МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський національний університет імені Івана Франка

Економічний факультет

Кафедра соціального забезпечення та управління персоналом

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

**УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОПОМОГ НАСЕЛЕННЮ**

Виконав студент спеціальності 232 «Соціальне забезпечення»

освітня програма «Соціальне забезпечення»:

ШУП`ЯНИЙ Роман Ігорович

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

Науковий керівник

Професор, к філос.н. ЖЕРЕБИЛО Ірина Владиславівна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

завідувач кафедри

соціального забезпечення та управління персоналом

кандидат економічних наук, доцент

ШЕГИНСЬКА Наталія Зенонівна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022р.

Львів − 2022 року

ЗМІСТ

**ВСТУП……………………………….……………………………………………3**

**РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОПОМОГ**

**1.1. Поняття, класифікація і структура системи надання соціальних послуг та допомог…………………………………………………………..……6**

**1.2. Особливості надання соціальних послуг під час воєнного стану……………………………………………………………………...………16**

**РОЗДІЛ ІІ**. **АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**2.1. Історія та специфіка побудови системи надання соціальних послуг та допомог у світі………………………………………………………………..…19**

**2.2. Аналіз функціонування систем надання соціальних послуг та допомог у країнах Європи ……………………………………...………….…22**

**РОЗДІЛ ІІІ. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

**3.1. Розвиток надання соціальних послуг на рівні ОТГ………………..…31**

**3.2. Аналіз сучасних проблем та методів удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні…………………………………..………………39**

**ВИСНОВКИ…………………………………………………………..…………44**

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ………………..………………48

**ВСТУП**

**Актуальність теми.**

Соціальна допомога є частиною системи соціального забезпечення і включає в себе допомогу в подоланні важких життєвих ситуацій за рахунок фінансової, матеріальної, особистої допомоги, а також різноманітних соціальних послуг.

Робота системи соціального захисту, спрямована на зниження рівня бідності, є важливим елементом будь-якої сучасної ринкової економіки, оскільки всі люди протягом свого життя стикаються з певними економічними ризиками та іншими нещастями, які можуть призвести до втрати доходу. Крім цього, бідність і пов'язані з нею явища, такі як хвороби, злочинність і соціальна бездоглядність, чинять істотний вплив на суспільство в цілому і економічний розвиток держави в загалом.

Отже, функціонуюча система соціальної допомоги служить крім етичних і політичних інтересів також з економічних міркувань.

Проте, сьогодні в Україні відсутня ефективна система соціальної допомоги. Більшість соціальних допомог надаються або у натуральній формі, або на універсальній основі. Міське населення більшою мірою виграло від значного економічного зростання в останні роки, ніж сільське населення. Бідність стала більш сільською.

Беручи до уваги існуючі фінансові проблеми уряду, важливо поліпшити адресність соціальної допомога. Однією з найбільших проблем є належна ідентифікація бідних громадян.

У зв’язку з цим, одним із головних завдань державної соціальної політики України є реформування соціальної сфери, зокрема в частині вдосконалення системи соціальних послуг.

Підсумовуючи викладені вище тези, існує необхідність у вивченні та аналізі всіх складових процесу формування системи надання соціальних послуг та допомоги в Україні, та можливих шляхів удосконалення цієї системи, з урахуванням зарубіжного досвіду.

**Об’єктом дослідження** є системи надання соціальних послуг України та зарубіжних країн.

**Предметом дослідження** є пошук шляхів удосконалення системи надання соціальних послуг та допомог населенню

**Мета бакалаврської роботи** полягає в розкритті сутності системи надання соціальних послуг, аналізі сучасного стану її функціонування та пошук шляхів удосконалення на основі досвіду зарубіжних країн.

**Основні завдання:**

* Дослідити теоретичні засади та охарактеризувати структура системи надання соціальних послуг та допомог України;
* Проаналізувати особливості надання соціальних послуг в Україні під час воєнного стану ;
* Провести аналіз функціонування систем надання соціальних послуг та допомог у країнах Європи;
* Оцінити умови надання соціальних послуг на рівні ОТГ в Україні;
* Визначити шляхи вдосконалення та проблеми розвитку системи надання соціальних послуг в Україні.

**Методи дослідження**

* систематизація літературних джерел
* аналіз
* синтез

**Теоретичне значення роботи**полягає у тому, що наявні у ній висновки та пропозиції можуть бути використані для подальших наукових досліджень, зокрема для дослідження нових методів надання соціальних послуг. Покращення рівня адресності та корисності соціальних допомог чи послуг.

**Наукова новизна.** Вході роботи булодосліджено процес надання соціальних послуг та допомог в Україні та зарубіжних країн. Були запропоновані методи для покращення роботи діючої системи соціальних послуг.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що вони можуть бути використані для покрашення якості надання соціальних послуг у ОТГ та на загальнодержавному рівні. В час важких економічних та соціальних потрясінь, результатом яких стала агресія росії, важливим є пошук способів та шляхів для покращення методів надання соціальних допомог та послуг населенню.

**Структура бакалаврської роботи.** Робота складається із вступу, теоретичної і розрахункової  (практичної) частини, висновків, списку використаних джерел. Робота містить 3 таблиці, 6 рисунків. Список використаних джерел містить 24 найменування. Роботу викладено на 50 сторінках друкованого тексту.

Отже, багатогранна проблематика подолання соціальної нерівності та покращення сучасної системи надання соціальних послуг в України й надалі залишається предметом дискусій та наукового аналізу.

**РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ДОПОМОГ**

**1.1. Поняття, класифікація і структура системи надання соціальних послуг та допомог**

Закон України «Про соціальні послуги» - є ключовим нормативним документом, що регулює систему надання соціальних послуг в Україні. Цим законом встановлюються функціональні засади системи надання соціальних послуг та допомог. В додаток до нього встановлені законодавчі акти, які регулюють особливості соціального захисту та надання соціальних послуг різним категоріям громадян. До них належать наступні закони:

* «Про соціальну роботу з сім’ями, дітьми та молоддю»;
* «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»;
* «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»;
* «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні»;
* «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи»;
* «Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей»;
* «Про соціальну адаптацію осіб, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк»;
* «Про запобігання захворюванню на синдром набутого імунодефіциту (СНІД) та соціальний захист населення»;
* «Про реабілітацію інвалідів в Україні»;
* «Про попередження насильства в сім’ї»;
* «Про охорону дитинства»;
* «Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям».

З 1 січня 2020 року набула чинності нова редакція ЗУ «Про соціальні послуги», яка включає інноваційні засади, зокрема:

* Визначає систему соціальних послуг, її учасників та етапів;
* Деталізує повноваження центральних та місцевих органів влади, органів місцевого самоврядування;
* Встановлює вимоги щодо формування реєстрів надавачів та отримувачів соціальних послуг, класифікатор послуг;
* Визначає етапи організації, планування та фінансування соціальних послуг [10].

Соціальні послуги - це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб чи сімей, які в них перебувають.

Важливо зазначити, що соціальні послуги це особливий вид послуг, який передбачає допомогу громадянам, що перебувають у СЖО чи особам, які мають високий ризик опинитися у складних життєвих обставинах. Законом України «Про соціальні послуги» встановлено чіткий перелік СЖО це:

а) похилий вік;

б) часткова або повна втрата рухової активності, пам’яті;

в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;

г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;

ґ) інвалідність;

д) бездомність;

е) безробіття;

є) малозабезпеченість особи;

ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;

з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов’язків із виховання дитини;

и) втрата соціальних зв’язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;

і) жорстоке поводження з дитиною;

ї) насильство за ознакою статі;

й) домашнє насильство;

к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією [8].

Основні цілі надання соціальних послуг, залежно від їх впливу на складні життєві обставини особи або сім’ї, можна умовно зобразити на рис.1.1.

**Рис. 1.1. Спрямування соціальних послуг з точки зору впливу на складні життєві обставини (СЖО)**

У сучасних умовах життя система надання соціальних послуг має надавати соціальну допомогу, яка б заохочувала та сприяла самостійному вирішенню життєвих проблем громадян, що звертаються до держави за допомогою. Новітні соціальні послуги повинні стимулювати цих осіб набувати нових навичок для повернення у звичний ритм життя.

