

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ**

Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

освітній ступінь - «Магістр»

**на тему: Удосконалення системи надання соціальних
послуг спеціальним групам населення структурним
підрозділом місцевого самоврядування**

Виконала:

студентка спеціальності
_____073 «Менеджмент»_____
ОП «Адміністративний менеджмент»
Омельчук Анни Іванівни

Керівник:

Агаджанова Світлана Володимирівна
доцент кафедри кібернетики та інформатики

Рецензент:

Ганжа Ніна Павлівна
в.о. директора Центру учасників бойових дій

Суми – 2022

СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет	Економіки і менеджменту
Кафедра	Публічного управління та адміністрування
Освітній ступінь	«Магістр»
Спеціальність	073 «Менеджмент» ОП «Адміністративний менеджмент»

Затверджую:
Завідувач кафедри _____ О.П.Славкова

« _____ » _____ 2022 _____ р.

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ *Омельчук Анні Іванівні*

1. Тема роботи: Удосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення структурним підрозділом місцевого самоврядування.

2. База практичного дослідження: Комунальна Установа «Центр учасників бойових дій» Сумської міської ради.

керівник роботи Агаджанова Світлана Володимирівна, к.т.н., доцент

затверджена наказом по університету від _____ « _____ » _____ 2021 р. № _____

3. Строк подання студентом закінченого проекту (роботи) _____ «7» грудня 2022 року

4. Вихідні дані до проекту (роботи):

Чинні нормативно-законодавчі акти України, результати аналітичних досліджень зарубіжних та вітчизняних вчених, статистична звітність, матеріали управлінського обліку і звітності Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради, Центру учасників бойових дій, Інтернет-джерела.

5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

- дослідити основні вимоги щодо системи надання соціальних послуг державною установою;
- проаналізувати особливості роботи з надання соціальних послуг в умовах військового стану;
- проаналізувати економічні показники роботи досліджуваної установи;
- дослідити стан та проблеми системи документообігу досліджуваної установи;
- розробити проект удосконалення системи надання соціальних послуг;
- обґрунтувати запровадження проекту вдосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення державною установою.

6. Дата видачі завдання:

«9» вересня 2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту(роботи)	Строк виконання етапів проекту	Примітка
1	Визначення об'єкту, предмету дослідження, формулювання мети та задач кваліфікаційної роботи, складання плану	<i>вересень 2021 р.</i>	виконано
2	Підбір та вивчення літературних джерел, законодавчої та нормативної бази	<i>жовтень - грудень 2021 р.</i>	виконано
3	Узагальнення теоретичного матеріалу з обраної теми дослідження та представлення чорнового варіанту першого розділу кваліфікаційної роботи	<i>травень-липень 2022 р.</i>	виконано
4	Збір та обробка фактичного матеріалу, узагальнення аналізу застосування досліджуваного питання в установі (переддипломна практика)	<i>вересень - жовтень 2022 р.</i>	виконано
5	Оформлення теоретичної частини кваліфікаційної роботи, узагальнення аналітичної частини, захист звіту по переддипломній практиці	<i>листопад 2022 р.</i>	виконано
6	Підготовка висновків, пропозицій та узгодження з керівником	<i>листопад 2022 р.</i>	виконано
7	Підготовка кінцевого варіанту кваліфікаційної роботи	<i>до 25 листопада 2022 р.</i>	виконано
8	Опрацювання зауважень керівника, перевірка на автентичність	<i>до 28 листопада 2022 р.</i>	виконано
9	Перевірка з академічної доброчесності кваліфікаційної роботи	<i>28 листопада 2022 р.</i>	виконано
10	Представлення кваліфікаційної роботи на кафедру, деканат	<i>2 грудня 2022 р.</i>	виконано
11	Підготовка доповіді, презентації до кваліфікаційної роботи та її попередній захист	<i>грудень 2022 р.</i>	виконано
12	Захист кваліфікаційної роботи	<i>22 грудня 2022р.</i>	виконано

Студент

(підпис)

А.І. Омельчук

Керівник роботи

(підпис)

С.В.Агаджанова

Перевірку на автентичність проведено.

Н.М. Баранік

Дипломна робота допущена до захисту

М. О. Лишенко

АНОТАЦІЯ

Омельчук А.І. Удосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення структурним підрозділом місцевого самоврядування (Комунальна Установа «Центр учасників бойових дій» Сумської міської ради).

Кваліфікаційна робота зі спеціальності 073 «Менеджмент» ОП Адміністративний менеджмент, СНАУ, Суми-2022р. – Рукопис.

В кваліфікаційній роботі розглянуто актуальні питання щодо удосконалення організації надання соціальних послуг спеціальним групам населення структурним підрозділом місцевого самоврядування, а саме, Центром учасників бойових дій Сумської міської ради, виконано аналітичний аналіз нормативно-правового забезпечення, економічних показників діяльності установи, стану та проблем системи організації роботи, в т.ч. підсистеми електронного документообігу, обґрунтовано перспективні шляхи щодо удосконалення організації системи надання соціальних послуг досліджуваною установою.

Європейський досвід свідчить про широке застосування таких систем і соціальних сервісів, що значно покращують показники ефективності роботи всієї системи надання соціальних послуг, як на рівні окремого регіону, так і країни в цілому, починаючи з етапу визначення потреб членів громади у відповідній послугі, і до імплементації цієї послуги за встановленим стандартом. Саме тому тема магістерської роботи є сучасною і актуальною.

Організація, проведення та оцінка результатів роботи державних установ, що входять до системи надання соціальних послуг, вимагають оформлення, узгодження, надсилання значного об'єму документації. Якість роботи відділів, управлінь, департаментів визначається, в тому числі, швидкістю і своєчасністю опрацювання вхідної інформації, оформлення довідок, надання відповідей на запити, вирішення питань з пільгами і т.і., крім того, особливістю сьогодення є необхідність в багатьох випадках, обробки даних осіб на відстані, з використанням електронного підпису. Актуальним є запровадження і використання систем електронного документообігу, і пакетних продуктів, і хмарних сервісів.

Важним напрямом удосконалення системи надання соціальних послуг є моніторинг і оцінка якості послуг, що надаються, базовим критеріям. Для цього необхідно проводити аналіз діяльності суб'єктів, що надають послуги на рівні громади, вивчати рівень задоволеності потреб мешканців громади(учасників АТО, учасників бойових дій, волонтерів, тощо), людські та бюджетні ресурси, залучені для надання соціальних послуг.

Ключові слова: система надання соціальних послуг, електронний документообіг

SUMMARY

Omelchuk A.I. Improving of the local government structural unit organization of social services for special population groups (Municipal Institution "The Center of Combatants", Sumy City Council).

Qualification work in the specialty 073 «Management» EP Administration management, SNAU, Sumy-2022. - Manuscript.

The qualification work considers topical issues of improving of the local government structural unit organization of social services for special population groups by the Municipal Institution "The Center of Combatants", Sumy City Council; performed a comparison analysis of regulatory and legal support, economic indicators of the Center, studying the current state and the problems of organization of this work, including the systems of electronic document circulation, promising ways to improve the organization of the system of providing social services by the organization are substantiated.

European experience shows the widespread use of such systems and social services, which significantly improve the performance indicators of the entire system of providing social services, both at the level of a separate region and the country as a whole, starting from the stage of determining the needs of community members in the relevant service, and up to the implementation of this services according to the established standard. That is why the topic of the master's work is modern and relevant.

The organization, implementation and evaluation of the results of the work of state institutions, which are part of the system of providing social services, require the preparation, coordination, and sending of a significant amount of documentation. The introduction and use

of electronic document management systems, and package products, and cloud services are relevant.

An important area of improvement of the system of providing social services is the monitoring and assessment of the quality of services provided, based on basic criteria. To do this, it is necessary to conduct an analysis of the activities of entities that provide services at the community level, to study the level of satisfaction of the needs of community residents, human and budgetary resources involved in the provision of social services.

Key words: system of providing of social services, electronic document circulation.

ВСТУП	15
Розділ 1	17
Аналіз формування і розвитку системи надання соціальних послуг в Україні	17
РОЗДІЛ 2	28
Аналіз СУЧАСНОГО СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ.....	28
2.1 Аналіз завдань, функцій, структури системи.....	28
2.2 Аналіз основних економічних показників досліджуваної установи ..	30
2.3 Аналіз завдань, функцій і структури відділу бухгалтерського обліку і звітності установи	35
РОЗДІЛ 3	39
ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СПЕЦІАЛЬНИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ В ГРОМАДІ	39
3.1. Удосконалення моделі організації роботи системи надання соціальних послуг досліджуваної установи	39
3.2 Удосконалення інформаційного забезпечення досліджуваної установи	43
3.3 Вдосконалення матеріально-технічного забезпечення установи	62
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ.....	71
ДОДАТОК А.....	72
ДОДАТОК Б	73

ВСТУП

Ефективність системи надання соціальних послуг, особливо в умовах військового стану, залежить від чіткої продуманості і організованості системи управління, сучасних моделей і технологій проведення соціальної роботи. Децентралізація влади дозволяє більш активно, своєчасно, і головне, актуально, проводити роботу по наданню соціальних послуг в громаді, що зазначено у національній доктрині розвитку України 2030[1, 2, 4].

Організація, проведення та оцінка результатів роботи державних установ, що входять до системи надання соціальних послуг, вимагають оформлення, узгодження, надсилання значного об'єму документації. Якість роботи відділів, управлінь, департаментів визначається, в тому числі, швидкістю і своєчасністю опрацювання вхідної інформації, оформлення довідок, надання відповідей на запити, вирішення питань з пільгами і т.і., крім того, особливістю сьогодення є необхідність в багатьох випадках, обробки даних осіб на відстані, з використанням електронного підпису. Актуальним є запровадження і використання систем електронного документообігу, і пакетних продуктів, і хмарних сервісів.

Європейський досвід свідчить про широке застосування таких систем і соціальних сервісів, що значно покращують показники ефективності роботи всієї системи надання соціальних послуг, як на рівні окремого регіону, так і країни вцілому, починаючи з етапу визначення потреб членів громади у відповідній послугі, і до імплементації цієї послуги за встановленим стандартом. Тема кваліфікаційної роботи є актуальною.

В роботі необхідно було виконати наступні завдання:

- проаналізувати основні вимоги щодо системи надання соціальних послуг державною установою;
- проаналізувати особливості організації роботи з надання соціальних послуг в умовах військового стану;
- проаналізувати економічні показники роботи досліджуваної установи;
- дослідити стан та проблеми системи документообігу досліджуваної

установи;

- розробити проект удосконалення системи надання соціальних послуг;
- обґрунтувати запровадження проекту вдосконалення організації надання соціальних послуг спеціальним групам населення державною установою.

Мета роботи - розробка Проекту удосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення на місцевому рівні.

Об'єкт дослідження – державна установа з надання соціальних послуг.

Предмет дослідження – принципи та підходи організації системи надання соціальних послуг державною установою.

База практики – Комунальна Установа «Центр учасників бойових дій» Сумської міської ради.

В результаті виконаної роботи обґрунтовані шляхи вдосконалення системи надання соціальних послуг засобами інформаційних технологій.

Поставлені задачі дослідження вирішувались за допомогою системно-структурного, економіко-математичного, статистичного методів.

Кваліфікаційна робота виконана на основі вимог чинного нормативно-правового законодавства України, наукових праць зарубіжних та вітчизняних вчених, статистичної звітності, Інтернет-джерел.

Апробація результатів дослідження – публікації матеріалів на міжнародній науково-практичній конференції:

1) Омельчук А.І. Законодавчі засади функціонування системи надання соціальних послуг для спеціальних груп населення/ А.І. Омельчук [Текст]// Технології XXI сторіччя: Збірник тез за матеріалами 27-ої міжнародної науково-практичної конференції (9-11 грудня 2022р.). Ч.2. – Суми: СНАУ, 2022.- с.5-6

2) Омельчук А.І. Вдосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення засобами інформаційних технологій/ А.І. Омельчук [Текст]// Технології XXI сторіччя: Збірник тез за матеріалами 27-ої міжнародної науково-практичної конференції (9-11 грудня 2022р.). Ч.2. – Суми: СНАУ, 2022.- с.6-7

АНАЛІЗ ФОРМУВАННЯ І РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Процес реформування соціальної сфери, особливо системи надання соціальних послуг отримав прискорення під час проведення децентралізації. Було виявлено багато проблем, які потребували негайного вирішення владою, як центральною, на рівні уряду і міністерства, так, і на місцевому рівні, окремої територіальної громади.

