

ОСОБЛИВОСТІ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ПРОЦЕСІ ПОГЛИБЛЕННЯ МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ ВІДНОСИН

ПРОЦИК Ірина Степанівна 

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту і міжнародного підприємництва
Національний університет «Львівська політехніка»

КАРА Наталія Ігорівна 

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту і міжнародного підприємництва
Національний університет «Львівська політехніка»

УКРАЇНА

Анотація: У статті розглянуто особливості та проблеми якості надання соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин між Україною та іноземними країнами, зокрема Польщею. Метою дослідження є визначення особливостей підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин вітчизняних та іноземних підприємств. Запропоновано визначення сутності поняття «соціальна послуга», класифікацію видів соціальних послуг, зокрема виділено прості соціальні послуги, комплексні соціальні послуги, комплексні спеціалізовані і допоміжні соціальні послуги. Розглянуто основні форми та структуру надання соціальних послуг в Україні та Польщі. Також розглянуто базові зовнішні та внутрішні фактори процесу управління якістю соціальних послуг. Запропоновано з метою підвищення якості соціальних послуг застосовувати процедуру моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг (індикаторів оцінки), що надають надавачі послуг громаді відповідно до державних стандартів надання соціальних послуг; забезпечення періодичності проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг у громаді. Виокремлено рівні моніторингу, зокрема: рівень надання окремої соціальної послуги (можливо виділення окремих аспектів соціальних послуг); рівень організації, яка надає соціальні послуги (територіального центру); рівень області; центральний рівень. Запропоновано методичку, орієнтовану на оцінку якості та ефективності соціальних послуг, яка складається в трьох основних компонент: оцінка якості та ефективності соціальних послуг споживачами, оцінка ефективності функціонування системи надання соціальних послуг працівниками, які безпосередньо надають соціальні послуги, оцінка якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг.

ВСТУП.

Сучасний етап розвитку України як незалежної та соціальної держави відбувається в умовах суспільної та економічної кризи, що спонукає органи державного управління до пошуку шляхів оптимізації соціальних видатків, осучаснення та підвищення ефективності системи надання соціальних послуг як важливої складової соціального захисту населення. Сьогодні із врахуванням зовнішніх загроз існує нагальна потреба в економії, раціональному використанні бюджетних коштів шляхом розроблення та впровадження ефективних і дієвих механізмів державного управління соціальними послугами. Зокрема, під соціальними послугами розуміють допомогу, піклування і турботу, яких потребує чимало українців. Серед них літні й хворі, дорослі й неповнолітні з інвалідністю, родини, що потрапили у несприятливі життєві умови через війну зокрема. У 2020 році набув чинності Закон України «Про соціальні послуги».

Спектр соціальних проблем, теоретично-прикладні аспекти розроблення та реалізації соціальної політики в Україні розкрито в роботах Галицького О.М., Гришова Р.В., Богданова С., Горемикіна Ю.В., Грищенко І., Олійник В., Давидюк О.О., Дубич К.В., Колосовської І., Кравченко М. та багатьох інших вітчизняних та закордонних науковців. Тому метою даного дослідження є визначення особливостей та проблем підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин вітчизняних та іноземних підприємств. У контексті дослідження актуальним є питання вивчення досвіду застосування інструментів і механізмів державного управління соціальними послугами, який напрацьовано в Євросоюзі, зокрема, Польщі.

ОСНОВНА ЧАСТИНА.

У кожної людини чи родини можуть трапитися прикрі обставини, які погіршують якість життя, позбавляють здоров'я, заважають нормальному розвитку та діяльності. Часто їх не виходить подолати самостійно. Ці обставини можуть бути зумовлені такими чинниками, як невиліковна хвороба, інвалідність, безробіття, похилий вік чи шкода, завдана конфліктом та тимчасовою окупацією. В українському законодавстві це називається складними життєвими обставинами. У

свою чергу, соціальні послуги – це дії, які спрямовані на подолання таких складних життєвих обставин (соціальна підтримка), мінімізацію їх наслідків (соціальне обслуговування) та на профілактику (соціальна профілактика).