В останні роки держава веде активні дії для покращення якості соціальних послуг, що надаються потребуючим громадянам. Ці дії перелічено нижче:

* покращення інформування населення про соціальні послуги;
* впровадження державних стандартів соціальних послуг;
* визначення критеріїв діяльності структур, які надають соціальні послуги;
* створення спеціального механізму контролю якості соціальних послуг.

Новою редакцією Закону України «Про соціальні послуги» від 1 січня 2020 року було вперше запроваджено класифікацію соціальних послуг. Класифікація вводилася з метою упорядкування та удосконалення процесу організації, планування та моніторингу надання соціальних послуг. Дана класифікація представлена нижче на рис.1.2.

**Рис. 1.2. Класифікація соціальних послуг**

Важливим елементом системи надання соціальних послуг є суб’єкти, об’єкти. Згідно Закону України «Про соціальні послуги» суб’єктами можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації та фізичні особи.

До суб’єктів, які надають соціальні послуги можна віднести організації, установи, заклади чи підприємства різних форм власності та господарювання. Суб’єктами, що надають соціальні послуги, є і фізичні особи. Суди входять підприємці які надають соціальні послуги, за умови їх відповідності критеріям , та фізичні особи, що надають соціальні послуги.

Система надання соціальних послуг складається з таких секторів :

* державного, до якого входять суб’єкти, що надають соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і підпорядковані ЦОВВ;
* комунального, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними.
* недержавного, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов’язана з наданням соціальних послуг; управління недержавним сектором здійснюється в порядку, визначеному законодавством та відповідними статутами [2. с20]

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:

* за місцем проживання особи (вдома);
* у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
* у реабілітаційних установах та закладах;
* в установах та закладах денного перебування;
* в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
* у територіальних центрах надання соціальних послуг;
* в інших закладах соціальної підтримки (догляду) [1. с. 67].

Соціальні послуги за  способом їх надання  можна виокремити в :

* базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);
* комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/ патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);
* технічні  – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок  а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;
* екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров’ю тощо [4. с.217].

Також важливо охарактеризувати систему організації надання соціальних послуг та допомог населенню. Статтею 8, Закону України «Про соціальні послуги» визначаються наступні етапи організації соціальних послуг:

1) визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

2) розроблення та виконання програм надання соціальних послуг, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

3) організації, фінансування та надання соціальних послуг;

4) здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та контролю за дотриманням вимог, встановлених законодавством про соціальні послуги [8].

**1 етап: Визначення потреб у соціальних послугах**

Щоб розпочати планування та фінансування соціальних послуг, місцеві органи влади повинні знати потреби громадян у них. Перший етап організації соціальних послуг передбачає проведення щорічного визначення потреб населення даних послугах.

Протягом 1 кварталу кожного року місцеві органи соціального захисту населення проводять збір, узагальнення та аналіз даних щодо потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, а також дані щодо суб’єктів, що надають соціальні послуги.

Джерела інформації щодо потреб у соціальних послугах включають як дані щодо індивідуального оцінювання потреби особи/ сім’ї в СЖО, а також інформацію від надавачів соціальних послуг, соціально-демографічних даних та досліджень.

На основі результатів визначення потреб у соціальних послугах та оптимізації бюджету соціального обслуговування необхідно формувати пріоритети для соціальної сфери, а також оптимізувати бюджетне фінансування соціальних послуг. За результатами визначення потреб у розвитку системи надання соціальних послуг, мають бути розроблені плани та програми розвитку системи надання соціальних послуг. Узагальнені дані про потреби передаються на обласний рівень, далі – до Мінсоцполітики [10].

Процес визначення потреб у соціальних послугах схематично зображений на рис 1.3.

**2 етап: Розробка та виконання програм надання соціальних послуг**

Органи місцевого самоврядування несуть відповідальність за розробку, фінансування та реалізацію цільових програм з надання соціальних послуг на основі результатів визначення потреби та обраної вартості.

**Рис. 1.3. Процес визначення потреб у соціальних послугах**

Програма регіональних / місцевих цільових програм створюється для визначення заходів і цілей, а також служить основою для бюджетного планування. Ці регіональні / місцеві цільові програми розробляються відповідно до загальних вимог законодавства та власних нормативних документів органу влади. Регіональні / місцеві цільові програми розробляються в результаті процесу розробки законодавчих стандартів, правових вимог і нормативних документів [10].

**Рис. 1.4. Процес планування соціальних послуг: від відзначення потреб до фінансування**

**3 етап: Фінансування та надання соціальних послуг**

Фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, оплати соціальних послуг, благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом

У свою чергу, визначення вартості соціальних послуг здійснюються відповідно до Методичних рекомендацій, що були затверджені наказом Мінсоцполітики від 7 грудня 2015 № 1186. Наказом передбачено і калькуляцію собівартості послуги, так і визначення витрат методом фактичних витрат.

Організація надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів може здійснюватися шляхом конкурентних та неконкурентних механізмів (Рис.1.5.) [10].

**Рис.1.5. Організація надання соціальних послуг**

**4 етап: Моніторинг, контроль та оцінка якості соціальних послуг**

Здійснення моніторингу, контролю та оцінки якості соціальних послуг включено в повноваження уповноважених органів всіх рівнів, а також передбачає участь отримувачів та надавачів соціальних послуг у цьому процесі. Планується, що Порядок моніторингу соціальних послуг та оцінки якості соціальних послуг буде затверджено Кабінетом Міністрів України на вимоги нового Закону «Про соціальні послуги».

Наразі існують низка нормативних документів (переважно наказів Мінсоцполітики) щодо звітності по різних соціальних послугах та різних установ, а також Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (затверджені наказом Мінсоцполітики від 27.12.2013 № 904) [10].

Отже, соціальна допомога є одним із елементів соціальної політики держави і, таким чином, є частиною системи соціального забезпечення. Надання соціальної допомоги здійснюється для таких цілей як: задоволення життєвих потреб людей та сімей і надання їм можливості жити в умовах, що відповідають людській гідності, а соціальна допомога, наскільки це можливо, має вести до незалежності окремих осіб і сімей та їх інтеграції з навколишнім середовищем, а також запобігати виникненню складних життєвих ситуацій, які вони не в змозі вирішити самостійно.

**1.2. Особливості надання соціальних послуг під час воєнного стану**

24 лютого 2022 року росія розпочала повномасштабне вторгнення та територію України. Війна спричинила надзвичайну ситуацію у роботі державних органів і, як наслідок, у соціальній сфері. Вона призвела до економічної кризи, завдає значної шкоди та руйнування інфраструктурі,залишила без даху над головою тисячі сімей. Війна також загострила довоєнні проблеми.

Ми також спостерігаємо масові переміщення населення, як всередині країни(так звані внутрішньо переміщені особи), так і за її межі (біженці). Згідно з даними ООН: кількість біженців з України перевищила 4 мільйони, з них приблизно 2 мільйони - діти 4 мільйони людей залишили Україну у пошуках безпеки внаслідок російського вторгнення. Про це заявив Верховний комісар ООН з питань біженців Філіппо Гранді, прибувши до Львова у середу, 30 березня [7].

Звичайними стають ситуації, коли сім’ї розлучаються, не знаючи, коли і чи побачать один одного знову.

Також, внаслідок війни багато людей стають інвалідами, які в майбутньому потребуватимуть допомоги від держави.Але війна завдає не лише фізичної шкоди, вони також може мати значні наслідки для психічного здоров’я , починаючи від депресії та тривожних розладів до посттравматичного стресового розладу. Це можуть бути, як діти так і дорослі, ті хто залишився, а також внутрішньо переміщені особи та біженці. Ця війна може призвести до значних психологічних травм, особливо у дітей.

Для оптимізації роботи соціальних служб із надання соціальної допомоги, в умовах воєнного стану, урядом були напрацьовані зміни у чинному законодавстві.