Сьогодні в Україні принциповою задачею держави є задача реформування, розвитку системи надання соціальних послуг, зі справедливим розподілом та доступністю всім, хто їх потребує.

Складові реформи системи надання соціальних послуг наведено на схемі(див.рис.1.1)[1-7]



Рисунок 1.1 – Схема складових реформування системи надання соціальних послуг[1-7]

В законах і розпорядженнях Кабінета міністрів України, Міністерства соціальної політики[1,2,3,4,5,12,14] чітко визначені повноваження органів центрального та місцевого рівня. На національному рівні Міністерство соціальної політики формує державну політику, розробляє правову основу функціонування та розвитку системи надання соціальних послуг. Державні установи регіонального та місцевого рівнів керуються у своїй діяльності нормативами, визначають потреби у соціальних послугах суб'єктів, що їх потребують, розробляють стратегії і плани, розраховують бюджет, і надають безпосередньо послуги. Повноваження складання та ведення реєстру соціальних працівників та одержувачів послуг, контролю, нагляду та підвищення кваліфікації соціальних працівників всіх рівнів закріплено статтею 11.

У цьому контексті виникає потреба у застосуванні системного підходу, визначення головних факторів впливу на роботу державних установ, що підпорядковуються Міністерству соціальної політики, розробки моделі оцінки якості послуг, що надаються. Результати такого дослідження мають теоретичне та практичне значення.

Основними складовими реформи системи надання соціальних послуг є облік, фінанси і доступність, створення єдиного замовника соціальних послуг. З точки зору обліку, необхідним є використання Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг для забезпечення можливості проведення моніторингу і оцінки якості соціальних послуг, вдосконалення діючих і розробка нових державних стандартів соціальних послуг, незалежна оцінка якості соціальних послуг.

З точки зору фінансів, визначення державних фінансових гарантій надання соціальних послуг за рахунок коштів державного бюджету, затвердження єдиних тарифних ставок на соціальні послуги.

Доступність передбачає запровадження механізму за принципом «гроші йдуть за отримувачем соціальної послуги». Важливим є створення конкурентного ринку надання соціальних послуг шляхом запровадження уніфікованих алгоритмів фінансування надавачів всіх форм власності.

Постачальники соціальних послуг – фізичні та юридичні особи будь-якого виду власності, які відповідають критеріям, встановленим Кабінетом Міністрів України, і в майбутньому будуть внесені до Реєстру постачальників соціальних послуг. Сектори постачальників соціальних послуг:

- Державні установи;
- Недержавні установи та організації.

Соціальні послуги надаються установами, які займаються іншою діяльністю (наприклад, агенціями з працевлаштування, охорони здоров'я, освіти). Постачальники соціальних послуг можуть створювати громадські організації для захисту інтересів та прав суб'єктів, тобто, мешканців громади, реальна можливість надання соціальних послуг з числа недержавних надана лише фізичним особам - підприємцям, такі умови суттєво обмежують ринок соціальних послуг, конкуренцію в цій системі. Центри учасників бойових дій до соціальних закладів державного місцевого рівня.

Людям, які опинилися у СЖО, надається матеріальна допомога у вигляді грошової чи матеріальної допомоги: харчування; засоби особистої гігієни; реабілітація та оздоровлення тих, хто потребує; догляд за дітьми.

Соціальні послуги класифікують на:

стаціонарні – постійні або тимчасові (час визначається у договорі про надання соціальної послуги) або утримання впродовж п'яти днів на тиждень з призначенням соціальних виплат при цілодобовому перебуванні отримувача в соціальній установі; надавання прихистку у вигляді поселення до соціального приміщення;

напівстаціонарні - соціальні послуги, які надаються їх одержувачу в приміщенні соціальної установи в певний час доби: за умовою лише ночівлі (проживання) отримувача; з перебуванням впродовж доби;

вдома - соціальні послуги, які надаються отримувачам вдома.

Для отримання соціальних послуг необхідним є звернення до місцевого органу виконавчої влади або державного управління, громадської організації; після

розгляду заяви за визначеним регламентом виносяться рішення щодо надання/відмови у соціальній послугі.

Відповідно до [1-7] створені Реєстри постачальників і одержувачів соціальних послуг. Обґрунтування розробки реєстрів – упорядкування, інтеграція даних, що має за мету спрощення роботи соціальних установ та організацій по перевірці заяв осіб СЖО, знаходження надавачів послуг, забезпечення прав окремих осіб і сімей в соціальних послугах, координацію системи соціальних служб. Власником реєстру визначено Міністерство соціальної політики, порядок ведення та формування реєстру затверджений Кабінетом Міністрів України.

Відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики, державні установи соціального захисту громади щорічно, в першому кварталі зобов'язані проводити збір, узагальнення, аналіз даних про потенційних і реальних надавачів соціальних послуг, а також збирати дані про суб'єктів СЖО, які потребують соціальні послуги.

До інформації про необхідність у соціальній послугі включають дані з індивідуальної оцінки потреб у соціальному забезпеченні людини СЖО або родини СЖО, а також додають інформацію про можливих постачальників соціальних послуг, соціал-демографічні дані, т.і.

Постанова[3] встановлює правила створення, ведення та доступу до такого набору даних і забезпечує прозорий порядок дій постачальників послуг та реєстрації отримувачів та надавачів на ринку соціальних послуг.

Для активізації роботи щодо формування реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, необхідним є формування своєї дорожньої карти, що визначає стандартний набір показників, критеріїв, фінансування, на поточному етапі реєстр складено на основі[12,13,14,17].

Згідно законодавства України, надавачі соціальних послуг дотримуються загальних критеріїв надання соціальних послуг, до яких відносяться, перш за все, затвердження установчих документів, які підтверджують права установи щодо надання визначеного переліку соціальних послуг; дані про діяльність надавача у попередній період, розміщені у відкритому доступі; наявність фахового кадрового складу установи.

Спеціальні критерії надання соціальних послуг застосовуються для тих, хто забезпечують цілодобове перебування/проживання в приміщенні надавача соціальних послуг, у тому числі харчування (догляд, надання допомоги, проживання, проживання та інші), екстрені соціальні послуги.

Важливим критерієм є необхідність інформування населення про доступні соціальні послуги через засоби масової інформації, Інтернет - сайти установ, розсилки SMS повідомлень, розміщення оголошень, з одного боку, з іншого, оприлюднення звіту про діяльність з надання соціальних послуг, підтвердженого належним чином і представленому на Інтернет-сайті організації.

Особливістю роботи Міністерства соціальної політики і всіх структурних підрозділів, які входять до складу системи надання соціальних послуг, в умовах військового стану, є скорочення часу на обробку запитів щодо надання послуги, оформлення документів і т.і. Мінсоцполітики рекомендувало місцевим органам влади організовувати роботу за порядком дій в кризових ситуаціях, особливо по відношенню до осіб, які знаходяться в районах ведення бойових дій, тимчасово переміщених осіб.

Було прийнято два базових документа [2] та [3], реалізація яких, надає можливість забезпечити оперативне надання соціальних послуг особа / сім'ям, які постраждали в умовах введення на території України надзвичайного або воєнного стану з метою їх збереження життя та здоров'я.

Слід зазначити, що рішення про надання, чи відмову у наданні соціальної послуги під час військового стану приймається екстрено, впродовж однієї доби з моменту отримання заяви, звернення, запиту; надаються послуги безкоштовно. Якщо ситуація стабілізується, і немає загрози життю та здоров'ю особи, застосовується стандартна технологія ведення випадку, роботи з випадком.

Важливим є рішення щодо надання органам місцевого самоврядування права вирішувати питання з надання соціальних послуг екстрено і з делегуванням повноважень безпосередньо надавачам таких соціальних послуг(центрам надання соціальних послуг, центрам соціальних служб, тощо), які, зобов'язані

проінформувати органи місцевого самоврядування про прийняті рішення і проведену роботу.

У новій редакції Закону[1] викладається перелік основних соціальних послуг, які повинні надаватися на обштинному рівні (районному, міському, обласному рівнях) на основі вивчення потреб населення в таких послугах. Фінансування, планування та організація надання основних соціальних послуг здійснюють місцеві органи влади.

На рівні територіальної громади забезпечується:

- допомога на дому;
- забезпечення тимчасовим житлом;
- адаптація;
- інтеграція у соціальному середовищі;
- допомога у надзвичайній, кризовій ситуації;
- призначення консультацій з різних питань;
- допомога у соціальному супроводі;
- організація представлення інтересів;
- надання посередницьких послуг;
- забезпечення послуг із соціальної профілактики;
- природна підтримка;
- надання послуг із супроводу людей з обмеженими можливостями, у випадку отримання травм опорно-рухового апарату, з порушенням зору;
- надання послуг з сурдоперекладу;
- надання послуг із догляду за неповнолітніми дітьми;
- допомога під час інклюзивного навчання.

Класифікація соціальних послуг, що надаються Центром УБД наведена в табл.1.1

Таблиця 1.1 - Класифікація соціальних послуг, що надаються Центром УБД

Мета послуги:	Тип послуги:
Соціальна профілактика	Проста (без постійної або загальної підтримки)
Підтримка	Комплексна (за підтримки різних фахівців)
Обслуговування	Спеціалізовані комплекси (для деяких категорій)
Місце надання	Строки надання
По місцю проживання одержувача	Невідкладні (криза) - день у день
Внутрішні приміщення (стаціонарні та напівстаціонарні)	Звичайні – 1 раз на місяць протягом більше року
У приміщенні, де мешкає одержувач	Тимчасові – 1 раз на місяць, до року

В системі надання соціальних послуг на рівні територіальної громади беруть участь різні установи і організації, фонди, благодійники, які працюють на різних етапах процесу надання соціальних послуг і взаємодіють між собою. Надавачі соціального обслуговування представляють органи влади, бенефіціарів та уповноважених постачальників соціальних послуг.[8-10]

Як правило, функціонування системи орієнтоване на досягнення певних цілей, завдань і результатів.

Система соціальних служб надає окремим особам та соціальним групам таку соціальну підтримку, яка допоможе створити умови для самостійного вирішення їхніх життєвих проблем, відновити втрачені навички та функції, подолати чи мінімізувати негативні наслідки таких обставин, які не можуть впоратися з ними наявними засобами.

Сьогодні система соціальних послуг в Україні на стадії розвитку та вдосконалення. Досвід європейських країн вказує на успішні шляхи, що дозволяють досягти високих результатів в запровадженні реформи за досить короткі терміни.

Для ефективності проведення реформи слід спрямувати зусилля на такі завдання:

- необхідно створювати закони для захисту інтересів та благополуччя людей у важких життєвих умовах, і допомогати диверсифікувати пропоновані послуги.

Необхідно закріпити основні соціальні послуги, які гарантуються безкоштовно, незалежно від економічної ситуації, державою та місцем проживання громадян;

- доцільним є запровадження системи соціального планування на рівні територіальної громади, із залученням всіх мешканців до обговорення поточних та перспективних планів розвитку системи надання соціальних послуг, із залученням надавачів послуг, в т.ч. і недержавних, виділенням коштів із бюджету громади.

- міські ради повинні приймати плани розвитку системи надання соціальних послуг строго до вимог існуючого законодавства, кожний рік на етапі розробки бюджету громади;

- слід удосконалити контроль за використанням виділених коштів на систему безкоштовних державних субсидій;

- цілі, пріоритети, сфери фінансування повинні бути визначені на основі аналізу потреб громадян в соціальних службах;

- державна стратегія в сфері надання соціальних послуг повинна забезпечити як збереження інституту фінансування соціальних послуг за рахунок бюджету, так і залучення різноманітних недержавних учасників до надання соціальних послуг, , які фінансуються з бюджету приватних осіб і установ. Надавача послуг слід визначати на конкурсній основі, з обов'язковим укладанням договору на надання послуг;

- забезпечення фінансової підтримки бюджетних установ-надавачів послуг, необхідно вирішувати шляхом використання альтернативних (недержавних) джерел заохочення, впровадження ефективних стимулів для установ, використання бюджетних та власних ресурсів. Таким стимулом може бути стандартний підхід до виділення фінансових ресурсів із обласного бюджету, що потребує визначення методу розрахунку величини соціальної послуги.