Термін «послуга» трактується, як дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому або діяльність підприємств, організацій та окремих осіб, виконувана для задоволення чиїх-небудь потреб [1]. В економічному енциклопедичному словнику поняття «послуга» витлумачується, як особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу і суспільства [7]. Послуги – це певні блага, які є у формі діяльності та спрямовані на задоволення потреб населення. Також під соціальними послугами розуміють сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та не державними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності [3].

Соціальні послуги бувають простими, котрі не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги, наприклад, консультування чи представництво інтересів. Комплексні соціальні послуги передбачають постійну або систематичну допомогу (як-от соціальний супровід чи соціальна інтеграція), а спеціалізовані - надаються певній категорії осіб (наприклад, біженцям чи ВІЛ-інфікованим особам). Також існують допоміжні соціальні послуги, що надаються у натуральному вигляді: продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, одяг, взуття тощо.

Закон України "Про соціальні послуги" визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [5]. Зокрема, соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

- 1) профілактика складних життєвих обставин;
- 2) подолання складних життєвих обставин;
- 3) мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

Типи соціальних послуг наведені в табл. 1.

Таблиця 1

Типи соціальних послуг

Прості соціальні послуги	Комплексні соціальні послуги	Комплексні спеціалізовані соціальні послуги	Допоміжні соціальні послуги
не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо)	передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо)	надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим)	надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою)

взято з [3,5]

Соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на:

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

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

3) соціальне обслуговування - мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

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

1) за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома);

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

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

Основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації. Соціальне обслуговування здійснюється:

1) за місцем проживання особи (вдома);

2) за місцем проживання (перебування) дитини у сім'ях громадян, які відповідно до договору надають послуги щодо утримання та виховання дитини (прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, сім'ї патронатних вихователів);

3) у стаціонарних інтернатних установах та закладах;

4) у реабілітаційних установах та закладах;

5) в установах та закладах денного перебування;

6) в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;

7) у територіальних центрах надання соціальних послуг;

8) в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Широке різноманіття соціальних послуг дає змогу структурувати їх не лише за видами, а й за напрямками адресування: послуги в сфері освіти і науки; послуги у соціально-побутовій сфері, послуги у медичній та лікувально-оздоровчій сфері; послуги у сфері особистісної соціальної та професійної адаптації.

Матеріальне забезпечення та соціальні послуги включають:

- допомогу по тимчасовій непрацездатності;

- допомогу по вагітності та пологах;

- допомогу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

- допомогу на поховання;
- оплату лікування в реабілітаційному відділенні санаторно-курортного закладу після перенесених захворювань.

Структура системи надання соціальних послуг залишається громіздкою та досі характеризується високим рівнем централізації владних повноважень щодо здійснення управління нею (рис. 1) [3,8].

Мета – забезпечення повного соціального захисту населення	Уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг	- суб'єкти державного сектора; - суб'єкти комунального сектора; - суб'єкти недержавного сектора	Результат – охоплення населення якісними соціальними послугами
	Ключові принципи надання соціальних послуг	- адресності та індивідуального підходу; - доступності та відкритості; - добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; - гуманності; - комплексності; - максимальної ефективності використання бюджетних коштів; - соціальної справедливості; - законності та конфіденційності; - дотримання державних стандартів, етичних норм і правил.	
	Механізм державного управління системою соціальних послуг	- нормативно-правовий; - організаційний; - інформаційний; - фінансовий; - кадровий; - освітньо науково-прикладний.	
	Форми надання соціальних послуг	- матеріальна допомога; - соціальне обслуговування.	
	Основні види соціальних послуг, що надаються суб'єктами державного, комунального та недержавного секторів	- соціально-побутові послуги; - психологічні послуги; - соціально-педагогічні послуги; - соціально-медичні послуги; - соціально-економічні послуги; - юридичні послуги; - послуги з працевлаштування; - інформаційні послуги.	
	Основні джерела фінансування соціальних послуг	- кошти державного та місцевих бюджетів; - спеціальні фонди; - кошти підприємств, установ та організацій; - плата за соціальні послуги; - благодійна допомога кошти одержувачів послуг.	
	Отримувачі соціальних послуг	Особи, які проживають в Україні на законних підставах та перебувають у складних життєвих обставинах.	