Такі зміни назріли,через певні пункти у ЗУ «Про соціальні послуги», які теперішній надзвичайній ситуації гальмували процес отримання громадянами допомоги від держави. А саме:

- складний механізм надання соціальних послуг, коли процес прийняття рішення може займати до 10 робочих днів. До них відносяться, зокрема рішення, щодо надання послуг стаціонарного догляду, призначення та виплату компенсації фізичним особам, які доглядають за своїми рідними.

- фінансування надання соціальних послуг відбувається за рахунок бюджетних коштів місцевих органів влади [5].

Закон потребував змін, адже в умовах воєнного стану, коли тисячі вимушених переселенців та осіб, що перебувають у регіонах ведення активних бойових дій потребують негайного отримання соціальних послуг та допомог.

Тому, 14 квітня 2022 року Парламент вніс зміни до Закону України «Про соціальні послуги» щодо надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану (законопроект №7201).

Згідно з документом термін «малозабезпечена особа» буде уточнено. Відповідно до нового закону, тепер для визначення статусу враховуватиметься дохід за останні шість місяців, що передують місяцю, у який було здійснено попереднє звернення.

За словами представників Мінсоцполітики, новою редакцією закону передбачена компенсація на догляд за громадянами України. Вона виплачуватиметься внутрішньо переміщеним українцям, якщо у бюджетах сільських, районних, міських рад передбачено кошти на виплату відшкодування з урахуванням чисельності внутрішньо переміщених громадян. Якщо такі кошти не передбачені, то визначатиметься право та підтверджуватиметься факт виходу без виплати компенсації [9].

Новою редакцією закону передбачаються і інші зміни. Відповідно до напрацьованих змін до законів України «Про соціальні послуги», та «Про правовий режим воєнного стану», пропонується:

- надати право органам місцевого самоврядування та місцевим органам виконавчої влади визначати особливості прийняття рішення про надання соціальних послуг у разі введення на території України надзвичайного або воєнного стану;

- розширити повноваження військових адміністрацій у частині управління надавачами соціальних послуг, організації надання ними соціальних послуг;

- соціальні послуги надані під час дії воєнного стану надавачами державної/комунальної форми власності, особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, фінансуються в порядку, визначеному Урядом за рахунок коштів державного, місцевих бюджетів та інших джерел фінансування, не заборонених законодавством [5].

Також, законом передбачена можливість використання для оплати соціальних послуг та допомог, поточного рахунку Міністерства соціальної політики, відкритого у Національному банку України для надходження коштів від іноземних та вітчизняних благодійних організацій та будь яких фізичних та юридичних осіб.

За інформацією Мінсоцполітики, станом на 01.04.2022 на цьому рахунку обліковуються такі кошти:

* 2 412,5 тис. доларів США;
* 51,4 тис. фунтів стерлінгів;
* 2 883,4 тис. євро;
* 181 488,5 тис. гривень [5].

Отже, війна це велике економічне та соціальне потрясіння, яке спроможне створити багато проблем у сфері надання соціальних послуг та допомог, і загострити існуючі недоліки даної системи. Тому ми можемо лише гадати наскільки добре Україні вдасться вийти із цієї кризи, і що нового ми зможемо із неї взяти.

**РОЗДІЛ ІІ**. **АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**2.1. Історія та специфіка побудови системи надання соціальних послуг та допомог у світі**

Соціальна допомога, як одна із форм захисту членів громади від матеріальних нестатків, давно утвердилася в організаційних структурах та у свідомості людей. Вона має давню історію та традиції, хоча соціальні цілі в різних регіонах світу можуть відрізнятися.

Соціальний захист, а згодом і соціальні послуги беруть свій початок із стародавніх часів. Перші ознаки соціального забезпечення з’явилися із розквітом релігії та філософії. Укази буддійських імператорів в Індії , соціально-політичні доктрини Стародавньої Греції та Риму та прості правила ранньохристиянських громад є лише деякими прикладами систем, які задовольняли соціальні потреби. Закони Єлизавети про бідних в Англії , які надавали допомогу біднякам через служби догляду та робітні будинки, керовані на парафіяльному рівні, створили прецеденти для багатьох сучасних законодавчих заходів для боротьби з бідністю. У Вікторіанську епоху більший погляд на бідність як на соціальне явище, було зумовлене зростанням гуманізму та поширенням соціальних реформаторів. Соціальні благодійні організації та філантропічні товариства, засновані цими піонерами, були основою багатьох сучасних соціальних служб [21].

Досягнення у сфері соціального забезпечення та надання соціальних послуг, що були досягнуті переважно завдяки Англії, дали поштовх для нового етапу розвитку. Принципи англійських законів про бідних використовувалися американськими колоністами в спробі скоротити бідність. Наслідки подій, пов'язаних з війною за незалежність США, таких як великомасштабна імміграція в поєднанні з швидкою індустріалізацією і повсюдною урбанізацією, збільшили рівень бідності і підвищили податки, необхідні для бідних людей. Щоб скоротити витрати на допомогу малозабезпеченим, були прийняті нові закони, згідно з якими жодна працездатна особа у віці від 18 до 50 років не могла отримувати державну допомогу; а молоді, літні та інваліди, не здатні піклуватися про себе, були поміщені в державні або релігійні установи [23].

З 1900-х років опитування, проведені Чарльз Бутом в Лондоні і Сібом Раунтрі в Йорку та іншими дослідниками почали трансформувати звичайні погляди на роль держави в соціальному добробуті та подоланні бідності, і соціальні причини бідності потрапили під пильну увагу. Разом з тим розширювався масштаб соціальної роботи з поширенням осередків, включаючи групову роботу та громадські дії.

У більшості країн послуги соціального забезпечення або особисті соціальні послуги, замість того, щоб бути окремо організованими та керованими, часто приєднуються до інших основних соціальних послуг, таких як соціальне забезпечення, охорона здоров'я, освіта та житло. Це пояснюється ходом їхнього історичного розвитку.

Державні та добровільні соціальні послуги розвивалися у відповідь на потреби, які не могли бути повністю задоволені окремою людиною або спільно з іншими. Серед факторів, що визначають нинішній характер таких послуг, є:

- по-перше, те, що зростання масштабів і складності індустріальних суспільств додало зобов'язань центральних і місцевих органів влади;

- по-друге, зростання багатства та продуктивності індустріальних суспільств підвищило очікування суспільства щодо рівня життя та стандартів правосуддя, водночас збільшуючи матеріальну спроможність відповідати цим очікуванням;

- по-третє, процеси соціальних та економічних змін зросли до таких масштабів, що люди все більше не підготовлені передбачати негативні наслідки таких змін і впоратися з ними;

- по-четверте, важко, а іноді й неможливо розпізнати й забезпечити індивідуальні потреби, що виникають із взаємодії соціального та особистого життя [21].

Останній крок в еволюції сучасної історії соціального забезпечення був визначений впливом Великої депресії, прийняття Закону про соціальне забезпечення та внутрішніх програм, відомих як Велике суспільство. Наслідки Великої депресії спонукали президента Франкліна Д. Рузвельта і Конгрес прийняти політику Нового курсу, спрямовану на забезпечення дуже великої кількості безробітних оплачуваною роботою. Ці ініціативи стали поштовхом до створення Цивільного корпусу охорони природи(CCC), Національна адміністрація молоді (NYA), Адміністрація виконання робіт (WPA) та Адміністрація громадських робіт (PWA). Більшість американців прихильно ставилися до федеральних програм полегшення праці, оскільки вони робили державну допомогу чимось заробленим, а не наданим [23].

Отже,історія системи надання соціальних послуг та допомог описує зміни в діяльності та службах допомоги, започаткованих для боротьби з різноманітними соціальними проблемами складного походження. Історія соціального забезпечення відображає життя людей, які живуть, отримують освіту, працюють в певній країні. Зусилля окремих осіб, релігійних груп, некомерційних організацій та урядів, покращили якість життя багатьох людей.

**2.2. Аналіз функціонування систем надання соціальних послуг та допомог у країнах Європи**

**Німеччина**

Німеччина – країна з дуже розвиненою соціальною системою, метою якої є захист громадян у разі безробіття чи інвалідності, надання підтримки дітям та молоді, а також біженцям, які отримали захист біженців у Німеччині та іншим групам населення. людей, які потребують матеріальної допомоги.