Як свідчить аналіз публікацій [11,22,23-28,30,31,38], у переважній більшості європейських країн широко використовується взаємодія, співробітництво організацій з надання соціальних послуг державного і недержавного секторів. Ефективне функціонування такого співробітництва на центральному і місцевому рівнях управління державою можна пояснити рівноправністю сторін і

конструктивізмом у взаємовідносинах, інституційною спроможністю, достатнім ресурсним забезпеченням.

Вивчення європейського досвіду дозволяє зробити висновок про необхідність розширення напрямків діяльності місцевих органів виконавчої влади в системі надання соціальних послуг. Успішність соціальної роботи в громаді залежить, в тому числі, від ініціативності органів місцевого самоврядування, підтримки державних установ, пошуку недержавних організацій, благодійників, волонтерів до вирішення питань надання соціальних послуг.

Залучення до виконання державних соціальних проектів громадських організацій з відшкодуванням коштів за виконану роботу, додатково впливає на формування ринку надавачів соціальних послуг, конкуренцію, сприяє застосуванню індивідуального підходу до конкретного отримувача. Важливим є надання соціальних послуг населенню на основі субсидування неурядових громадських організацій, оскільки така форма організації підвищує ефективність використання саме бюджетних коштів і дозволяє вирішувати гострі соціальні проблеми суспільства не тільки за рахунок бюджету, а й ресурсів, залучених недержавними організаціями з додаткових позабюджетних джерел (благодійність приватних осіб, волонтерство та ін.).

При знайомстві з системами надання соціальних послуг в європейських країнах було виявлено спільний підхід, якій полягає в розгляді соціальної послуги як сервісу. Держава прагне запобігти появі випадку, при якому слід надавати послугу, навпаки, проводиться попереджувальна робота, аналіз стану життя різних категорій населення, реагуванні, створення умов для вирішення проблеми.

При цьому, французьке законодавство підтримує надання соціальних послуг для навчання у школі, коледжі, університеті(талони на харчування, медичний огляд, призначення опікунів від комуни, тощо), в сфері надання юридичної допомоги (представництво інтересів), в організації дозвілля, зайнять спортом(різного спрямування клуби по інтересам, спортивні майданчики, дитячі тренажерні площадки)[28,38].

Для багатодітних сімей працює спеціальна державна програма, в якій передбачено надання податкових пільг[30], матеріальної допомоги для найму соціальної няні[30,31]. Взагалі, у Франції, організація системи соціального обслуговування є одним із пріоритетних завдань соціальної сфери.

Проведений аналіз організації системи соціального захисту Німеччини, дозволяє зробити висновок, що в системі надання соціальних послуг беруть участь як державні, так і громадські організації, формується певний баланс на ринку надання соціальних послуг між ними на основі принципу субсидіарності, [23-27,30,31].

Аналіз організації та функціонування системи надання соціальних послуг у Великобританії, свідчить, про застосування загальної концепції, яка визначає основні принципи та підходи щодо формування політики держави у соціальній сфері, до них відносяться, забезпечення повної автономності, розподіленості суб'єктів надання соціальних послуг на різних рівнях, в залежності від визначеної групи проблем, важливою є соціальна інтеграція, для вирішення конкретних проблем забезпечення надання соціальних послуг на місцях, при цьому, владними структурами контролюється повнота та якість наданих місцевою громадою послуг [32].

У Великобританії використовується поняття соціального сервісу, запровадження додаткових соціальних послуг для цільових груп населення, для підтримки їх життя в суспільстві, запобігання виникнення передумов для виникнення випадку. Соціальні сервіси бувають безкоштовні та платні, вони застосовуються у формі соціальної роботи, догляді за дітьми, обслуговування інвалідів, медичний огляд. Слід підкреслити, що визначення потреб у соціальних послугах, призначення самих послуг, контроль за відповідністю нормативно-правовим засадам надання послуги, повнота та якість послуги, що надається, належить до функцій органів базового рівня. Для оцінки ефективності роботи установ, що відповідають за надання соціальних послуг застосовується модель, що складається із п'ятидесяти параметрів, і описує завдання, що виконуються; загальний кошторис витрат на виконання завдання; оцінку ефективності виконання

завдання; результати; оцінку якості наданих послуг; і прозорість всієї процедури. За дотриманням правил слідує Національна комісія зі стандартів соціального обслуговування.

В чому полягає значимість цієї оцінки? На наш погляд, в інформаційному забезпеченні вибору організації, яка, на погляд отримувача є найбільш професійною саме у затребуваній сфері.

В США діють з десятків державних програм та біля 100 змішаних. Головні - програма забезпечення гарантованого грошового забезпечення, допомоги сім'ям з дітьми, програма забезпечення продовольством, надання житлової субсидії, підтримки надання послуг з підтримки здоров'я. Система надання соціальних послуг США характеризується задіянням для надання соціальних послуг недержавних організацій, фінансування яких здійснюється благодійними внесками, пожертвами приватних осіб, в більшості, а також бюджетними коштами органів місцевого самоврядування.[32]

Аналіз зарубіжного досвіду організації системи надання соціальних послуг дозволяє зробити висновок про те, що в більшості країн використовується схема державні+недержавні надавачі соціальних послуг, з більшим відсотком залучення саме громадських організацій, благодійних фондів, соціальних агенцій.

В Україні вся система надання соціальних послуг побудована на гарантованому забезпеченні соціальної послуги отримувачу державою, недостатньо використовується можливість активної роботи недержавних установ, благодійників, не вистачає правової бази для компенсації затрат організаціям, які надають соціальні послуги на благодійній основі.

Реформа децентралізації поглиблюється і розширюється, органи місцевого самоврядування набувають нові можливості щодо формування власних стратегій розвитку, розпорядження бюджетами громади, це дозволяє шукати нові, сучасні шляхи організації роботи системи надання соціальних послуг на місцях, звертатися до Уряду, Міністерства з вимогами і пропозиціями щодо розробки змін до існуючих норм і правил з метою удосконалення політики в соціальній сфері.

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДІ

2.1 Аналіз завдань, функцій, структури системи

Базою практичного дослідження для виконання кваліфікаційної роботи було визначено комунальну установу «Центр учасників бойових дій» (далі – Центр УБД). Центр УБД є державним надавачем соціальних послуг для спеціальної групи населення Сумської міської громади, а саме, учасників бойових дій, антитерористичної операції, учасникам Революції Гідності, учасникам територіальної оборони, членів їх сімей.

Центр підпорядковується Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради. Положення про Центр, його структуру і організацію роботи також затверджується Сумською міською радою.

Фінансова та господарська діяльність Центру здійснюється відповідно до виділеного міською радою бюджету, частково за кошти благодійників.

Правове забезпечення роботи Центру УБД складається із більш ніж 53 законів, підзаконних актів, інструкцій, наказів, відповідає міжнародним стандартам в сфері надання соціальних послуг.

Основним завданням Центру є забезпечення своєчасного надання соціальних послуг, що передбачає матеріальні, нематеріальні послуги, а саме, психологічну підтримку, представництво інтересів, надання транспортних послуг, реабілітацію, адаптацію до повсякденного життя, допомогу психолога в організації часу дозвілля, консультації з юридичних питань.[12-14]

Важливою послугою є медичне обстеження, направлення на консультацію з подальшим лікуванням за необхідними напрямками, договір між Центром УБД і лікувальними закладами надання первинної медичної допомоги Сумської громади дозволяє відшкодовувати їм частину коштів на утримання в лікарні, проведення аналізів, інших досліджень.

В Положенні про Центр УБД закладена можливість обслуговування не більше 50 осіб на день. Так, в 2019 році в інформаційній базі даних Центру УБД зареєстровано 1617 осіб, надано послуг – 26822од; в 2020 році на обліку - 2027 осіб, надано послуг – 14272од.; зменшення кількості послуг пояснюється введенням карантинних обмежень з приводу вірусу COVID-19.

Інформаційне забезпечення роботи Центру учасників бойових дій складається законів, підзаконних актів, наказів, стандартів, розпоряджень, постанов, інформації, що розміщується на Інформаційних порталах Сумської міської ОТГ в кабінеті громадянина, на сайті Центру УБД, інструкцій. Всі напрями діяльності є прозорими, висвітлюється на сайті Центру УБД(*рисунк 2.1*)

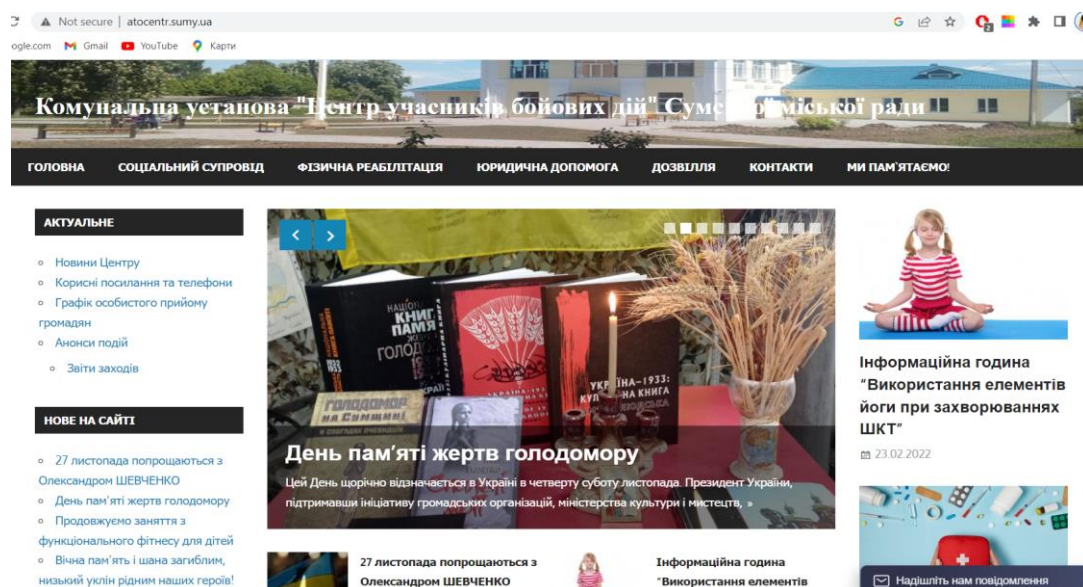


Рисунок 2.1 - Вікно КУ «Центр УБД» Сумської міської ради(<http://atocentr.sumy.ua/>)

Для ефективного управління установою необхідно, щоб структура управління найбільш повно відповідала цілям і задачам його діяльності.

Керівник установи - директор, який спрямовує, координує і контролює діяльність всіх відділів.

Територіальний центр має два структурних підрозділи:

- адміністративно – господарський відділ –10 штатних одиниць;
- соціальне відділення – 10 штатних одиниць.

На базі Центру працює відділення ЦНАП та медичне відділення.

Керівники окремих підрозділів Центру УБД підпорядковуються директору, виконують обов'язки згідно посадових інструкцій, є атестованими спеціалістами. Управління Центром УБД побудовано за стандартною для державних установ схемою, лінійно-функціональною, що дозволяє організовувати ієрархію зв'язків між співробітниками, як по вертикалі, так і по горизонталі. Контроль за виконанням наказів і рішень здійснюється керівниками відділів, фіксується у розпорядчих документах, протоколах і звітах. Результати роботи окремих відділів розглядаються щотижня на зборах керівників. Вся документація, в основному ведеться та зберігається у паперовому вигляді, необхідним є запровадження сучасних ефективних методів управління та координації роботи засобами інформаційних технологій.

