальні послуги. – Режим доступу: <https://ternopilcity.gov.ua/gromadyanam/sotsialni-poslugi/>

37. Тернопільська міська рада [Офіційний сайт]. / Тернопільський міський територіальний центр соціального обслуговування населення. – Режим доступу: <https://ternopilcity.gov.ua/gromadyanam/sotsialni-poslugi/17596.html>

38. Тернопільська міська рада [Офіційний сайт]. / Центр соціальної реабілітації дітей – інвалідів. – Режим доступу: <https://ternopilcity.gov.ua/gromadyanam/sotsialni-poslugi/17595.html>
39. Тернопільська міська рада [Офіційний сайт]. / Тернопільський міський центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. – Режим доступу: <https://ternopilcity.gov.ua/gromadyanam/sotsialni-poslugi/17594.html>
40. Інформаційна довідка / Департамент соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації. – Тернопіль, 2020.
41. Довідка про соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи/ Департамент соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації. – Тернопіль, 2020.
42. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. – К.: Центр громадської експертизи, 2009. – 104 с. – Бібліографія: с. 104.
43. Стойка А. Зарубіжний досвід організації обслуговування соціально незахищених верств населення. – Донецький державний університет управління, 2009. – Режим доступу: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-03\(3\)/09savnvn.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2009/2009-03(3)/09savnvn.pdf)
44. Михеева Ю. Социальная защита / Ю. Михеева // Экономист. – 2003. – №8. – с. 69-74.
45. Наумова С.А. О подходах у построению философско-социологических моделей трудовой мотивации / С.А. Наумова // Ключевые вопросы социологии труда. – М.: Наука, 1988. – 136 с.
46. Червінська Л.П. Мотивація персоналу в менеджменті: стан, проблеми, напрями розвитку / Л.П. Червінська. – К.: Підприємство «Правда Ярославичів», 1997. – 203 с.
47. Заславская Т.И., Рывкина Р.В. Социология экономической жизни: очерки теории / Т. И. Заславская, Р.В. Рывкина. – М.: Наука, 1991. – 442 с.

48. Ламбарт Х. Социальная рыночная экономика. Германский путь / Х. Ламбарт. – М.: «Дело», 1993 – 224 с.

49. Каспришин М. Лекція 1. Інноваційні моделі соціальних послуг [Електронний ресурс]. – 2017. – Режим доступу: <https://prezi.com/riofnyhs2rnw/1/>

50. ТАСІС «Посилення ролі регіональних служб». Інноваційні підходи і моделі як складова стандартів якості. <http://mlsp.kmu.gov.ua/labour/sp/control/uk/archive/docview?typeId=36189>

51. Кравченко М. Інновації державної політики у сфері соціального захисту населення України / М. Кравченко // Збірник наукових праць «Ефективність державного управління». – 2014. – №40. – с. 101-108.

52. Усманов Б.Ф. Социальная инноватика: учебное пособие. Изд.3-е, перераб. и дополн. / Б. Ф. Усманов – М.: Социум, 2009.

53. Забарна Е.М., Ваннік К.О. Інновації в соціальній сфері організації: сутність, види, відмінні характеристики/ Е.М. Забарна, К.О. Ваннік// Електронний журнал «Ефективна економіка». – 2014. – № 9. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3312>