Основним документом, що регулює право на пільги, є **Кодекс соціального права Німеччини**(нім. Sozialgesetzbuch, SGB). Документ складається з 12 глав, кожна з яких є окремим законом і регулює конкретний вид соціального забезпечення. Тому в Німеччині певний вид пільги можна назвати або за номером розділу в Кодексі, або за назвою іншого закону, що регулює отримання пільги, або за назвою самої пільги, наприклад: SGB- XII або соціальна допомога. Існує також ряд інших законів, які регулюють надання фінансової підтримки в ситуаціях, не передбачених Кодексом. У таблиці 1 нижче наведено розділи Соціального кодексу чи інших документів, а також назви пільг, які вони регулюють. Також у таблиці ви знайдете назви установ, відповідальних за цю надбавку, та місця, куди ви зазвичай можете подати заяву на їх отримання [22].

Таблиця 2.1.

**Види соціальних виплат у Німеччині**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основні види пільг, підтримка** | **Додаткова інформація** | **Відповідальна установа** |
| Допомога по безробіттю, соціальні виплати, допомога на освіту та участь | Допомога по безробіттю, зокрема, для шукачів роботи (від 16 до 67 років) та членів їх сімей | Федеральне агентство зайнятості (Bundesagentur für Arbeit) |
| Підтримка сім'ї, дитячий догляд, допомога з навчанням | Допомога дітям та підліткам | Управління у справах дітей та молоді (Jugendämter) |
| Допомога в життєдіяльності, базове забезпечення в старості та у разі зниження працездатності, допомога в оздоровленні, допомога в інтеграції людям з обмеженими можливостями, допомога в догляді | Соціальна допомога, базова допомога людям похилого віку та інші види субсидій | Адміністрація соціального забезпечення в установах муніципального управління (Sozialamt, також у відділах "Amt für Jugend und Familie" або "Fachbereich Soziales") |
| BAföG | Фінансова допомога учням, студентам (стипендії та позики) | Управління підтримки освіти, Студентська спілка, Федеральне управління |
| пільга на житло | Доплата, доплата за оренду квартири | орган житлового фонду |
| Допомога згідно з AsylbLG | Допомога для біженців, надання притулку | Пункти прийому біженців, поліція (Ankunftszentrum, Polizei) |
| аліменти | Батьківські допомоги на дітей | Управління сімейних виплат Федерального агентства зайнятості |

Право на отримання пільг від держави регулюється нормативно-правовими актами, згаданими раніше на цій сторінці.По-перше, особа повинна мати право на отримання пільг, а саме **бути громадянином країни або мати право проживати в Німеччині (Aufenthaltsrecht)** і постійно проживати там. Це загальне правило, до якого можуть бути встановлені додаткові обмеження або умови.

Щоб мати право на пільги, ви повинні звернутися до установи, відповідальної за ці пільги. **Без заяви особа не отримає жодної пільги .** Це може бути проблемою для мігрантів, які не розуміють соціальної системи і не знають, на які пільги вони мають право в Німеччині. Наприклад, залежно від віку або соціального статусу ви можете мати право на різні види допомоги.  
**Заява на виплату пільги зазвичай заповнюється на підставі розробленої установою форми з копіями всіх документів, необхідних для перевірки.** Враховуючи бюрократичну систему Німеччини, краще подати заяву якомога раніше, щоб необхідні виплати були виплачені вчасно. Час отримання пільги зазвичай обмежується певним періодом, після чого необхідно повторно подати заяву та отримати копії необхідних документів. Тому не варто очікувати, що ви можете отримувати підтримку від держави безстроково, подавши заявку. Пам'ятайте про дійсність рішення про присудження, щоб ви **могли вчасно подати нову претензію** . Після того, як ваша заява буде розглянута та підтверджена, ви отримаєте рішення про надання пільг, у якому також буде вказано, як довго ви будете отримувати пільги та скільки. При розгляді заяви, залежно від виду пільги, відповідальна установа визначає, чи може заявник покрити необхідні витрати за рахунок власних доходів або майна. Під час розрахунку вашого доходу враховуються податки та виплати соціального страхування, а також деякі інші витрати.

Далі ви знайдете посилання на форми заяв на всі державні пільги, які тут обговорюються.

Основними видами соціальних виплат в Німеччині є: 1) соціальна допомога , 2) допомога по безробіттю ALG-II і 3) базова допомога для людей похилого віку та інвалідів . Дані про переваги забезпечують основні мінімальні потреби людини. Крім того, враховуються конкретні обставини, в яких перебуває особа, наприклад, коли вона потребує лікування, особливого догляду тощо**. Покриття витрат на житло та опалення сплачується за певними нормами і не більше фактичної витрати** .

До необхідних засобів існування, відповідно до закону SGB-II, які мають забезпечуватися державними пільгами, належать: продукти харчування, одяг, догляд за тілом, предмети побуту, електроенергія, участь у соціальному та культурному житті суспільства, інші необхідні потреби.

При визначенні розміру щомісячної допомоги держава враховує необхідність задоволення цих основних потреб людини. Як правило, особа отримує загальну одноразову суму, визначену законом. Ця сума залежить від віку та життєвої ситуації людини. У таблиці нижче наведено основні виплати, які виплачуються в Німеччині [22].

Таблиця 2.2.

**Розмір соціальної допомоги в Німеччині на 2022 рік**

|  |  |
| --- | --- |
| **Життєва ситуація** | **Розмір пільги в євро** |
| Одинокі батьки | 449.00 |
| Дорослі, які проживають разом, на 1 особу | 404.00 |
| Дорослі інваліди, інваліди в лікарні | 360.00 |
| Непрацюючі дорослі віком до 25 років, які проживають з батьками | 360.00 |
| Молодь, від 14 до 18 років | 376.00 |
| Діти від 6 до 13 років | 311.00 |
| Діти до 5 років | 285.00 |

**Франція**

Система соціального забезпечення у Франції (як і в інших країнах Західної Європи) була заснована на принципі субсидіарності, що випливає з соціального вчення церкви. Відповідно до цього принципу суспільство чи держава не повинні робити те, що може зробити індивід за власною ініціативою та власними зусиллями. Мета цього принципу полягає в тому, щоб дозволити приймати рішення якомога більше на найнижчих інституційних рівнях.

Позитивною стороною субсидіарності є мобілізація індивідів піклуватися про себе, а не покладатися на суспільство чи державу. Принцип субсидіарності має бути реалізований у самостійному вирішенні проблеми, або у наданні допомоги для її самостійного вирішення.

Також, Франція – єдина країна Європейського Союзу, яка не має жодних соціальних прав, закріплених в конституції.

У Франції, як і в більшості країн з ринковою економікою, соціальна допомога є сферою соціального забезпечення, яка відрізняється від інших сфер соціального забезпечення (переважно соціального забезпечення) такими ознаками:

по-перше, соціальна допомога не має претензійного характеру, тобто надається не автоматично, а на основі легко ідентифікованих універсальних критеріїв. Щоб отримати допомогу, зацікавлена ​​особа, яка відповідає наведеним критеріям, повинна звернутись до довідкового центру;

по-друге, установи соціального забезпечення (державна адміністрація, місцеве самоврядування чи неприбутковий сектор) контролюють доходний (майновий) статус потенційного одержувача допомоги. Йдеться про перевірку реальних потреб людей, які звертаються, та оцінку можливості їх задовольнити самостійно;

по-третє – постулат соціальної допомоги – це ефективна співпраця органів державного управління (особливо між рівнями влади та місцевого самоврядування), а також між адміністрацією та іншими суб’єктами, що діють за т.зв. третій сектор (громадські організації – фонди, асоціації чи релігійно – світські ініціативи, натхненні соціальним вченням Католицької Церкви) [11].

Франція – країна з розвиненою системою соціального забезпечення, з сімейною та житловою політикою, яка підтримує домогосподарства, а система освіти виконує значущі соціальні функції. Це призводять до того, що соціальна допомога, як додатковий елемент системи соціального забезпечення, фактично невелика як за обсягом, так і за значенням.