2.2 Аналіз основних економічних показників досліджуваної установи

Центр УБД є неприбутковою бюджетною установою, економічні показники діяльності якої характеризують ефективність і прозорість використання виділеного для неї міською радою бюджету.

На основі бюджету складається кошторис, якій визначає основні статті витрат установи: надання послуг отримувачам, заробітна плата співробітників Центру, обслуговування транспортних засобів, комунальні платежі і т.і.

Кошторис Центру УБД складається із коштів, що виділяються із загального та спеціального фондів, фонду розвитку.

Найбільший відсоток коштів надходить із загального фонду, ці кошти спрямовані на виплату заробітної плати праці працівникам, щомісячну оплату комунальних послуг, розрахунків за споживання електроенергії, покупку або ремонт обладнання, інвентарю, матеріалів, оплату транспорту, т.і.

Аналіз даних відкритих джерел щодо фінансування соціальної сфери у 2019-2021рр. дозволяє відслідкувати тенденцію щодо збільшення суми видатків у 2021р. у порівнянні з 2019р., що можна пояснити підвищенням розміру мінімальної заробітної плати, що, в свою чергу, вплинуло на підвищення розміру посадового

окладу співробітників установ надавачів соціальних послуг, в той же час, спостерігається підвищення тарифів на всі види побутових послуг, комунальні платежі, воду, електрику, паливо.

Збільшення фінансування можна дослідити у 2020р. у порівнянні з 2019р., що можна пояснити виділенням додаткових коштів на:

виконання поточного ремонту приймального відділення Центру УБД,
заміну меблів у приміщеннях Центру УБД,
оплату судового збору,
виплати премій співробітникам.

Кошти спеціального фонду Центру – це кошти які надішли як:
спонсорська (благодійна) допомога для утримання Центру,
кошти бюджету розвитку (залежить від наповнення бюджету розвитку).

Кошти спеціального фонду в 2019 – 2021рр. було спрямовано на:

- придбання комп'ютерної техніки, придбання службового автомобіля, придбання спортивного інвентарю для залу ЛФК, кондиціонерів, медичне обладнання. В таблиці 2.1 представлені дані порівняльного аналізу за досліджуваний період.

Таблиця 2.1 - Аналіз використання коштів загального та спеціального фонду на забезпечення роботи Центру УБД, в 2019-2021 рр.

Показники	Сума коштів передбачена на утримання Центру по рокам, тис. грн.					
	2019 рік		2020 рік		2021 рік	
	сума	%	сума	%	сума	%
Фінансування, всього	3529,9	100	3469,9	100	4225,3	100
в т.ч.						
Загальний фонд	2772,6	100	2880,0	90	3711,9	100
Спеціальний фонд	637,5	100	589,9	10	513,5	100

Виходячи з таблиці 2.1, аналізуючи показники загального фонду та спеціального фонду треба відмітити той факт, що доля фінансування загального фонду більша від спеціального.

Субвенції з державного бюджету місцевому бюджету на оплату пільг, субсидій, паливо, скраплений газ, соціальні допомоги, складали найбільший відсоток у структурі джерел фінансування Центру УБД.

Найменший відсоток складають субвенції з обласного бюджету, які використані на:

- оплату поховання учасників бойових дій;
- оплату придбання ліків,
- фінансову допомогу в оплаті паливо-мастильних матеріалів,
- фінансову допомогу для технічного обслуговування транспорту учасників бойових дій.

На рисунках 2.2-2.3 представлені дані порівняльного аналізу використання коштів загального фонду, передбачених на утримання розпорядників нижчого рівня, в 2019-2020 рр. (за категоріями).

Відображені на діаграмі дані свідчать про стабільне зростання фінансування установи впродовж всього досліджуваного періоду з 2019 по 2021рр.

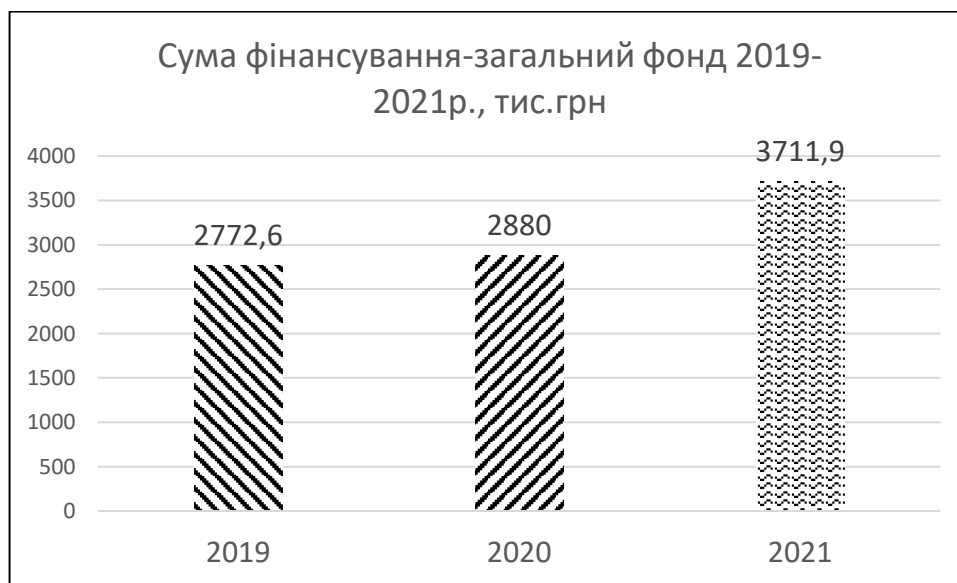


Рисунок 2.2 - Використання коштів загального фонду Центром УБД, в 2019-2021 рр.

Так, якщо у 2019 році було надано 2772,6 тис.грн, в 2020р. – суму надходжень збільшено до 2880 тис.грн., а в 2021 р. – її підвищено до 3711,9тис.грн.



Рисунок 2.3 - Використання коштів спеціального фонду Центром УБД в 2019-2021 рр.

Фінансування коштів загального фонду залежить від наповнення бюджету територіальної громади м. Суми. Виходячи з даних таблиці 2.1, аналізуючи показники загального фонду та спеціального фонду треба відмітити той факт, що доля фінансування загального фонду більша від спеціального.

Кошти загального фонду використовують на:

заробітну плату праці працівників з нарахуваннями;

на оплат комунальних послуг та енергоносіїв;

оплату інших послуг (крім комунальних), а саме: на охорону приміщень установи, поточні ремонти приміщень, страхування приміщень, орендну плату, поточний ремонт автомобілів.

Підвищення розміру мінімальної заробітної плати в Україні, яке вплинуло на збільшення розмірів посадових окладів, призвело до зростання суми видатків на заробітну плату співробітників Центру УБД в 2021 році порівняно з 2019 роком, що, в сумі з підвищенням тарифів на комунальні та інші послуги привело до більших витрат на утримання установи.

Кошти спеціального фонду в 2019 – 2021рр. було спрямовано на:

- придбання комп'ютерної техніки, придбання службового автомобілю, придбання спортивного інвентарю для залу ЛФК, кондиціонерів, медичне обладнання.

Заробітна плата співробітників Центру УБД регламентується відповідними нормативно-правовими документами Міністерства соціальної політики, дані про структуру фонду оплати праці представлено в таблиці 2.2.

Оплата праці співробітника Центру УБД складається із:

- а) окладу за посадою, що він займає,
- б) доплати за стаж роботи,
- с) доплати за престижність праці педагогічним працівникам,
- д) доплати за використання дезінфікуючих засобів,
- е) матеріальної допомоги на оздоровлення.

Таблиця 2.2 - Структура фонду оплати праці.

Показники	Сума фінансування по рокам, тис. грн.					
	2019 рік		2020 рік		2021 рік	
	сума	%	сума	%	сума	%
Фонд оплати праці, всього	1571,0	100	1806,2	100,0	2179,0	100,0
в т.ч.						
Обов'язкові виплати	762,3	68,2	881,3	64,2	1164,1	64,2
Стимулюючі доплати та надбавки	516,5	11,9	298,5	11,2	385,9	11,2
Премії	258,2	15,5	586,9	19,9	595,5	19,9
Матеріальна допомога	34,0	4,4	39,5	4,7	33,54	4,7

Передбачені додаткові доплати, з метою матеріального стимулювання співробітників, такі як

- а) доплата за високі показники ефективності роботи,
- б) доплати за складність і напруженість завдань, що виконуються,
- с) преміальні виплати до святкових дат.

Аналіз даних таблиці дозволяє зробити висновок про поступове зростання об'єму фонду, що можна пояснити змінами в законодавстві щодо суми мінімальної заробітної плати, Сума обов'язкових виплат зросла з 762,3тис.грн. у 2019р., до

881,3тис.грн у 2020р., і до 1164,1тис.грн. у 2021р., при цьому, сума, що було виділено на стимулюючі доплати значно зменшилися, з 516,5тис.грн. у 2019р., до 298,5тис.грн. у 2020р., після чого, збільшилася до 1164,1тис.грн. у 2021р.

Зменшення показників відбувалося в умовах введення карантинних обмежень, пов'язаних із вірусом COVID-19, збільшення, навпаки, в період послаблення карантину та більш активної роботи установи.

2.3 Аналіз завдань, функцій і структури відділу бухгалтерського обліку і звітності установи

Відділ бухгалтерського обліку і звітності є структурним підрозділом адміністративного відділу Центру УБД, кількість співробітників – 2 особи.

Всі завдання, функції та задачі розподілені у відповідності до посадових інструкцій, між працівниками здійснюється обмін інформацією з обов'язковою процедурою аналізу і звітування підсумковими даними.

Структура підсистеми обліку і звітності лінійно-функціональна.

Керівник відділу – головний бухгалтер Центру УБД займається вирішенням наступних завдань:

Розробляє пропозиції до проекту бюджету установи;

Розробляє книгу звітності «Журнал-головна»;

Заповнює п'ять меморіальних ордерів;

Контролює правильність заповнення картки аналітичного обліку касових та фактичних видатків;

Контролює правильність заповнення аналітичного обліку отриманих асигнувань по двох рахунках;

Контролює створення місячних, квартальних та річних звітів;

Бухгалтер відділу займається

а) забезпеченням ведення бухгалтерського обліку фінансово-господарської діяльності;

б) забезпеченням контролю за цільовим та ефективним використанням коштів;

в) відображення у документах достовірної та у повному обсязі інформації про діяльність Центру, необхідної для оперативного управління бюджетними призначеннями (асигнуваннями) та матеріальними (нематеріальними) ресурсами.

Успішне і якісне виконання завдань і функцій відділом забезпечується чітким розподіленням обов'язків, розумінням цілей і задач, обґрунтованістю поточного і перспективного планів роботи, професіоналізму співробітників відділу.

Технічне забезпечення Центру УБД (за даними на 01.11.2022р.) складається із 19 комп'ютерів, мережевого обладнання, принтера і сканера, відповідно один комп'ютер, один принтер і один сканер використовуються в роботі співробітниками відділу. Основною розрахунковою програмою є табличний процесор MS Excel, офісні програми, спеціалізованого програмного забезпечення для евристичної діяльності не використовується.

Для забезпечення розрахунків, формування звітів за меморіально-ордерною формою використовується Головна книга, програмний додаток, розроблений в MS Excel, програма дозволяє вручну вводити дані до різних екранних форм, які містять шаблони для обчислення визначених меморіальних ордерів, виконувати розрахунок заробітної плати, тощо.

Проблемою, яка була визначена в ході проходження переддипломної практики, є відсутність спеціалізованого програмного забезпечення для організації роботи з документами, ведення бази даних осіб, що обслуговуються Центром УБД, взаємообміном з Реєстрами Міністерства соціальної політики, тощо.