Рис. 1. Структура системи надання соціальних послуг України

Страхові витрати на медичну та соціальну допомогу становили 1,9%-2,06% в загальній структурі витрат з темпом росту в 2018 році на рівні 140,02%, а у 2019 році 102,59% та темпом приросту 28,58% та 2,52% відповідно та включають:

- допомогу у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю до відновлення працездатності або встановлення інвалідності;

- витрати на лікування на виробництві та їх медичну реабілітацію, на санаторно-курортне лікування, та технічні та інші засоби реабілітації, на зубопротезування, на очне протезування, придбання окулярів і контактних лінз, на слухові апарати, на лікарські засоби та вироби медичного призначення. На додаткове харчування, на професійне навчання або перекваліфікацію за індивідуальними програмами реабілітації потерпілих та інші витрати, на спеціальний медичний догляд, на постійний сторонній догляд, на побутове обслуговування, на придбання спеціальних засобів пересування (візки);

- компенсацію витрат на бензин, ремонті технічне обслуговування автомобілів та на транспортне обслуговування інвалідів;

- витрати, пов'язані з забезпеченням інвалідів автомобілями [3].

З метою здійснення аналізу видатків, які використовуються під час розрахунку вартості соціальної послуги необхідно розглянути оптимальну структуру вартості соціальної послуги, яка складається з трьох елементів:

- оплата праці;
- основні прямі витрати;
- непрямі витрати.

Перед плануванням бюджету необхідно скласти орієнтовний перелік витрат та необхідних ресурсів для надання даної соціальної послуги:

1. Люди: штатні працівники + експерти + консультанти + контакти з іншими організаціями в мультидисциплінарному співробітництві (винагорода та оподаткування за цивільними договорами);

2. Оплата праці: заробітна плата + податки та обов'язкові платежі;

3. Приміщення: оплата оренди + комунальні платежі;

4. Транспортні витрати: оплата проїзду соціальних працівників + службовий транспорт для перевезення;

5. Обладнання: витратні матеріали, інвентар.

Стосовно соціальних послуг у Польщі діє система адресної грошової допомоги, визначення кола осіб, які претендують на грошові допомоги, призначення і виплата цих допомог є монополією державних органів. Підготовка відповідного законодавства і розробка довготермінових програм у соціальній сфері здійснюється органами державного управління, хоча до цього залучаються і неурядові інституції. З іншого боку, вважається, що бюрократичні інститути державного сектора не є настільки успішними в ситуаціях, які вимагають швидкої адаптації до різних умов, а також наданні соціальних послуг різним групам населення, насамперед у наданні тимчасових послуг чи здійсненні недовготривалих проектів. Тому цим займаються неурядові організації, які ефективно виконують завдання, що дають мінімальний прибуток і вимагають усебічного підходу до вирішення проблеми обмеженого кола клієнтів. На сьогодні в Польщі розвивається і третій, корпоративний сектор, метою якого є отримання прибутку від надання соціальних послуг. Як правило, у Польщі різні центри для підтримки соціально незахищених громадян створюються саме неурядовими інституціями, що співпрацюють з органами місцевої влади в питаннях надання соціальної допомоги таким громадянам. Ці організації працюють із певною категорією осіб, надаючи їм психологічну, соціальну, юридичну та в окремих випадках матеріальну допомогу. Органи громадської адміністрації можуть замовляти громадським організаціям виконання громадських завдань разом із наданням дотацій на фінансування їх реалізації, або вони можуть підтримувати такі завдання, разом із наданням дотацій на дофінансування їхньої реалізації [4].

Польська концепція соціальної політики передбачає створення системи багаторівневої соціальної діяльності за допомогою відродження місцевої самоврядності, базованої на суспільній ініціативі, що активізує сім'ю і особистість, добровільні організації, групи взаємодопомоги. Згідно з новою моделлю соціальної політики у Польщі, саме ці інституції є партнерами як державної адміністрації, так і місцевого самоврядування у забезпеченні та розподілі засобів для діяльності організацій, що надають суспільні послуги. Партнерство державних і громадських організацій орієнтовано на підвищення рівня соціального обслуговування та вирішення місцевих соціальних проблем [9].

До базових зовнішніх факторів, що впливають на процес управління якістю соціальних послуг, слід віднести такі як: нормативно-правове

забезпечення; соціальна політика; економічні фактори (умови ринку, конкуренція, економічний розвиток та ін.); технологічні фактори (сучасні технології, інновації та ін.); демографічний (чисельність, старіння, смертність населення та ін.).