 У Франції існує загальна система сімейних пільг, яка охоплює всіх громадян, які мають дітей, а також осіб, які законно проживають у країні з дітьми на утриманні. Суб'єктивна сфера дії цієї системи - це сім'ї, які проживають у Франції не менше трьох місяців.

Допомогу можуть отримувати сім’ї з двома і більше дітьми віком до вісімнадцяти-двадцяти років, які навчаються, або з інвалідністю. Загалом у Франції існує 24 види допомоги по вагітності та пологах.

До них належать:

- сімейні допомоги - додаткові допомоги на дітей віком до трьох років - сімейні допомоги - житлові - пільги одиноким батькам - батьківська допомога - допомога по догляду за дитиною вдома - допомога на дітей-інвалідів - допомога на дітей від шести до вісімнадцяти років у зв'язку з початком навчального року - освітня допомога.

Відпустка по вагітності та пологах становить 16 тижнів після народження першої дитини, 18 тижнів після другої та 6 місяців після кожної наступної дитини. Допомога по вагітності та пологах становить 90% базової гарантованої заробітної плати. Допомога при народженні дитини виплачується 3 частинами: після народження дитини, на 9-му та 24-му місяці її життя [11].

Тому ми можемо зробити висновок, що у Франції діє збалансована система соціального захисту, а це означає, що ті, хто постраждав від соціальних ризиків, завжди знайдуть допомогу

**Польща**

Польща як сусідня країна, із якою Україну пов’язують тісні економічні та культурні зв’язки, може стати хорошим взірцем для пошуку шляхів удосконалення вітчизняної системи надання соціальних послуг.

На офіційних ресурсах польського уряду вказано, що соціальна допомога підтримує окремих осіб та сім’ї в їхніх зусиллях щодо задоволення необхідних потреб і дає їм можливість жити в умовах, які відповідають людській гідності. Завданням соціальної допомоги є також попередження складних життєвих ситуацій шляхом здійснення дій, спрямованих на незалежність особистості та сім’ї та їх інтеграцію з навколишнім середовищем.

Соціальну допомогу організовують органи державного управління (міністр соціального забезпечення, воєводи) та місцевого самоврядування (воєводські маршалки, повітові старости, а також міські голови) на рівні ґмін, з громадськими та неурядовими організаціями, католицька церква, інші церкви, релігійні об'єднання та фізичні та юридичні особи.

Люди та сім'ї, які користуються соціальною допомогою, зобов'язані співпрацювати у вирішенні їх складної життєвої ситуації [24].

**Основні цілі соціальної допомоги:**

* підтримка людей і сімей у подоланні складної життєвої ситуації, ведення - наскільки це можливо - до їх незалежності в житті та надання їм можливості жити в умовах, що відповідають людській гідності,
* забезпечення доходів на рівні соціального втручання - для осіб без доходів або з низьким рівнем доходів, у пенсійному віці та осіб з інвалідністю,
* забезпечення доходів до рівня соціального втручання для людей та сімей з низьким рівнем доходів, які потребують періодичної підтримки,
* надання професійної допомоги сім'ям, які постраждали від наслідків соціальної патології, у тому числі домашнього насильства,
* інтеграція в суспільство соціально відсторонених людей, створення мережі соціальних служб, адекватної потребам у цій сфері.

**Соціальна допомога полягає, зокрема, у:**

* надання та виплата допомоги,
* соціальна робота,
* ведення та розвиток необхідної соціальної інфраструктури,
* аналіз та оцінка явищ, що формують попит на соціальну допомогу,
* виконання завдань, що випливають із визнаних суспільних потреб,
* розвиток нових форм соціальної допомоги та самодопомоги в рамках виявлених потреб.

Особа або сім’я, які звертаються за соціальною допомогою, можуть звернутись до центру соціальної допомоги за місцем проживання. Рішення про надання допомоги чи відмову у наданні допомоги вимагає попередньої співбесіди соціального працівника з сім’єю. Рішення про соціальну допомогу видаються у формі розпорядчого рішення. Кожне рішення може бути оскаржене [24].

Право на грошову допомогу мають особи та сім'ї, доходи яких не перевищують критерії доходу, визначені на основі порогу соціального втручання. З 1 жовтня 2018 р. діють такі критерії доходу для соціальної допомоги:

- для самотньої особи – **701** злотих ,

- для члена сім’ї **– 528 злотих**.

Рада ґміни постановою може збільшити розміри, що дають право на періодичні та специфічні пільги [19].

З 1 січня 2022 року підвищуються критерії доходу для соціальної допомоги:

- для самотньої особи, яка веде домогосподарство, до**776** злотих ,

- для члена сім’ї **– 600** злотих [20].

З 1 травня 2004 року соціальна допомога діє на підставі **Закону від 12 березня 2004 року про соціальну допомогу.**

**Завдання міністра соціального забезпечення:**

* створення концепцій та визначення напрямів розвитку у сфері соціальної допомоги;
* замовлення та фінансування досліджень, експертиз та аналізів у сфері соціальної допомоги;
* моніторинг стандартів;
* аналіз ефективності соціальної допомоги;
* натхнення та просування нових форм і методів роботи, а також навчання персоналу;
* предметний нагляд за навчанням у сфері організації соціальної допомоги та спеціалізації за професією соціального працівника та навчання керівників соціальної роботи;
* розробка та фінансування програм захисту;
* фінансова підтримка визначених міністром програм у сфері соціальної допомоги, що реалізуються органами місцевого самоврядування або уповноваженими на це особами;
* визначення завдань державного управління у сфері підтримки та розвитку ІТ-системи в організаційних підрозділах соціальної допомоги у воєводствах, перерахування коштів на співфінансування та нагляд за функціонуванням цієї системи;
* співпраця з неурядовими організаціями.

**Власні завдання ґміни:**

* призначення та виплата цільових пільг;
* надання та виплата допомоги на економічну незалежність у вигляді надбавок, позик та допомоги в натуральній формі;
* ведення та надання місць у будинках соціальної допомоги та центрах підтримки з комунальним набором та направлення до них людей, які потребують догляду;
* розробка та реалізація соціальних проектів;
* виконання інших завдань у сфері соціальної допомоги, що випливають із визнаних потреб ґміни, у тому числі створення та впровадження захисних програм;
* співпраця з повітовим управлінням праці у сфері розповсюдження пропозицій та інформації про вакансії, розповсюдження інформації про послуги професійної консультації та навчання, а також виконання Програми активізації та інтеграції, зазначеної в положеннях про сприяння зайнятості та інституції ринку праці [18].

Підсумовуючи аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг таких країн, як Німеччина, Франція та Польща свідчить про те, що соціальна сфера є одним із пріоритетних напрямів державної політики.

Отже, головними особливостями, що спостерігаються у сфері надання соціальних послуг європейських країн, є широкий спектр соціальних послуг; приділення великої уваги забезпеченню соціальними послугами та допомогами сім’ям, особливо сім’ям з дітьми, що потребують соціального захисту; розвантаження державних органів центральної влади від багатьох соціальних функцій та їх перенесення на органи місцевого самоврядування;значний вплив громадських організацій у наданні соціальної допомоги; контроль з боку держави ефективності наданих соціальних послуг.

**РОЗДІЛ ІІІ. ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ**

**3.1. Розвиток надання соціальних послуг на рівні ОТГ**

В Україні уже декілька років активно впроваджується реформа децентралізації, яка передбачає передання місцевим органам місцевого самоврядування ряду повноважень, якими раніше опікувалась центральна влада. До нових повноважень місцевих влад, передбачених цією реформою, додалась і соціальна допомога. Відносно нещодавно сформовані об’єднані територіальні громади, стикаючись із новими обов’язками, передбачувано здійснюють помилки та стикаються із проблемами у розвитку.

На місцевому рівні приділяється недостатня увага соціальній сфері та окремо соціальному захисту, а практично все фінансування вкладається у економічні та інфраструктурні проекти. Це погано, адже у перспективі може призвести до зниження темпів розвитку громади, а у деяких випадках і до відтоку населення з громади, якби парадоксально це не звучало.