Електронний документообіг включає: створення документів, їхню обробку, передачу, збереження, вивід інформації, що циркулює в організації чи підприємстві, на основі використання комп'ютерних мереж. Під керуванням електронним документообігом у загальному випадку прийнято розуміти організацію руху документів між підрозділами підприємства або організації, групами користувачів чи окремих користувачів. При цьому, під рухом документів

мається на увазі не їхнє фізичне переміщення, а передача прав на їхнє застосування із повідомленням конкретних користувачів і контролем за їхнім виконанням. [3,12]

International Data Corporation (*IDC*) у такий спосіб визначає поняття СЕД (EDMS, СЕД укр.мовою - Electronic Document Management Systems – система електронного документообігу): "СЕД забезпечують процес створення, керування, доступу і розповсюдження великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також забезпечують контроль над потоками документів в організації. Часто ці документи зберігаються в спеціальних сховищах або в ієрархії файлової системи. Типи файлів, що, як правило, підтримують СЕД, включають: текстові документи, зображення, електронні таблиці, аудіо дані, відео дані і Web-документи. До загальних можливостей СЕД відносяться: створення документів, керування доступом, конвертація даних і забезпечення безпеки даних"[22,27].

Основними користувачами СЕД є державні організації, і всі інші структури, чия діяльність супроводжується великим обсягом створюваних, оброблюваних і збережених документів.

До принципів електронного документообігу відносяться:

- обов'язкова реєстрація документу, яка дозволяє однозначно визначити його в будь-якій інсталяції системи.
- забезпечення можливості паралельного виконання операцій, що дозволяє скоротити час руху документів і підвищити оперативність процесу виконання.
- забезпечення безперервності проходження документу по етапам опрацювання в системі;
- розробка централізованої або розподіленої бази документів;
- запобігання дублюванню документів.
- забезпечення швидкого пошуку документа.
- забезпечення формування звітів за різними шаблонами.
- забезпечення контролю за процесом виконання документів ії дотриманням зазначених термінів.

Для запровадження електронного документообігу (ЕДО) необхідним є наявність відповідної правової бази, яка б визначила порядок впровадження, технічне, програмне, кадрове забезпечення, проблеми, пов'язані із використанням локальної мережі, підключенням до Інтернету, вимоги до організації процесів виконання документів, уніфікації системи контролю за проходженням документів, відповідності єдиній державній системи діловодства, стандартній державній системі документаційного забезпечення управління. Безумовною перевагою впровадження автоматизованої інформаційної системи електронного документообігу дозволить об'єднати всі підрозділи установи, департаменту, щодо контролю за процесами подання електронної звітності, електронних соціальних послуг.

РОЗДІЛ 3.

**ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ СИСТЕМИ
НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СПЕЦІАЛЬНИМ ГРУПАМ
НАСЕЛЕННЯ В ГРОМАДІ**

**3.1. Удосконалення моделі організації роботи системи надання
соціальних послуг досліджуваної установи**

Відмінною рисою сучасного етапу функціонування і розвитку установ соціальної сфери, в тому числі і установ, що надають соціальні послуги спеціальним групам населення, є введення військового стану в Україні. В рекомендаціях Міністерства соціальної політики, доповненнях і змінах до існуючого законодавства, визначальним повинен стати алгоритм надання послуг, в рамках якого скорочуються часові терміни надання соціальних послуг, обробка запитів, заяв, повідомлень від суб'єктів.

На рівні громади необхідним є прийняття доповнень і змін до затверджених бюджетів, загального та спеціального фондів, які спрямовуються на підтримку соціальної сфери.

Робота установ системи соціального захисту на рівні громади повинна визначати, перш за все, потреби у наданні послуг, надавати їх адресно, прозоро, якісно, забезпечувати рівні права всіх отримувачів послуг вне залежності від статі, віку, національності і т.і., раціонально розпоряджатися виділеними бюджетними коштами, співпрацювати з недержавними організаціями на основах співпраці і партнерства, забезпечувати належне фінансування системи.

Визначення потреб у соціальних послугах є першим елементом організаційної структури системи надання соціальних послуг.

Центром учасників бойових дій обслуговуються, відповідно,
у 2019 р. - 1617 чол.,
у 2020р. - 2027 чол.,

у 2021р. – 2421чол., які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують різних видів соціальних послуг, як суб'єкти, що визначені законодавством.

Відділенням соціальної допомоги вдома обслуговується відповідно:

у 2019р. – 998чол., обслужено 998чол. (у тому числі 67чол. на платних умовах);

у 2020р. - 1002 чол., обслужено 1002 чол. (у тому числі у сільській місцевості 9 та 67 на платних умовах);

у 2021р. - 990 чол., обслужено 990 чол. (у тому числі у сільській місцевості 8 та 48 на платних умовах).*(Додаток А)*

Важливим напрямком є класифікація соціальних послуг за видами: освітні; соціально-побутові, медичні та лікувально-оздоровчі; особистісної соціальної та професійної адаптації.

Ключовим критерієм є застосування принципу субсидіарності, тобто прийняття рішення на підставі обґрунтованого розмежування видаткових повноважень між державою і громадою, в інтересах населення якої надаються соціальні послуги.

Необхідним є стандартизація послуг, як база для створення ефективної системи фінансування, орієнтованої на визначений в стратегії розвитку громади результат і головним чинником підвищення якості соціальних послуг.

Доцільно виділити основні послуги або пріоритетні, які повністю фінансуватимуться з державного бюджету, а також послуги, що фінансуватимуться з місцевих джерел, та платні послуги.

Важним напрямом удосконалення системи надання соціальних послуг є моніторинг і оцінка якості послуг, що надаються, базовим критеріям. Для цього необхідно проводити аналіз діяльності суб'єктів, що надають послуги на рівні громади, вивчати рівень задоволеності потреб мешканців громади(учасників АТО, учасників бойових дій, волонтерів, тощо), людські та бюджетні ресурси, залучені для надання соціальних послуг.

Рекомендованими методами проведення оцінки якості соціальних послуг являються

опитування або анкетування безпосередньо отримувачів соціальних послуг, їх законних представників(членів родини, опікунів);

організація спостереження за процесом надання соціальних послуг; співбесіда(бесіда) з персоналом центру надання соціальних послуг;

вивчення документації центру надання соціальних послуг, в т.ч. запитів, заяв, звернень отримувачів соціальних послуг.

Показники якості соціальних послуг і визначені критерії дотримання цих показників наведено у державних стандартах на соціальні послуги, специфікаціях соціальних послуг, що надаються згідно з договором про соціальне замовлення соціальних послуг.

Застосовуються дві шкали оцінювання якості соціальних послуг:

внутрішня оцінка якості соціальних послуг, що має проводитися на рівні суб'єкта, що надає соціальні послуги;

зовнішня оцінка якості соціальної послуги, що проводиться центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, бажано за участю членів громадських об'єднань, що займаються захистом прав громадян.

Внутрішня оцінка якості здійснюється за алгоритмом:

щоденна самооцінка персоналу, залученого до надання соціальних послуг;

контроль з боку особи центру надання соціальних послуг, відповідальної за організацію й проведення оцінки якості соціальних послуг на відповідність вимогам до їх надання;

робота Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг(до її складу може входити: керівник служби, надавачі та отримувачі соціальних послуг).

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг необхідно здійснювати на постійній основі місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, у тому числі замовниками соціальних послуг за рахунок

бюджетних коштів із залученням представників громадських об'єднань не рідше, ніж один раз у два роки.

Проведення оцінки якості надання соціальних послуг вимагає розробки політики та стратегії оцінки та контролю якості надання соціальних послуг на місцевому рівні.[15,16,18]

Відповідно до нормативних документів Міністерства соціальної політики формуються міжвідомчі робочі групи для проведення аналізу даних моніторингу соціальних послуг до складу яких можуть входити:

- центральні та місцеві органи виконавчої влади, що надають соціальні послуги;

- науково-дослідні інститути та профільні вищі навчальні заклади; соціальні партнери (міжсекторальні групи);

- громадські об'єднання, які працюють у сфері соціальної роботи;

- суб'єкти, що надають соціальні послуги та незалежні експерти.

Розробка стратегії базується на двох підходах: інтегрованому та превентивному.

Інтегрований підхід - це

- створення на рівні громади умов для реалізації максимального соціального потенціалу кожного члена громади;

- надання комплексних соціальних послуг на умовах партнерства різних учасників системи надання соціальних послуг;

- адаптацію не тільки отримувача послуг до громади, але й пристосування громади до нього як якісне розуміння проблеми отримувачів та реагування на їх потреби.

Превентивний підхід забезпечує:

- профілактику виникнення складних життєвих обставин та забезпечення переходу до незалежного життя у громаді осіб чи родин, які опинилися у них шляхом створення відповідних соціальних закладів та організацій з метою збільшення спроможності отримувача контролювати своє життя, самостійно вирішувати проблеми, що виникають;

оптимізацію процесів адаптації та реабілітації кожної людини у суспільному середовищі громади;

створення оптимальних умов для саморозвитку та самореалізації всіх членів громади.

При цьому, необхідним є побудова стратегії від майбутнього, а не досягнутого рівня; головна мета стратегії формулюється загалом громадою через своїх представників; застосовується проектний підхід, з чітко визначеними завданнями, заходами, критеріями оцінки; передбачається постійний моніторинг процесу реалізації стратегії, аналіз змін середовища.

Головним чинником визначається необхідність розширення спроможності членів територіальної громади та їх потреб щодо видів соціальних послуг та умов їх надання на базовому рівні.

3.2 Удосконалення інформаційного забезпечення досліджуваної установи

Інформаційне забезпечення досліджуваної установи – Центру УБД, складається із законів, підзаконних актів, наказів, стандартів, розпоряджень, постанов, інформації, що розміщується на Інформаційних порталах Сумської міської ОТГ в кабінеті громадянина, на сайті Центру УБД, інструкцій і т.і.

При розробці стратегії розвитку Сумської міської громади було призначено значну увагу саме питанням перспектив розвитку соціальної сфери. Розроблений паспорт громади, в якому відображено загальну інформацію, дані щодо кількості населення, число громадян за віком, за гендерною ознакою, структурні підрозділи, і в т.ч. установи, що відповідають за надання соціальних послуг.

Зазвичай, особи, які перебувають у складних життєвих обставинах не завжди мають доступ до сучасних інформаційних ресурсів, тому важливою складовою роботи установ соціальної сфери є індивідуальна робота з реєстрами отримувачів послуг, статистичними даними і т.і.

Важливою складовою інформаційного забезпечення Центру учасників бойових дій є програмне забезпечення, що використовується для збору,

збереження, обробки даних щодо надання соціальної послуги, проведення аналізу, оформлення звітності, організації взаємодії відділів Центру УБД і Департаменту соціального захисту населення Сумської міської ради, імпорту/експорту даних з реєстрів служб Міністерства соціальної політики і т.і.

Впровадження і розвиток електронного урядування в усіх сферах життя суспільства, є важливою складовою сьогодення, прикладом елементів якого є інформаційний портал Дія. Технології електронного урядування надають громадянину зручну і доступну можливість оформлення і надсилання до державних органів електронних запитів, заяв, повідомлень, обробку інформаційною системою наданих даних, і оперативне та своєчасне надання відповіді у формі довідки, звіту, т.і..

Важливою програмною складовою електронного урядування є системи електронного документообігу(далі – СЕД). Вони призначені саме для автоматизації всього комплексу документаційних потоків, від завантаження вихідних документів, реєстрації, розподілу, розсилання, до редагування, збереження, пошуку і перегляду, відтворення, контролю за опрацюванням, надання прав доступу до документів, прискорення термінів отримання результатів, удосконалення механізмів організації, тощо.

Підсистема документообігу в державній установі є зв'язуючою ланкою між окремим підрозділом(в нашому дослідженні – Центром учасників бойових дій) і всіма іншими підсистемами єдиної системи управління департаменту; у самому Центрі УБД – між окремими відділами, що входять до його складу.

Законодавчою базою типової системи електронного документообігу є відповідні положення законів України.

Впровадження автоматизованої підсистеми документообігу в досліджуваній установі є можливим шляхом покращення

- виконавчої дисципліни;
- моніторингу за виконанням завдань;
- і пришвидшення пошуку документів ;
- мінімізації втрат документів;

- забезпечення додаткового захисту інформації.

Впровадження, яке пропонується забезпечить наступні переваги щодо вдосконалення управлінських процесів; документальної підтримки роботи з замовниками та надавачами послуг; значне зменшення втрат документів; оптимізацію управління діловодством і документообігом; забезпечення зв'язку між електронним та паперовим архівами; зменшення термінів на обробку документів.