До базових внутрішніх факторів процесу управління якістю соціальних послуг слід віднести: фінансування; матеріально-технічне забезпечення; кадрове забезпечення; інформаційно-аналітичне забезпечення.

Важливими складовими підвищення якості соціальних послуг є: визначення цілей, завдань; планування; розроблення стратегій щодо надання таких послуг та їх реалізація; здійснення моніторингу, оцінки та внутрішнього контролю за якістю таких послуг; постійне удосконалення аспектів надання соціальних послуг.

Показники якості соціальних послуг мають характеризувати [3]: рівень задоволеності отримувачів; досягнення результату надання послуги, корисний ефект від послуги для отримувача; доступність (територіальна, фінансова, процедурна та ін.); відповідність потребам; індивідуальний підхід; безпека та здоров'я отримувачів; правдивість, повнота, зрозумілість, зміст і доступність інформації; рівень залучення/включення та можливість вибору для отримувачів. Оцінка та контроль якості соціальних послуг здійснюється за такими основними критеріями: відповідність потребам отримувачів; повнота, своєчасність та якість надання таких послуг, відповідно до вимог нормативних документів та стандартів якості; результативність надання послуг (ступінь вирішення матеріальних і нематеріальних проблем отримувачів таких послуг, підвищення їхнього фізичного, морально-психологічного стану, вирішення побутових, правових та інших проблем у результаті взаємодії тощо); рівень досягнення нормативних показників якості. Порядок проведення контролю якості соціальних послуг має бути закріплений у відповідних правилах. Фактори, що впливають на якість надання соціальних послуг підлягають контролю:

- укомплектованість установи належною кількістю фахівців, з відповідним рівнем кваліфікації та досвіду роботи;

- процедури навчання, умови організації праці, підтримки та мотивації персоналу установи;

- інфраструктура (параметри приміщення, відповідність його вимогам санітарного та пожежного нагляду тощо) та технічне оснащення

підприємства (архітектурна доступність, типові та спеціальні прилади, обладнання, апаратура тощо);

– наявність і стан ведення документації;

– максимальна спрощеність і прозорість процедур надання таких послуг, які визначені в правилах, порядку їх надання, доступність і відкритість інформації про таку послугу, установу;

– наявність системи внутрішнього та зовнішнього контролю за діяльністю установи, управління якістю соціальних послуг.

Говорячи про європейські країни, які дбають про якісне забезпечення осіб з інвалідністю працею, важко залишити поза увагою Польщу. Адже з моменту вступу до ЄС в цій державі зуміли суттєво підвищити показник працевлаштування серед цієї категорії громадян.

Республіка Польща розпочала дбати про права громадян з інвалідністю задовго до вступу в ЄС. Ще в 1997 році був підписаний закон про професійну та соціальну реабілітацію та працевлаштування людей з інвалідністю. Окрім іншого, законом встановлена система квот для працевлаштування людей з інвалідністю в компаніях приватного та державного сектора, штат яких складає більше 25 працівників. Принаймні, 6% штату таких компаній мають становити люди з інвалідністю.

В країні існують закони, що забороняють пряму або непряму дискримінацію по відношенню до осіб з інвалідністю, починаючи зі стадії відбору співробітників і працевлаштування і закінчуючи процедурою звільнення з займаної посади. Люди з інвалідністю, які зіткнулися з дискримінацією по відношенню до себе, мають можливість вимагати відшкодування заподіяної моральної шкоди та упущеної економічної вигоди.

Після вступу до ЄС охоплення польських громадян з інвалідністю працею почало зростати з кожним роком. В 2007 році рівень економічної активності людей з інвалідністю працездатного віку становив 22,6%, в 2009 році – 24,6%, а в 2011 році – 26,3%. В 2013 році цей показник зріс до 27,3%. І хоча він є нижчим, ніж в інших розвинених країнах Європи, позитивна динаміка спостерігається і до сьогодні. Можна стверджувати, що Польща впевнено вибудовує дієвий європейський механізм забезпечення людей з інвалідністю працею.