Для ОТГ важливо не забувати про соціальну функцію держави, а саме захист людей у складних життєвих ситуаціях. Тому місцевим місцевій владі необхідно правильно узгоджувати використання коштів на соціальну і економічні сфери діяльності громади.

В галузі соціального обслуговування населення повноваження місцевих органів самоврядування (громад) у сфері надання соціальної допомоги найбільш значущі за масштабами і потребами населення.

Відповідно до Закону України" Про соціальні послуги "та Закону України" Про місцеве самоврядування " органи місцевого самоврядування відповідають за дві ключові галузі:

- визначення потреб;

- планування діяльності та послуг, що надаються.

Введення в дію нової реформи децентралізації та збільшення фінансової незалежності місцевих органів влади призвело до збільшення значення цих двох останніх повноважень. Діагностика потреб суспільства та окремих сімей та осіб в галузі соціального обслуговування є викликом не тільки тому, що це вимагає законодавство. Це пов'язано в першу чергу з тим, що жителі очікують від влади адекватного реагування на зміну своїх запитів.

Це пов'язано з тим що на сьогоднішній день в суспільстві виникають нові виклики, які пов'язані з негативними соціальними явищами та політичними процесами,що стануть наслідками повномасштабного воєнного вторгнення РФ. Дана ситуація вимагає постійного розвитку знань і умінь, тому нові повноваження установ соціальної допомоги припускають розвиток компетенцій своїх працівників[6].

Далі нам необхідно визначити шляхи підвищення якості соціальних послуг;розкрити процес аналізу соціальних потреб і проблем та пов’язаним з ними попитом на послуги; та коротко описати планування вирішення соціальних проблем.

У Європі уже багато років працює концепція управління державою яка маж назву good governance (добре врядування). Ця концепція з’явилася, як відповідь на сучасні виклики та потреби суспільства. В Україні вже давно назріли ці виклики, до них відносяться:

- необхідність підвищити рівень громадянської свідомості;

- прагнення до децентралізації послуг та процесів прийняття рішень;

- бажання зменшити корупцію та підвищити прозорість адміністративної діяльності [6].

**Добре врядування** — це процес вимірювання того, як державні установи ведуть державні справи та керують державними ресурсами, а також гарантують реалізацію прав людини у спосіб, по суті вільний від зловживань та корупції, і з належною врахуванням верховенства права.

Вважається, що ефективне управління є найважливішим у місцевих органах влади. Він намагається сприяти розвитку відносин між урядом і:

- Уповноваженими громадяни,

- Районними ради,

- Громадськими ради.

Добре врядування з місцевою владою має на меті посилити залучення більшої кількості членів громади, щоб отримати найкращі варіанти, які служать людям. [12].

Щоб забезпечити державне управління соціальними послугами, у відповідності до концепції доброго врядування, потрібно дотримуватись конкретних дій:

По-перше, постійне вдосконалення надання адміністративних послуг, що є актуальним у випадку впровадження нових соціальних послуг;

По-друге, покращення клієнтоорієнтованості.

По-третє, впровадження стратегічного планування та управління у соціальній сфері громади.

По-четверте, використання таких управлінських методів, як делегування повноважень, командної роботи.

По-п’яте, моніторинг та оцінка ефективності діяльності для підвищення кваліфікації працівників.

По-шосте, запровадження громадського бюджету для фінансування соціальних або інвестиційних проекти, що подаються напряму місцевій громаді.

Зазначені вище інструменти доброго врядування можуть бути успішно застосовані у сфері соціальної допомоги, хорошим прикладом цього є діяльність установ соціальної допомоги в Польщі [17].

Складання SWOT- аналізу – це один із найпопулярніших методів аналізу інформації для того, щоб упорядкувати бачення підрозділу місцевого самоврядування, вказуючи як на сильні сторони, так і на слабкі, а також загрози, з якими можна зіткнутися за певних сфер.

SWOT розшифровується як сильні сторони, слабкі сторони, можливості та загрози, і він особливо корисний у генеруванні ідей та проблем із групою людей. Великий квадрат складається і розбивається на чотири частини, кожна з яких має один із заголовків SWOТ [13].

Нижче наведена таблиця з корисними підказками для аналізу ситуації у певній ОТГ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Сильні сторони (Strengths)** | **Слабкі сторони (Weaknesses)** |
| Позитивні риси, ресурси, потенціали громади | Негативні риси, ресурси, потенціали громади |
| **Можливості (Opportunities)** | **Загрози (Threats)** |
| - Зовнішні чинники, які позитивно впливають на громаду вже зараз або у конкретному майбутньому | - Зовнішні чинники, які негативно впливають на громаду вже зараз або у конкретному майбутньому |
| - Ендогенні чинники, які позитивно впливають на громаду вже зараз або у конкретному майбутньому | - Ендогенні чинники, які негативно впливають на громаду вже зараз або у конкретному майбутньому |

**Таблиця 3.1. Шаблон для проведення SWOT аналізу громади**

SWOT — аналіз може використовуватися для всієї громади, або в окремих сферах її функціонування. У сфері соціальної допомоги аналіз може бути проведений окремо для різних груп, які потребують підтримки, або з перспективи соціальних проблем, коли ми маємо намір їх вирішити. Добре підходить аналіз, проведений окремо для, наприклад:

* проблем і потреб старших осіб,
* проблем інвалідності,
* дітей та молоді,
* безробіття,
* бідності [6].

Щоб провести SWOT - аналіз у соціальній сфері суспільства необхідно виконати в такому вигляді: задоволення соціальних потреб, соціальні процеси (соціальна безпека, культура, здоров'я, освіта, охорона здоров'я, культура), громадська безпека, соціальна допомога, освіта; інтеграція суспільства.

Після проведення аналізу можна переходити до розробки плану (стратегії) вирішення соціальних проблем у громаді. Процес розробки такого плану зображено нижче на рис. 3.1..

* Ухвалення стратегії

**Рисунок 3.1. Схема процесу планування стратегії вирішення соціальних проблем**

У процесі вирішення соціальних проблем важливу роль відіграє рівень соціальної інтеграції населення громади. В Україні ОТГ були створені відносно недавно, всього декілька років тому, тому вони стикаються з деякими труднощами у організації ефективної системи надання соціальних послуг і допомог. Покращити якість та ефективність надання соціальних послуг могла б висока активність самих громадян у соціальній діяльності їх ОТГ. Проте більшість людей, через складну матеріальну ситуацію, витрачають більшість своїх сил і часу на задоволення потреб своїх сімей, тому їх соціальна активність низька. Тому місцевій владі важливо шукати методи та шляхи для залучення громадян у діяльність місцевих спільнот, так і збільшувати соціальну інтеграцію.

Соціальна інтеграція та програми місцевої активності можуть стати новими інструментами соціальної допомоги, як це відбулось у Польщі. Там у Центрах соціальної допомоги працюють Клуби соціальної інтеграції:

- Клуб соціальної інтеграції є відокремленим організаційним підрозділом Центру на правах Секції.

- Клуб соціальної інтеграції очолює координатор.

- До завдань Клубу соціальної інтеграції входить проведення комплексної діяльності, спрямованої на надання особам, які перебувають під загрозою соціального відчуження, допомоги в отриманні соціального забезпечення, що розуміється як загальноприйнята профілактика, професійна активізація та допомога в розвитку особистості, зокрема:

1) соціальна реінтеграція, т.е. діяльність, спрямована на відновлення та підтримання здатності особи брати участь у житті місцевої громади, виконання соціальних ролей за місцем роботи, проживання чи перебування,

2) професійна реінтеграція, тобто діяльність, спрямована на відновлення та збереження здатності самостійно виконувати роботу. на ринку праці.

- Клуб соціальної інтеграції проводить:

1) терапевтичні заходи,

2) просвітницько-допоміжні заходи,

3) психолого-педагогічні, юридичні та адміністративні консультації,

4) інтеграційні заходи,

5) заходи «від допомоги до самодопомоги» шляхом організації семінарів, підтримки зустрічі та створення груп підтримки, адаптованих до проблем учасників, спрямованих на розвиток соціальних навичок, формування активних настроїв на ринку праці, запобігання бездіяльності та ізоляції.