Документообіг в досліджуваній установі призначений для ведення справи особи, що опинилася у СЖО та потребує допомоги, що означає, чітку організацію прийому заяв, запитів, повідомлень, їхню реєстрацію в базі даних Центру УБД, розсилку, контроль за виконанням, формуванням справи, її зберіганням інформаційно- довідкову роботу.[34]

Система електронного документообігу забезпечує:

- проведення реєстрації документу,
- паралельне виконання різних робіт для скорочення часу щодо руху документів,
- оперативність виконання документів,
- безперервний рух документу по системі.
- зберігання документів у єдиній інформаційній базі,
- розширений пошук документів за різними умовами,
- контроль за рухом документів по етапам його опрацювання.

Система повинна враховувати положення законодавства України про електронні документи і електронний документообіг.

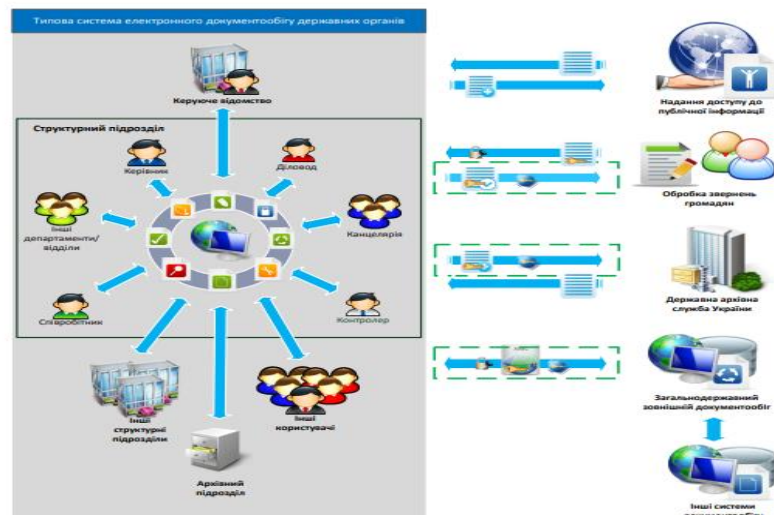
Технології електронного документообігу є мережевими, використовують архітектуру «клієнт-сервер».

Документообіг складається із наступних процесів:

- Приймання та Реєстрація документу;
- Сорткування документів;
- Відправлення до виконавця;
- Контроль за виконанням документу;
- Архівація.

Типова схема електронного документообігу державної установи наведена на рисунку 3.1. Маршрутизацію вхідних та вихідних документів див. рис. 3.2-3.3.

Модуль роботи з проектами документів призначений для розробки проектів документів з наданням можливостей щодо їх подальшого редагування, забезпечує пошук документу в системі, застосовує інструменти для погодження і візування, затвердження проекту документу.[35]



исунок 3.1 - Схема взаємодії СЕД[35]

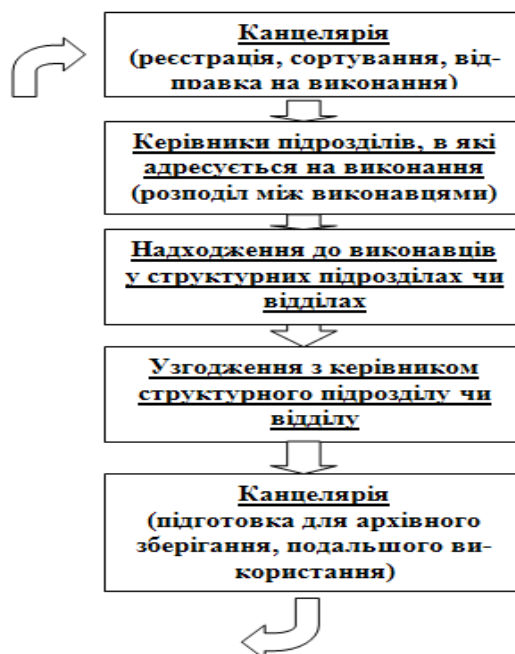


Рисунок 3.2 - Маршрутизація вхідних та внутрішніх документів



Рисунок 3.3 - Маршрутизація вихідних документів[35]

Прийом та реєстрація документів. Реєстрація документів здійснюється спеціалістом Центру УБД, при цьому, документу надається реєстраційний номер, якій використовується як ідентифікатор документу в інформаційній базі даних системи, окрім реєстраційного номеру вводиться додаткова службова інформація про автора або розробника документу, загальний об'єм, дату розробки або надходження до бази і т.і.

Прийом та реєстрація документів, призначених для опрацювання керівниками відділів, директором Центру УБД відбувається в інформаційно - аналітичному відділі, після чого в системі таким документам присвоюється спеціальна позначка.

Всі кроки регламентної обробки кожного документу, що зареєстрований в базі даних системи, фіксуються за часовими нормативами, відслідковуються адміністратором бази даних автоматизованої інформаційної системи.

Всі документи, що надходять, як від відділів і служб установи, і департаменту обов'язково проходять процедуру реєстрації, до них відносяться запити, заяви, повідомлення, що надсилаються мешканцями громади, які опинилися у СЖО, статистичні дані, звіти, довідки, плани, бухгалтерські та фінансові документи. Реєструються, як документи, надіслані в електронному форматі, так і подані безпосередньо на папері.

В автоматизованій інформаційній системі виконується після реєстрації документів наступний крок, їх ідентифікація за певними ознаками і розподіл, як у звичайній канцелярії. Класифікація документів виконується за типом, призначенням, рівнем доступу, видом контролю, термінами опрацювання і т.і.

В інформаційній базі даних автоматизованої інформаційної системи документообігу всі документи зберігаються з використанням довідника ідентифікаторів.

При реєстрації документів в автоматизованій інформаційній системі використовується шаблон - стандартна реєстраційно-контрольна картка.

Система електронного документообігу надає спеціалістам відділів установи можливість пошуку даних в інформаційній базі документів, відслідковувати етапи опрацювання документу, зворотній зв'язок, тобто дані про поточний стан виконання, відомості про відповідального виконавця.

Обов'язковою умовою є підпорядкування спеціалістів нижчого рівня ведучим, резолюції, які накладаються керівництвом установи, спеціалісти не мають права корегувати або відмінити на свій розсуд.

Якщо оригінал документу передається послідовно наступному виконавцю, в базі даних системи додається відповідний запис, новий виконавець підтверджує отримання документу, підкріплює акт передачі підписом, вказує дату і персональні дані.

Як виконується облік документів в автоматизованій інформаційній системі? Основна одиниця обліку - реєстраційно-контрольна картка документу, тому, необхідним є внесення до неї повної інформації про документ, його атрибути, структуровану інформацію, що дозволить прискорити процеси пошуку, сортування та фільтрації документів. Крім основних атрибутів, можна вводити до реєстраційно-контрольної картки додаткову інформацію, що визначає специфічні атрибути документу, його приналежність до певної визначеної групи. Весь процес позначення атрибутів виконується в системі автоматично, також автоматично до реєстраційно-контрольної картки прикріплюється електронний образ документу..

Наступна операція – пересилання документу із прикріпленою

реєстраційною карткою спеціалісту в локальній комп'ютерній мережі установи. Спеціаліст накладає резолюцію, яка визначає, хто саме приймає рішення із зазначеного питання, і направляє документ до відповідального виконавця.

Спеціаліст має певні права, які надаються йому за посадовою інструкцією, він керує процесом обробки документу за регламентом, що максимально наближений до порядку організації традиційної роботи в офісі, тобто використовуються системні папки «Вхідні», «До підпису», «З підпису», «На контролі», «До виконання». В процесі роботи з електронним документом система забезпечує комбінований повнотекстовий, атрибутивний пошук необхідного документа.

До реєстраційної картки прикріплюються файли вихідних документів, які надсилаються по корпоративній пошті відповідальному виконавцю, тобто, робота автоматизованої інформаційної системи забезпечує корпоративний електронний документообіг. Всі документи, які опрацьовані, підписані і відмічені в системі документообігу, як виконані, передаються до електронної справи на архівне збереження.

Контроль за виконанням документу здійснюють керівники підрозділів, при цьому, документ повинен бути обов'язково зареєстрованим в системі. Керівники установи мають право призначати відповідальних виконавців, які звітують щодо опрацювання документів. Контроль за технічним і програмним забезпеченням системи електронного документообігу здійснюють системний адміністратор, адміністратор бази даних, за дотриманням всіх правил обробки документу – співробітники канцелярії установи.

В автоматизованій системі саме Підсистема діловодства та контролю опікується веденням контролю за виконанням документу, перевіряється відповідність до класифікатора вида документу, дата реєстрації, призначений виконавець, термін виконання, контент. Адміністратор бази даних інформаційно – аналітичного відділу, за комп'ютерними даними, реєстраційно- контрольним каталогом, перевіряє стан роботи з документом не пізніше, ніж за 10 діб до зазначеного терміну.

При виконанні документу може виникнути проблема неможливості дотримання термінів виконання в наслідок складності завдання, необхідністю уточнення вихідних даних, тощо. В цьому випадку відповідальний виконавець узгоджує питання щодо перенесення термінів виконання, про що, відправляє лист клієнтові. Інформація щодо перенесення терміну доводиться до відома співробітника відділу, який здійснює контроль за виконанням документів.

Лише адміністратор бази даних має право зняти виконання визначеного документу з контролю, для чого необхідним є наявність письмового підтвердження повного виконання документу, протокольного рішення відповідального виконавця, якій призначив контроль, або керівника, якому він підпорядковується. При цьому, до письмового підтвердження повного виконання документу необхідним є наявність самого документу з відповідною резолюцією керівника.

Для того, щоб мати можливість зареєструвати вихідний документ, необхідно внести стандартний атрибут до службової інформації, що супроводжує документ, якій підтверджує факт виконання документу і направляє його клієнту, тобто отримувачу.

Звітність щодо дотримання термінів проходження документу по системі, його опрацювання, формується адміністратором бази даних автоматизованої інформаційної системи і надсилається щотижня керівникові установи, якій аналізує стан виконавчої дисципліни щодо опрацювання документів.

Як тільки документ відправляється отримувачу після опрацювання в автоматизованій інформаційній системі, йому присвоюється реквізит «Документ виконаний», він знімається з контролю адміністратором бази даних.

За всі операції в системі електронного документообігу відповідають окремі модулі. Перший модуль – за роботу з документами. Цей модуль забезпечує реєстрацію паперового або електронного носія, розподіляє зареєстрований документ окремому виконавцю, заносить дані про терміни виконання до вбудованого календаря. Дозволяється реєструвати паперові документи; електронні документи отримані ззовні; електронні документи надіслані по корпоративній пошті; реєструються прості і складені документи.

В програмі закладені інструменти, що дозволяють сканувати документ, зберігати в базі даних або його зображення, або задіяти технологію розпізнавання тексту для забезпечення можливості збереження текстового документу, що є пріоритетною умовою при його пошуку в базі даних.

Другий модуль системи відповідає за розробку простих та складних резолюцій. Документ з резолюцією направляється до виконавця, потім відслідковуються дії з документом, чи є вони такими, як визначені у резолюції. В системі розроблені стандартні маршрути для виконання дій з документами, які теж класифікуються за правилами таксономії.

Третій модуль виконує контролюючі функції. В залежності від визначеного адміністратором при реєстрації документа виду контролю(періодичний, на дату, за період) модуль моніторить покроково ситуацію щодо процесу виконання документу, формує стандартні уніфіковані звіти, або спеціальні звіти за вимогою відповідального виконавця.

Наступний модуль системи забезпечує підготовку документа, можливо об'єднання декількох документів у загальну папку – справу з подальшим відправленням до архіву. Цей модуль дозволяє формувати справи з застосуванням класифікатора документів визначеної задачею конкретного відділу номенклатури. Інструментарій, що застосовується, можна використати для складання опису справи, автоматичного формування супровідних довідок, наприклад, при передачі справи з документами із архіву установи до архіву департаменту.