Не можна не згадати цікаву практику соціального підприємництва, яка набула свого поширення в Польщі зі вступом до ЄС. З 2003 року в

країні почали активно створювати соціальні кооперативи, що спеціалізуються на забезпеченні робочими місцями інвалідів та тривало безробітних. На початок 2007 року в Польщі було зареєстровано 106 соціальних кооперативів з працевлаштуванням 500 осіб. В 2011 – вже 320 соціальних кооперативів, а в 2014 – 1221 кооператив з робочими місцями, що відповідають потребам людей з інвалідністю [4, 6].

В 2004 році муніципалітет Варшави організував збір та вивезення сміття з житлових будинків в рамках проекту екологічної організації «ЕКОН». Збором займалися люди з обмеженими можливостями. Всього змогли працевлаштуватися майже 400 осіб з інвалідністю, з них 174 жінки і 18 людей з психічними захворюваннями (за іншими даними працевлаштуватися змогли 900 осіб). Зібране сміття приймало переробне підприємство, що також пішло на користь екології міста.

Вже в березні 2017 року Польський Державний Фонд реабілітації осіб із інвалідністю запусив три програми для працевлаштування людей із обмеженими можливостями. Ці програми називаються «Випускник», «Робота – інтеграція» та «Стабільне працевлаштування». Перша програма розрахована на людей з вищою освітою. Друга ставить на меті допомогти людям з інвалідністю знайти власне місце на ринку праці. Остання програма дасть можливість таким людям працювати в державній адміністрації. За допомогою цих трьох програм планують працевлаштувати щонайменше 5000 осіб [4].

Зміни у віковій структурі населення, а саме його старіння, зумовлюють збільшення контингенту ймовірних отримувачів соціальних послуг. Також до збільшення цього контингенту призводить і надзвичайно складна ситуація на сході України. Сучасний стан системи надання соціальних послуг не може повністю задовольнити потреби, які постійно зростають. Щоб задовольнити ці потреби необхідно покращити якість соціальних послуг, модернізувати механізми їх фінансування, розширити коло можливих надавачів соціальних послуг. В країні не ведеться ретельний аналіз попиту і пропозицій соціальних послуг, системи контролю після їх надання конкретній особі, а також зворотного зв'язку від клієнта у вигляді оцінювання ним якості отриманих послуг зумовлює в цілому їх невисоку якість у процесі поглиблення міжнародної співпраці.

Саме тому варто державі для виконання зазначених завдань застосувати таких інструментів управління, як моніторинг та

оцінювання соціальних послуг. Моніторинг та оцінювання широко застосовуються європейськими країнами, такими як Італія, Польща, Велика Британія та Північна Ірландія.

Для вирішення цієї проблеми необхідно здійснити розроблення та запровадження процедури проведення моніторингу й оцінювання якості соціальних послуг (індикаторів оцінки), що надають надавачі послуг громаді відповідно до державних стандартів надання соціальних послуг; забезпечення періодичності (раз на рік) проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг у громаді.

Модель моніторингу та оцінювання соціальних послуг повинна складатися з суб'єкта, який здійснює моніторинг та оцінювання, об'єкта, який відстежується і оцінюється, цілей, оціночних параметрів (критеріїв), методологічної бази, схеми та порядку інформаційного забезпечення процесів моніторингу та оцінювання. Об'єктом моніторингу та оцінювання є діяльність з надання населенню соціальних послуг. Водночас суб'єкт моніторингу та оцінювання соціальних послуг регламентований їх цілями.

Моніторинг може бути локальним, спрямованим на розгляд певного вузького явища, спеціальним або досліджувати широкий спектр явищ і процесів. Відповідно до цілей моніторингу він може бути: інформаційним – спрямованим на структурування, накопичення і розповсюдження інформації; проблемно орієнтованим – спрямованим на з'ясування закономірностей у процесах соціальної роботи з населенням щодо тих проблем, які вже виявлені та перебувають у центрі уваги управління; пошуковим – спрямованим на виявлення нових проблем і загроз у сфері надання соціальних послуг.

Для здійснення моніторингу і оцінювання соціальних послуг запропоновано методика, орієнтовану на оцінку якості та ефективності соціальних послуг. Методика: оцінювання соціальних послуг складається в трьох основних компонент: оцінка якості та ефективності соціальних послуг споживачами, оцінка ефективності функціонування системи надання соціальних послуг працівниками, які безпосередньо надають соціальні послуги, оцінка якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг. Фактично мова йде про експертне оцінювання, яке полягає в тому, що дослідник шляхом інтерв'ювання, анкетування, експертиз спонукає носія інформації до усвідомлення, структурування та формалізації своїх знань [2].