- У рамках Клубу соціальної інтеграції діють групи самодопомоги та Волонтерський клуб, які стимулюють соціальну активність та надихають самодопомогу, надають послуги та освітню допомогу людям, які потребують підтримки.

- Клуб соціальної інтеграції організовує місцеве партнерство з організаціями, установами, фізичними та юридичними особами з метою пом’якшення та вирішення місцевих соціальних проблем [14].

Прикладом запуску соціальних послуг, які пропонують Клуби соціальної інтеграції, є групи самодопомоги для безробітних, осіб з інвалідністю, літніх людей, жертв насильства, батьків, які виховують дитину з інвалідністю, або тих, хто не неналежно здійснює батьківські обов’язки тощо.

Важливу роль у вирішенні соціальних проблем на місцевому рівні відіграє співпраця місцевих органів влади та громадських організацій. Дуже часто,такі організації володіють інформацією про реальні потреби та соціальні проблеми громадян, що є дуже корисною для організації актуальної соціальної підтримки.

Співпраця неурядових організацій з державним управлінням є найбільш плідною на рівні об’єднаних територіальних громад. На рівні національних органів така співпраця зазвичай обмежується консультаціями.

Існують три основні форми співпраці між організаціями та державним управлінням:

Перша форма співпраці була визначена як не фінансова – це стосується процесу планування та програмування діяльності. Це може бути просто інформування один одного про заплановані напрямки дій. У більш розширеній формі це будуть консультації з організаціями щодо стратегічних документів, підготовлених державними органами. Але найпрогресивнішою формою співпраці між неурядовими організаціями та державною адміністрацією є участь їхніх представників у спільних командах з метою діагностики потреб, проблем та ініціювання нових підприємств. Часто такі команди також працюють над новими стратегіями, програмами та нормативно-правовими актами.

Друга форма співпраці пов'язана з першою, тобто завчасно заплановані заходи спільно реалізуються недержавним та громадським секторами узгоджено. Це означає, що кожна сторона бере на себе зобов’язання виконувати деякі види діяльності, покладаючись на свої ресурси та координуючи їх між собою. Такий вид співпраці зазвичай відкриває можливість чітких і реальних вигод для місцевої громади. Іноді органи державної влади також фінансово підтримують таку діяльність.

Третя форма співробітництва визначена як фінансова – це ситуація, коли органи державної влади делегують всі завдання організації. Організація також отримує кошти, необхідні для належного виконання завдання. У цьому випадку державне управління обмежує свою діяльність наглядом за роботою організації та перевіркою дотримання певних стандартів [16].

Отже, надання соціальних послуг, допомог та виплат на рівні об’єднаних територіальних громад має велике соціальне значення. В умовах впровадження реформи децентралізації на місцеві органи влади було покладено основні функції із виплати та організації надання соціальних послуг населенню. Тому розвиток та покращення способів та механізмів її надання, покладаючись на успішний європейський досвід сусідніх країн, має стати одним із пріоритетів у роботі ОТГ в Україні. Враховуючи воєнний стан та велику кількість внутрішньо переміщених осіб, удосконалення надання соціальних послуг стало ще більш актуальним.

**3.2. Аналіз сучасних проблем та методів удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні**

Сьогодні в Україні триває процес розвитку та вдосконалення системи соціальних послуг, проте він потребує заходів для підвищення ефективності реформування. Результати проведеного аналізу свідчать, що користуючись досвідом європейських країн у наданні соціальних послуг можливо кардинально реформувати систему соціальної допомоги протягом кількох років. Для пошуку методів удосконалення системи надання соціальних, необхідно окреслити основні проблеми її теперішнього стану, що потребують вирішення.

Основними проблемами системи соціального захисту є:

- велика та заплутана нормативно-правова база. В Україні соціальні послуги , пільги та виплати проводяться на основі 58 законів та більше ніж 120 підзаконних нормативно-правових актів;

- невиправдано велика та різноманітна система соціальних виплат і пільг,що перевантажують державний бюджет, через що значна їх частина взагалі не фінансується. Експерти оцінюють суму, яку необхідно витрачати на фінансування цих пільг та виплат у приблизно 3,8 - 5,8 млрд. дол. США на рік. Варто врахувати, що соціальними пільгами можна вважати лиже половину з наявних сьогодні державних допомог.

- відсутність єдиної системи обліку різних категорій отримувачів пільг, соціальних виплат та соціальних послуг та відсутність системи статистичного обліку діяльності недержавних надавачів соціальних послуг;

- невідповідність реальної суми видатків на соціальні послуги, та сум що затверджуються у бюджет(недофінансування у 2,5 - 3 рази).

- бюджетні кошти, що виділяються громадам на надання соціальних послуг витрачаються на утримання установ соціального захисту. Із цих коштів приблизно 90% йде на заробітну плату працівникам та оплату комунальних послуг;

- система надання соціальних послуг в Україні не діє, як метод повернення осіб, які опинились в складних життєвих обставинах до звичного життя, а як інструмент боротьби з бідністю через грошові виплати;

- керівники установ соціального захисту зацікавлені у тому, щоб проблеми людей які опинилися в СЖО не були вирішені. Забезпечення цих установ фінансуванням відбувається завдяки існуванню таких груп населення, тому їм невигідно сприяти зменшенню їх кількості;

- у процесі децентралізації, що проходить уже декілька років, не приділяється достатньої уваги соціальній сфері та наданню соціальних послуг [3].

Важливо зазначити, що головним завданням системи соціального забезпечення є надання допомоги особам або сім'ям для запобігання, усунення та полегшення подолання труднощів, а також надання допомоги особам з особливими соціальними потребами в соціальному забезпеченні, розвитку та інтеграції в суспільство. Тому для розвитку соціального забезпечення в Україні необхідно поставити наступні завдання:

* покращення доступності та якості послуг соціального забезпечення;
* підвищення рівня життя людей і скорочення бідності;
* забезпечити більш високу працездатність людей з особливими потребами та людей, які належать до групи ризику  
  (інваліди, безробітні, молодь, літні люди).

Розвиток системи соціального забезпечення має базуватися на принципі, що реалізація заходів соціальної політики (тобто соціальних послуг і пільг) є інвестицією в людські ресурси і тим самим в економіку та суспільство в цілому. Держава зобов'язана втрутитися, щоб забезпечити належний захист соціальних прав і надати допомогу, якщо потенціал людини або сім'ї справитися з ними недостатній.

Тому, беручи до уваги перечисленні вище проблеми у системі надання соціальних послуг, потрібно працювати в таких напрямках як:

- вирішення структурних проблем існуючої системи надання соціальних послуг;

- усунення законодавчих неточностей та протиріч у державних законах, що регулюють соціальну сферу;

- подолання проблем пов’язаних із фінансуванням системи надання соціальних послуг та допомог.

Для удосконалення надання соціальних послуг та допомог важливо проводити аналіз потреб людей, що проживають у конкретній ОТГ, для визначення актуальних цілей, напрямків та фінансування соціальних послуг. Це потрібно для визначення максимально правильного та доречного методу надання соціальних допомог та покращення їх адресності.

Важливо на місцевому рівні розвивати систему соціального планування, для залучення максимальної кількості представників місцевої громади для розв’язання конкретних соціальних проблем,які актуальні саме для них. Ці плани необхідні для визначення обсягів фінансування соціальних послуг певній ОТГ. На основі цих планів будуть визначатися місцеві пріоритети, залучатися надавачі послуг і розподілятися бюджетні кошти.

Також необхідно збільшувати кількість недержаних організацій, що займаються допомогою у фінансуванні соціальних послуг та вирішення проблем людей у складних життєвих обставинах. Основною метою в напрямку залучення зацікавлених сторін у розвиток якості соціальних послуг може бути стимулювання участі окремих осіб чи організацій у обслуговуванні служб соціального забезпечення.

Метою такого залучення є підвищення якості і громадської підтримки рішень шляхом розширення участі неурядового, приватного і державного секторів у підготовці і прийнятті рішень. Адміністративний орган, об'єднання громадян або представницька організація, що приймають певну програму, повинні залучати в процес прийняття рішень зацікавлені сторони з усіх секторів. Це гарантує, що розроблена політика буде збалансованою і ґрунтується на суспільних інтересах.