Для реєстрації електронних документів, як і в звичайній канцелярії використовуються журнали реєстрації. Спеціальний модуль системи відповідає за розробку нового журналу, налагодження, встановлення необхідних параметрів існуючого, не завершеного журналу, ведення інформаційних довідників різної тематики(наприклад, телефонних довідників установи). За встановленими алгоритмами роботи з журналами реєстрації передбачені дії щодо завершення роботи з журналом і визначення окремої дати використання даних інформаційного довідника.

Важливою структурною складовою системи є модуль, який відповідає за розробку звітів за будь-якими даними, що зберігаються в базі даних. Наприклад, звіт відповідального виконавця; звіт за підсумками моніторингу виконання документу; звіт про передачу на зберігання в архіві внутрішніх документів. Інструменти модулю технологічно забезпечують можливість редагування контенту або формату звітів, в залежності від потреб користувача, попередньо переглядати, друкувати та експортувати файли у форматах XML, HTML, CSV, та форматах сумісних в роботі з програмами Adobe Reader, MS Word, MS Excel.

Для здійснення контролю доступу к інформаційній базі даних системи використовується окремий модуль, в обов'язки якого входить розподілення прав доступу між співробітниками установи в залежності від посади. Окремому співробітнику призначаються відповідні права, повний доступ є лише у адміністратора системи та керівника установи.

Адміністратор відповідає за реєстрацію співробітників в системі, розподіл прав доступу, делегування повноважень, в окремих випадках, якщо відповідальний виконавець захворів, виїхав у відрядження, тощо, а терміни виконання документу залишились незмінними.

Для підпису документів, згідно нормативів, в системі електронного документообігу застосовується електронний цифровий підпис, який

- накладається на документи при їх підписанні;
- забезпечує авторизацію користувача в системі(наприклад, як на сайті Державного пенсійного фонду);
- забезпечує захищений канал інформації для передачі даних;
- забезпечує криптографічний захист даних;
- забезпечує використання сертифікатів ключів електронного цифрового підпису різних Акредитованих центрів при авторизації в Системі [36]

В системі електронного документообігу застосовується ведення протоколу дій співробітника в системі, передбачена можливість перегляду активних дій, застосування статистичних та інших технологій аналітичного аналізу отриманої інформації.

З метою попередження виконання помилкових дій співробітником, якій є відповідальним виконавцем, є можливість спостереження, тестування процесу виконання робіт, ведення журналу помилок, збереження історії виконання документу.

Система електронного документообігу, як і будь яка інша автоматизована інформаційна система має вбудовані технології щодо забезпечення обміну даними із зовнішніми системами за їх запитам, з іншого боку, теж має технічні і програмні можливості для створення власних запитів на отримання інформації із зовнішніх джерел.

Формат запитів відповідає вимогам стандартному формату запитів, за якими обмінюються системи електронного документообігу при виконанні взаємодії [76].

Технологічно система електронного документообігу дозволяє користувачеві самому встановлювати налаштування за допомогою спеціального модулю без модифікації програмного забезпечення системи.

Основними налаштування для співробітника – відповідального виконавця є

- налаштування керування процесами обробки документу;
- налаштування керування проектами документів;
- визначення стилю оформлення документів;
- параметри керування персональним профілем;
- керування взаємодією елементів системи;
- керування повідомленнями;
- керування переліком документів;
- керування виконавцями.

Налаштування керування процесами обробки документу надає можливість задавати терміни початку – закінчення окремого етапу роботи з документом, запуск або виставлення паузи в роботі.

Налаштування керування проектами документів передбачає можливість підготовки та настройки властивостей шаблонів проектів документів, визначення алгоритму дій щодо забезпечення зв'язків між ними і формами. Журналами, довідниками.

Визначення стилю оформлення документів дозволяє розробляти шаблони екранних форм для введення даних до системи, налагоджувати інтерфейс.

Системи електронного документообігу, зазвичай, мають простий, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс, дружній до користувача, передбачається виведення підказок, контекстових довідок, пояснень і т.і. для зменшення впливу людського фактора, запобігання хибним крокам або діям при виконанні різних операцій з документами.

Керування взаємодією елементів системи забезпечує створення змістових посилань між документами, проектами документів, перехресними посиланнями в самому документі, також важливою є функція розміщення посилань на зовнішні файли, Інтернет-сторінки, тощо. Прикладом таких посилань є: «Звернутися до», «Заборона», «Узгоджено», «Розроблено на базі».

Керування повідомленнями застосовується при автоматичному формуванні різних за типом та змістом сповіщень користувачам системи. Сповіщення формуються в залежності від настання або не настання певних умов, або певних подій(реєстрація нового документу, визначення відповідального виконавця). Сповіщення надсилаються визначеному системою користувачу, з використанням доступних каналів зв'язку, миттєвих сповіщень системи, відправки SMS, листів електронної пошти.

Для застосування шаблонів реєстраційних номерів, автоматичної нумерації документів або реєстраційних карток документів використовуються спеціальні інструменти - лічильники.

Керування переліком документів встановлюється для уніфікованого ведення номенклатури справ, розробки справ відповідно до затвердженої номенклатури, що надає можливість додавати або видаляти документи, розділяти справу на окремі книги, управляти життєвим циклом справи.

Керування виконавцями дозволяє управляти окремими компонентами системи(виконавці, відповідальні виконавці, відділи). Закладена можливість експорту/імпорту даних штатного розпису до/із зовнішнього відділу кадрів, системи управління обліковими записами користувачів.

Системи електронного документообігу забезпечують зв'язок на рівні отримання /передачі даних з

- автоматизованою інформаційною системою Сумської міської ради;
- Податковою службою;
- Пенсійним фондом України;
- Державним архівом Сумської територіальної громади.

Впровадження автоматизованої підсистеми обробки документів за визначеною вище структурою потребує визначення за допомогою факторного аналізу сучасного програмного комплексу, який би відповідав основним задачам та цілям впровадження.

Застосуємо систему підтримки рішень Deductor, конкретно, вбудований Analytic Hierarchy Process, що дозволяє, на основі оптимізації критеріїв та даних, визначити точну модель ситуації та вибрати альтернативу. Програма спрямована на розв'язання слабо формалізованих проблем на основі математичного планування роботи експертів та обробки результатів експертизи.

Основними етапами проведення розрахунку є:

1. Визначення проблеми;
2. Декомпозиція на складові (ієрархія по рівнях – альтернатив, критеріїв, цілей, тощо);
3. Оцінка експертами важливості альтернатив за методом парних порівнянь;
4. Оцінка експертами локальних пріоритетів величин;
5. Перевірка узгодженості локальних пріоритетів;
6. Ієрархічний синтез рішення проблеми.

Для проведення розрахунків були обрані сім найбільш популярних програмних комплексів, а саме: Справа, LanDocs, elDOC, Office Media, Optima Workflow, Документообіг, Effect Office.

Для обраних об'єктів були значення характеристик : тип СУБД, операційна система, переваги комплексу, можливість модифікації (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Перелік систем управління документообігом

Система	СУБД	Операційна система	Переваги системи	Можливість модифікації
«Справа»	Oracle, MS SQL Server	Windows 10	пошук по сукупності реквізитів	Ні
LanDocs	Oracle, MS SQL Server, Sybase	Windows 10	адаптивність, легкість освоєння	Так
eIDOC	Oracle, MS SQL Server	Windows 10	контроль виконавчої дисципліни	Так
Office Media	Oracle, MS SQL Server	Windows 10	статистичний аналіз виконавської дисципліни	Так
Optima Workflow	Oracle, MS SQL Server	Windows 10	управління й контроль за рухом документів	Так
Документообіг	Oracle, MS SQL Server, Informix	Windows 10	поточкова обробка документів	Так
Effect Office	Oracle, MS SQL Server	Windows 10	документи сортуються по розділах	Н/д

Послідовність роботи з програмою Deductor надана на Рисунках 3.4 – 3.8

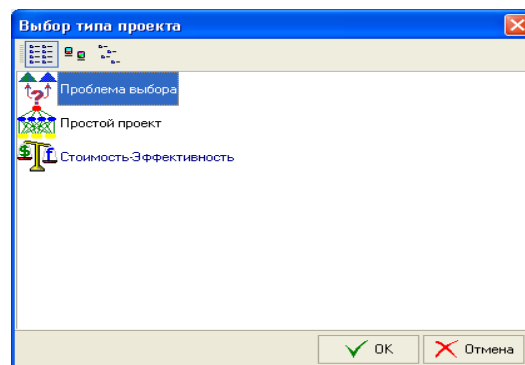


Рисунок 3.4 - Визначення типу проекту

На першому етапі роботи з програмою обирається Тип проекту – проблема вибору. Розрахунок здійснюється за декілька ітерацій, або етапів роботи програми.

На наступному етапі - обираються ієрархії, визначаємо рівні, критерії, альтернативи. (див.рис.3.4)

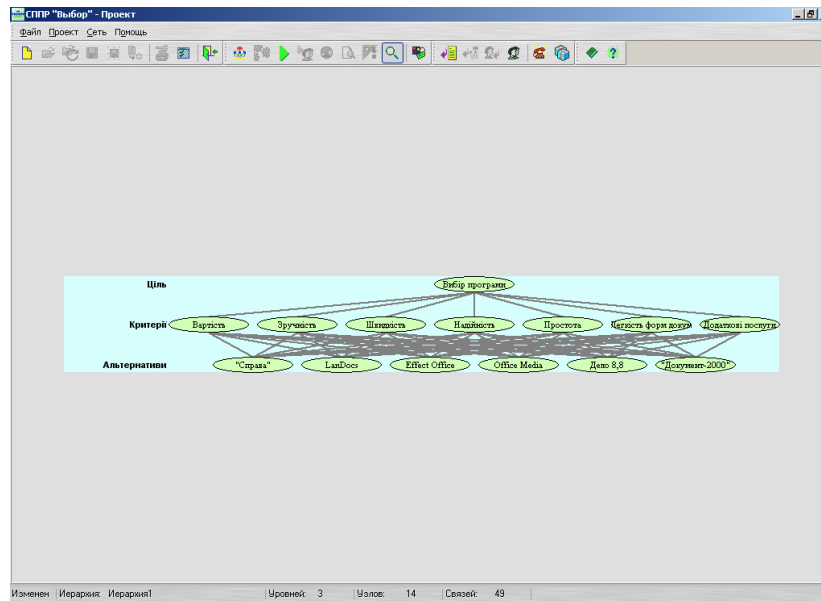


Рисунок 3.5 - Побудова ієрархії.

Далі оцінюємо критерії, визначаємо ступінь їх важливості(Рисунок 3.5). Для оцінки програмного забезпечення визначаються такі критерії : вартість, зручність, швидкість, надійність, простота, легкість форматування документів, додаткові послуги (див. рис.3.6).

№	Фактор	Вес
1	Вартість	0.137
2	Зручність	0.118
3	Швидкість	0.109
4	Надійність	0.140
5	Простота	0.155
6	Легкість форматування документів	0.155
7	Додаткові послуги	0.186

	1	2	3	4	5	6	7
1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	0	1/2	1/2	0
3	1	1/2	1	1/2	1	1/2	1
4	1	0	2	1	0	1	1/2
5	1	2	1	0	1	1	1
6	1	2	2	1	1	1	1/2
7	1	0	1	2	1	2	1

Какой из факторов предпочтительнее?

☐ Вартість

☐ Надійність

☒ Одинаково важны

☐ Не могу сказать

Степень предпочтения:

- Абсолютно превосходит
- Промежуточное значение
- Значительно превосходит
- Промежуточное значение
- Существенно превосходит
- Промежуточное значение
- Умеренно превосходит
- Промежуточное значение
- Одинаково важны

λ = 7.309 ИС = 0.051 ОС = 0.039

ОК Отмена

Рисунок 3.6 - Визначення пріоритетів критеріїв.

На наступному етапі було визначено важливості альтернатив стосовно кожного критерія окремо.

Кожна ітерація має показник узгодженості локальних пріоритетів λ , що показує величину розбіжності значень, згідно експертної оцінки.

Після того, як за кожним критерієм відбулось порівняння, ми отримуємо таблицю результату за інтегральним показником (Рисунок 3.7).