Для оцінювання системи надання соціальних послуг виділяють рівні моніторингу: рівень надання окремої соціальної послуги (можливо виділення окремих аспектів соціальних послуг); рівень організації, яка надає соціальні послуги (територіального центру); рівень області; центральний рівень (рис.2) [2].



Рис. 2. Загальна схема моніторингу та оцінювання соціальних послуг

Оцінювання соціальних послуг містить множинні результати надання соціальних послуг. З точки зору соціологічної науки і користувачі соціальних послуг, і працівники, що надають соціальні послуги, є суб'єктами експертного оцінювання, носіями інформації щодо оцінки соціальних послуг. Споживачі формують споживацьку оцінку, а працівники даної сфери, які безпосередньо надають соціальні послуги, репрезентують своє фахове бачення проблеми.

Оцінка з боку користувачів дозволяє визначити орієнтири подальшого розвитку організації, визначити попит на конкретні її види, і найголовніше – визначити ступінь задоволення потреб клієнта.

Одним із найпоширеніших методів експертного оцінювання є анкетування. У дослідженні для визначення думки респондентів в анкеті

для всіх запитань визначено п'ятирівневу шкалу відповідей, яка є збалансованою відносно середньої точки, тобто має рівне число точок, які розташовані вище і нижче середньої. За цією шкалою у даному дослідженні оцінка здійснюється за такими індикаторами: час чекання на послугу; територіальна доступність; професійний рівень надання послуги; фінансова доступність; ступінь задоволення потреб клієнта [2].

Для оцінювання ресурсного забезпечення надання соціальних послуг використовують такі показники: кількість фінансових ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу (вартість послуги без накладних витрат); кількість кадрових ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу; кількість матеріальних ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу; повна вартість послуги (наприклад, повна вартість послуги в перерахунку на одного клієнта); повна вартість кінцевого результату (наприклад, витрати на одного клієнта, у якого відбулися очікувані позитивні зміни, обмежене застосування, оскільки інколи зміни досить важко відстежити).

У ході вибору респондентів серед спеціалістів, що надають соціальні послуги, найбільш переконливим критерієм для участі залучення експерта до оцінювання послуг є його досвід роботи. Бажано обирати експертів з досвідом роботи п'ять років і більше, оскільки значний досвід роботи сприяє тому, що експерт краще починає розуміти потреби клієнтів та орієнтуватись у ситуації, що склалась у сфері надання соціальних послуг.

Для оцінювання ресурсного забезпечення надання соціальних послуг використовують такі показники: кількість фінансових ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу (вартість послуги без накладних витрат); кількість кадрових ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу; кількість матеріальних ресурсів, які вкладаються в ту чи іншу послугу; повна вартість послуги (наприклад, повна вартість послуги в перерахунку на одного клієнта); повна вартість кінцевого результату (наприклад, витрати на одного клієнта, у якого відбулися очікувані позитивні зміни, обмежене застосування, оскільки інколи зміни досить важко відстежити).

Варто зауважити, що в європейській практиці, зокрема, на польських підприємствах оцінювання соціальних послуг здійснюється на регулярній основі та має чітко визначену періодичність проведення. Тому запропоновану методику рекомендуємо розглядати як частину

моніторингу соціальних послуг за умови регулярності таких досліджень.

Основними принципами, які визначають сутність моніторингу, є його цілеспрямованість, безперервність (або повторюваність), узгодженість дій його суб'єктів.

Створення в Україні державної інфраструктури моніторингу даних для оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками дасть змогу провадити єдину соціальну політику та координувати зусилля різних рівнів управління системи надання соціальних послуг, інших зацікавлених відомств, а також органів місцевого самоврядування, бізнесових структур.

Другою проблемою є низький рівень кадрового забезпечення сфери надання соціальних послуг та рівня кваліфікації працівників, що надають послуги зумовлює низку якості надаваних підприємством послуг у процесі поглиблення міжнародної співпраці.

Необхідно розробити та затвердити програму підвищення кваліфікації та навчання фахівців соціальної сфери. Варто врахувати досвід іноземних підприємств в європейських країнах, особливо Польський досвід реабілітації та працевлаштування людей з інвалідністю, які дбають про якісне забезпечення осіб з інвалідністю працею, реабілітацією та відновленням. Позитивним було б закордонне стажування та навчання в сусідній Польщі на підприємствах аналогічного профілю діяльності, переймання їх передового досвіду в даній галузі.