Залучення громадськості в процес прийняття рішень має бути відкритим, прозорим і гнучким. Дана практика взаємодії повинна застосовуватися і при підготовці проектів законів та поправок до них, проектів постанов і розпоряджень уряду, концепцій, планів і програм розвитку, які мають важливе значення для розвитку країни.

Цілями співробітництва між некомерційними об'єднаннями та державним сектором можуть бути:

1) сприяння розвитку громадянської ініціативи;

2) сприяти більш ефективного визнання і здійснення економічних, соціальних і політичних прав і обов'язків громадян;

3) почуття відповідальності громадян перед своєю сім'єю, іншими громадянами, будинком,сусідство, держава і світ;

4) усвідомити цінності і принципи, що лежать в основі співробітництва між некомерційним сектором і державним сектором, сформулювати взаємні зобов'язання, права та пріоритети дій.;

5) створення сприятливих умов для функціонування і зміцнення об'єднань громадян як неминучого чинника розвитку демократії;

6) розповсюджувати передовий досвід співпраці і знання про сприятливому співпраці державних установ, громадян та об'єднань громадян;

7) більш широке залучення громадян та їх об'єднань у процес розвитку, реалізація і аналіз державної політики і правових актів, розробка необхідних  
інформаційних каналів і механізмів;

8) визнавати і враховувати конкретні права та інтереси недостатньо представлених або невизнаних громадян і їх об'єднань в організації суспільного життя [18].

Отже, впровадження описаних вище механізмів може кардинально змінити ситуацію у сфері надання соціальних послуг і допомог на краще. Реформування у цій сфері буде корисним для усіх учасників системи, як одержувачів послуг так і їх надавачів. Одержувачі послуг отримуватимуть послуги, що краще задовольняють їх потреби, а надавачі (об’єднані територіальні громади) зможуть покращити рівень життя своїх членів і зможуть самостійно знаходити найбільш правильні шляхи розв’язання своїх проблем. У свою чергу, держава більш ефективно використовуватиме бюджетні ресурси а громадяни будуть краще забезпечені соціальними послугами.

**ВИСНОВКИ**

Система надання соціальних послуг та допомог – є важливим елементом загальної системи соціального забезпечення держави. Її головним завданням залишається підтримка людей які опинились у СЖО, та допомога у вирішенню цих складних життєвих обставин, для їх подальшого повернення у звичне життя. Система надання соціальних послуг відіграє важливу роль для регулювання соціальної та економічної ситуації в державі, будучи інструментом для підтримки громадян і запобіганню бідності.

Аналізуючи дану систему в Україні, ми стикаємось із її недосконалістю та неефективністю в сучасних умовах. Система надання соціальних послуг та допомог, що діє в Україні, націлена на виплату допомог у грошовій формі та уникаю індивідуального підходу до вирішення проблем громадян, що звертаються за допомогою до держави.

Основним нормативним актом, що регулює діяльність системи надання соціальних послуг та допомог – є ЗУ «Про соціальні послуги». Законом встановлюються перелік категорій громадян, що претендують на допомогу; визначаються основні цілі та завдання системи надання соціальних послуг та особливості надання допомоги. 1 січня 2020 року були внесені зміни до даного закону,що були покликані на удосконалення даної системи. Законом передбачалась низка нововведень, зокрема: введення класифікації соціальних послуг, запровадження реєстру надавачів та одержувачів соціальних послуг, запровадження нових механізмів надання соціальних допомог, зміна підходу держави до надання цих послуг та ін..

Реагуючи на проблеми, що були викликані повномасштабним воєнним вторгненням росії, Верховна Рада України затвердила зміни до ЗУ «Про соціальні послуги» для спрощення механізмів отримання соціальних послуг та допомог населенню. Дане рішення було викликане масовим внутрішнім переміщення людей із регіонів де ведуться активні бойові дії. Закон вносить зміни, що дають місцевим органам влади більше повноважень для самостійного надання соціальних послуг та допомог потребуючим громадянам та розширює можливості для фінансування даних виплат із різноманітних джерел.

Щоб визначити можливі шляхи для удосконалення української системи надання соціальних послуг, важливо проаналізувати європейський досвід у даній темі. Для розуміння особливостей формування системи надання соціальних послуг та допомог у європейських державах, було важливо ознайомитися із історичними передумовами, та специфікою їх становлення. Соціальний захист поступово розвивався та удосконалювався із давніх часів. Різноманітні історичні зміни в житті та свідомості людей стимулювали до розвитку і систему надання соціальних послуг. Вана завжди видозмінювалась та покращувалась, в залежності від потреб часу, та дійшла до наших днів в сучасному вигляді.

Для аналізу особливостей побудови системи надання соціальних послуг в Європі,було доречним охарактеризувати Німеччину та Францію, як провідних кран регіону та Польщу, як найближчого сусіда. В ході аналізу було визначено наступні особливості у роботі даних систем надання соціальної допомоги:

- широкий спектр соціальних послуг;

- приділення великої уваги забезпеченню соціальними послугами та допомогами сім’ям, особливо сім’ям з дітьми, що потребують соціального захисту;

- розвантаження державних органів центральної влади від багатьох соціальних функцій та їх перенесення на органи місцевого самоврядування;

- значний вплив громадських організацій у наданні соціальної допомоги; контроль з боку держави ефективності наданих соціальних послуг.

Ознайомившись із європейським досвідом у роботі сфери надання соціальних послуг, необхідно проаналізувати особливості її діяльності в Україні на рівні ОТГ, та знайти шляхи для покращення. Надання соціальних послуг, допомог та виплат на рівні об’єднаних територіальних громад має велике соціальне значення, адже саме на місцевому рівні можна максимально ефективно та правильно визначити потреби та побажання людей, що отримують соціальні послуги та виплати. Саме тому розвиток та покращення способів та механізмів її надання, покладаючись на успішний європейський досвід сусідніх країн, має стати одним із пріоритетів у роботі ОТГ в Україні. Враховуючи воєнний стан та велику кількість внутрішньо переміщених осіб, удосконалення надання соціальних послуг стало ще більш актуальним.

У ході роботи було визначено основні проблеми у діяльності даної системи, які необхідно вирішити для ефективного забезпечення надання соціальних послуг, це:

- велика та заплутана нормативно-правова база;

- невиправдано велика та різноманітна система соціальних виплат і пільг, що перевантажують державний бюджет.

- відсутність єдиної системи обліку діяльності недержавних надавачів соціальних послуг;

- бюджетні кошти, що виділяються громадам на надання соціальних послуг витрачаються на утримання установ соціального захисту.

- система надання соціальних послуг в Україні не діє, як метод повернення осіб, які опинились в складних життєвих обставинах до звичного життя, а як інструмент боротьби з бідністю через грошові виплати;

- зацікавленість керівників установ соціального захисту у збереженні великої кількості людей які опинилися в СЖО, через бажання зберегти фінансування свого закладу надання соціальної допомоги;

- приділення недостатньої уваги соціальній сфері у процесі децентралізації.

Тому для подолання цих проблем та удосконалення надання соціальних послуг та допомог важливо проводити аналіз потреб людей, що проживають у конкретній ОТГ, для визначення актуальних цілей, напрямків та фінансування соціальних послуг. Необхідно на місцевому рівні розвивати систему соціального планування, для залучення максимальної кількості представників місцевої громади для розв’язання конкретних соціальних проблем,які актуальні саме для них.

Також необхідно збільшувати кількість недержаних організацій, що займаються допомогою у фінансуванні соціальних послуг та вирішення проблем людей у складних життєвих обставинах.

Описані механізми будуть корисні для надавачів та отримувачів соціальних послуг та допомог, адже вони сприятимуть покращенню якості послуг, що надаються громадянам і сприятиме самостійному вирішень проблем складних життєвих проблем. Як результат, уряд країни зможе більш ефективно використовувати кошти, що виділяються на соціальне забезпечення громадян, а самі отримувачі послуг будуть забезпечені якісними та ефективними послугами.