Третьою проблемою є відсутність єдиного підходу щодо фінансування стаціонарних закладів, які надають соціальні послуги в Україні, а також незначні обсяги бюджетного фінансування, недосконалість механізму трансфертів фінансових ресурсів держави на рівень територіальної громади зумовлюють невисоку якість соціальних послуг, надаваних підприємством, зокрема й у процесі поглиблення міжнародної співпраці.

Сучасна система соціальних послуг потребує дієвого фінансово-економічного механізму, зокрема доцільно забезпечити [6]:

- розроблення механізмів закупівлі соціальних послуг у недержавних суб'єктів за рахунок бюджетних коштів;
- аналізування фактичних витрат установ соціального захисту з метою визначення доцільності існування мережі таких установ на місцевому рівні, виходячи зі співвідношення попиту та пропозиції на

соціальні послуги;

- перехід від безсистемних виплат до адресної допомоги та соціальних послуг, які відповідають потребам конкретної людини та сім'ї;

- визначення та закріплення переліку мінімального обсягу (нормативу) соціальних послуг, які гарантуються на безоплатній основі особам та сім'ям, що перебувають у складних життєвих обставинах.

Багато недержавних організацій мають досвід залучення додаткової фінансової та технічної допомоги з боку міжнародних донорів та організацій, приватного бізнесу, мають адаптовані новітні технології соціальної роботи і підготовлені людські ресурси. Нині більшість центрів соціальних служб не співпрацюють або неефективно залучають ресурси недержавного сектора на місцях. Іншою причиною недостатнього залучення недержавних організацій є відсутність механізму ліцензування щодо надання соціальних послуг з боку державних органів виконавчої влади.

Для ефективності реформування необхідно діяти у наступних напрямках:

- в рамках державної стратегії переходу від утримання закладів соціального обслуговування до фінансування соціальних послуг та з метою забезпечення якості соціальних послуг потрібно створити механізми залучення до надання соціальних послуг широкого кола зацікавлених осіб. Зокрема, необхідно створити можливості для надання безкоштовних послуг за рахунок фінансування з бюджету навіть для приватних установ. Бюджетне фінансування має виділятися на конкурсній основі, а з переможцем слід укласти контракт на надання послуг за рахунок бюджету;

- вирішення проблеми фінансового забезпечення соціальних закладів можна досягти шляхом залучення альтернативних (недержавних) джерел фінансування, а також запровадження для закладів стимулів ефективного використання бюджетних та власних коштів. Одним із таких стимулів може стати формульний підхід до розподілу коштів з обласного бюджету, для чого необхідно розробити методику розрахунку вартості соціальних послуг.

Четвертою проблемою є низький рівень методичного забезпечення процесу управління якістю соціальних послуг, обумовлений відсутністю державних стандартів якості соціальних послуг зумовлює їх невисоку

якість, зокрема й у процесі поглиблення міжнародної співпраці.

З метою вирішення цієї проблеми необхідне:

- розроблення та затвердження на законодавчому рівні державних стандартів забезпечення громадян соціальними послугами в громаді, зокрема: соціально-побутових, психологічних, соціально-педагогічних, соціально-медичних, інших соціальних послуг;

- розроблення та затвердження фінансових нормативів вартості соціальних послуг.

- запровадження системи соціального контрактування – практики застосування гарантійних документів, які забезпечують надання однаково якісних, доступних і кваліфікованих послуг з боку державних, громадських, приватних постачальників з дотриманням необхідних норм обслуговування шляхом укладання між центральними або місцевими органами самоврядування та постачальниками послуг «соціального контракту».

Організаційно-функціональний механізм функціонування сучасної системи соціальних послуг потребує:

- організувати ефективну систему обліку потенційних одержувачів різних видів соціальних послуг, тобто створити єдиний реєстр осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

- впровадити державні стандарти соціальних послуг і їх якості та розробити і запровадити індикатори якості соціальних послуг;

- розробити критерії визначення потреби у послугах та оцінювання спроможності суб'єктів надавати якісні соціальні послуги шляхом впровадження ліцензування та соціального замовлення, державної стандартизації, а також через регламентацію інспекційно-наглядової діяльності надання соціальних послуг;

- створити модель ліцензування державних установ, громадських організацій та приватних структур, що надають послуги населенню;

- здійснити заходи щодо забезпечення прозорого залучення неурядових організацій до надання соціальних послуг громадянам за рахунок державного та місцевих бюджетів;

- удосконалити управління державними видатками на соціальні послуги з метою їх раціонального використання;

- децентралізувати управління та підсилити роль місцевого самоврядування щодо визначення потреби, планування, фінансування та організації надання соціальних послуг;

- визначити пріоритетні завдання у системі соціальних послуг, спрямованих на децентралізацію згідно з принципами Європейської соціальної хартії;
- внести кардинальні зміни в інфраструктуру державних закладів, які надають соціальні послуги, тобто змінити баланс стаціонарних та альтернативних послуг;
- вдосконалювати існуючі та створювати нові види соціальних послуг;
- продовжити активну роботу з розробки стандартів різних соціальних послуг, залучаючи фахівців не тільки Мінсоцполітики та інших профільних міністерств і відомств, але й недержавні громадські організації, зацікавлених осіб та іноземних спеціалістів;
- створити для надавачів соціальних послуг усіх форм власності рівні умови;
- розробити сучасну систему моніторингу й оцінки якості наданих соціальних послуг та ефективності роботи соціальних служб.

ВИСНОВКИ З ТЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ.

Здійснення ефективної соціальної політики як однієї з найважливіших функцій будь-якої держави залежить від багатьох чинників і має ґрунтуватись на принципах системності; адресності; соціальної справедливості; ефективності; фінансової обґрунтованості рішень, що ухвалюються. Існуюча вітчизняна система соціального захисту характеризується низкою суттєвих недоліків, серед яких доцільно вказати на недосконалість системи державної соціальної допомоги; несправедливість розподілу державних соціальних трансфертів, низьку адресність при наданні соціальної підтримки та орієнтацію на екстенсивне охоплення нею населення, нерозвиненість системи соціального страхування; неефективність фінансового забезпечення заходів державного соціального захисту тощо.

Аналіз досвіду зарубіжних країн свідчить, що системи соціального захисту є найважливішою сферою практичного застосування солідарної відповідальності в державах. Розглянувши соціальний захист Польщі, варто зазначити, що соціальна політика сучасної держави повинна орієнтуватись не лише на підтримку наявного рівня соціальних гарантій і створення механізмів соціального захисту окремих найбільш уразливих соціальних груп, а й на реалізацію довготривалих програм щодо кардинальної зміни основ системи соціального захисту, підвищення її ефективності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- [1] Бусел, В.Т., Василега-Дерибас, М.Д., & Дмитрієв, О.В. (2005). *Великий тлумачний словник сучасної української мови*. (5-те вид.). В.Т.Бусел (ред.). Київ: ВТФ «Перун».
- [2] Горемикіна, Ю.В. (2016). Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*, (3), 120-132.
- [3] Дубич, К.В., (2015). Сучасна система надання соціальних послуг України. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, (3). Вилучено з : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=821>.
- [4] Дубіш, О. (2020). Невиконане домашнє завдання: що не так у відносинах України та Польщі. *Європейська правда*. Вилучено з <https://www.eurointegration.com.ua/experts/2020/06/25/7111493/>.
- [5] *Про соціальні послуги* (Закон України). N 2671-VIII. (2019). Вилучено з <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>.
- [6] Мищак І.М., & Казарян Г.Г. (2018). Особливості інституційного регулювання соціально-економічного забезпечення осіб з обмеженими фізичними можливостями. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*, (4), 78 - 85.
- [7] Мочерний, С.В. (ред.). (2006). *Економічний енциклопедичний словник: у 2 т. (Т. 2)*; Львів: Світ.
- [8] Попок, А., & Греба, Р. (2016). Система соціальних послуг в Україні: структурно-функціональний вимір. *Науковий вісник "Демократичне самоврядування"*, (16/17). Вилучено з http://lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk16/fail/Popok,Greba.pdf.
- [9] Ярова, Л. (2012). Система соціального захисту у країнах Центральної і Східної Європи. *Освіта регіону. Політологія. Психологія. Комунікації*. (1), 122-126.