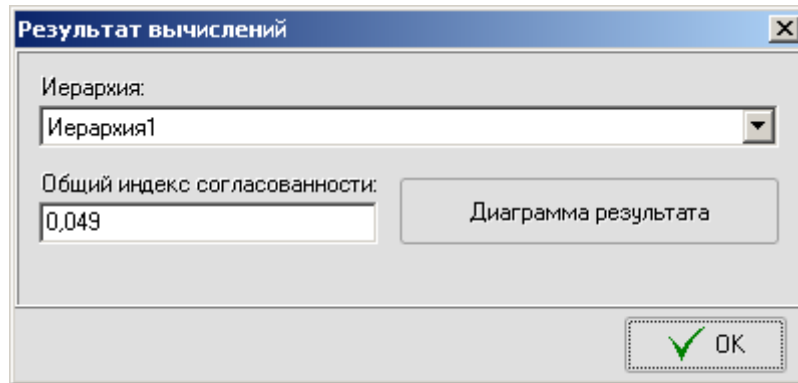


Рисунок 3.7- Інтегральний показник привабливості програми – індекс узгодженості.

Як бачимо, індекс узгодженості складає 0,049, тобто знаходиться у межах допустимого значення, що вказує на незначні розходження експертів та досить точну оцінку результатів. Результат представлений у вигляді діаграми (Рисунок 3.7).

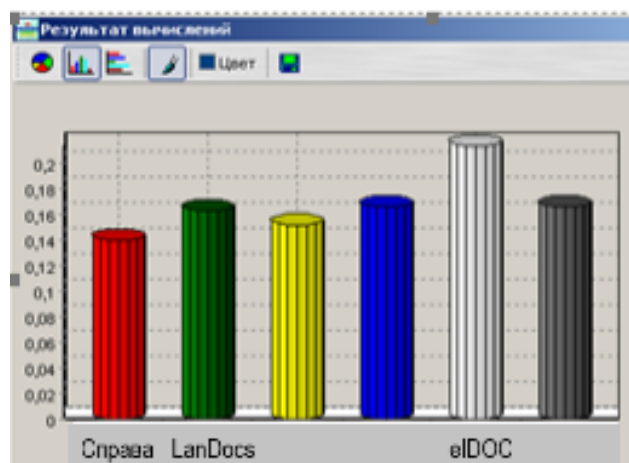


Рисунок 3.8 - Діаграма за результатами обчислень.

Проведений методом аналізу ієрархій порівняльний аналіз лінійки програмних продуктів дозволив прийняти рішення щодо вибору програмного комплексу eIDOC, компанії "DMS solutions", Україна. (див.рис.3.8).[37]

Система „elDOC” підтримує повний життєвий цикл документа в організації від створення проекту документа або реєстрації документа до списання в справу і передачі в архів. (див.рис. 3.9)

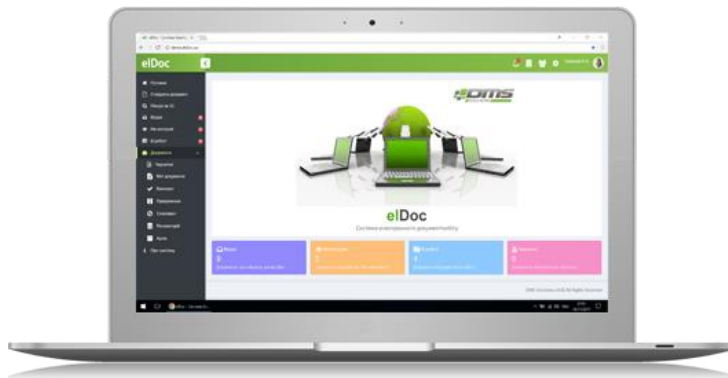


Рисунок 3.9 - Титульна сторінка системи «elDOC»

Конструктори процесів та форм документів призначені для розробки форм нових документів, шаблонів стандартних документів, автоматизованої побудови шляху документів по процесам обробки, змінювати послідовність дій при зміні умов або виконавців і т.і. (див.рис 3.10)

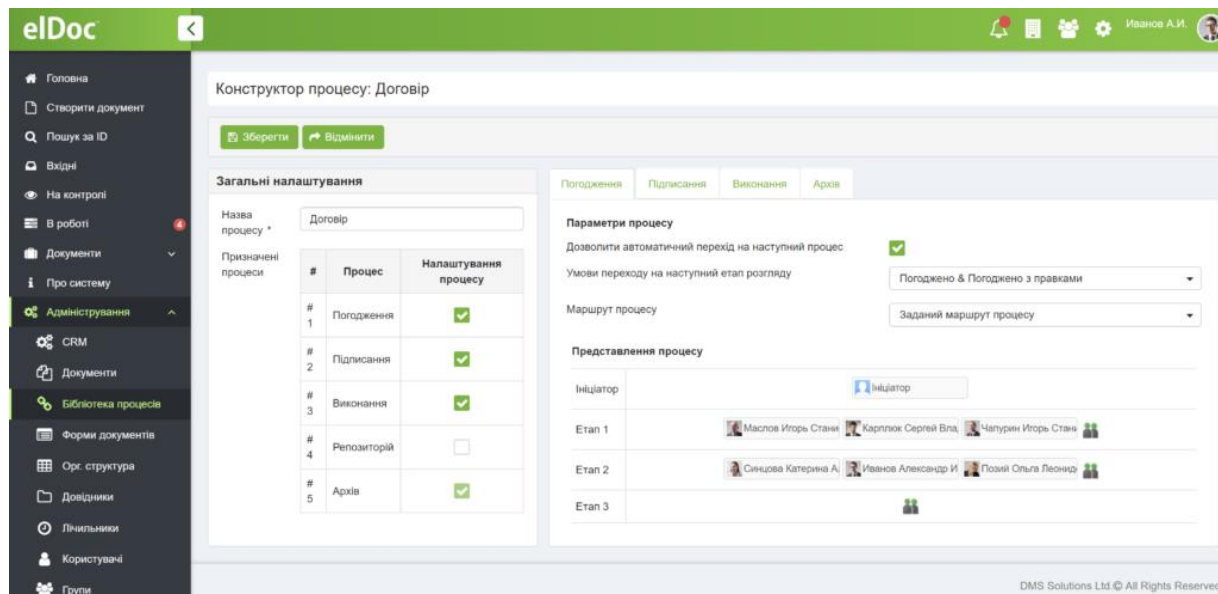


Рисунок 3.10 - Конструктор процесу Договір

Колективна on-line робота забезпечується вбудованими інструментами розподіленої роботи з документами одночасно декільком співробітникам.(див.рис. 3.11)

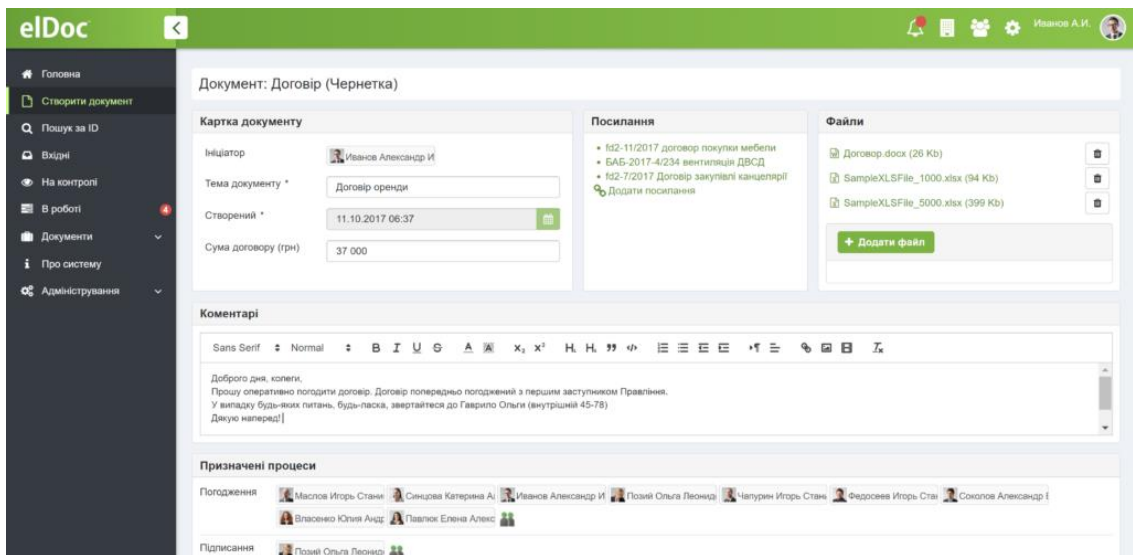


Рисунок 3.11 - Вікно розподілення повноважень.

Контроль дій on-line призначений для моніторингу послідовності опрацювання документу на шляху від отримання завдання до відповідального виконавця, крім того, є вбудований календар для попереджень щодо термінів виконання, поштовий сервер для розсилки повідомлень, весь процес відбувається в режимі реального часу.(див.рис. 3.12)

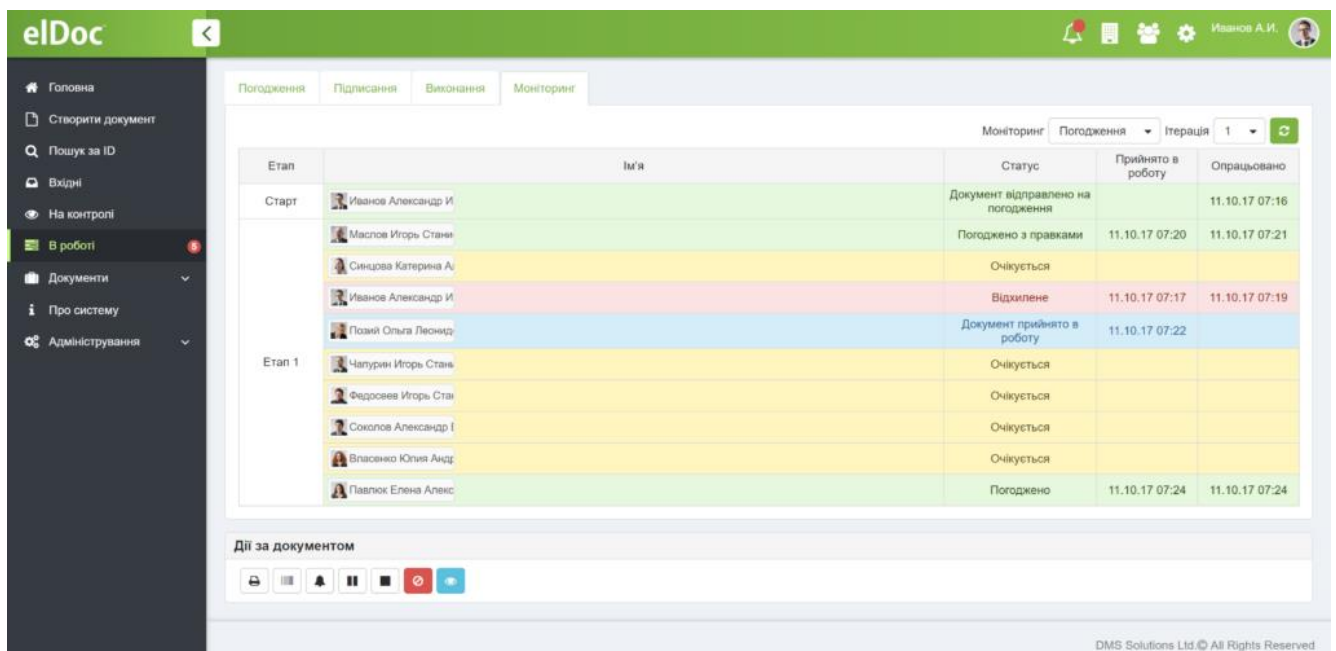


Рисунок 3.12 - Модуль Контроль дій он-лайн.

Управління користувачами – модуль програмного пакету, який обслуговує персональні кабінети співробітників, їхні профілі, дозволяє задавати роль співробітника(відповідальний виконавець, керівник, тощо), визначає права доступу кожного співробітника до обмеженого числа документів.(див.рис.3.13)

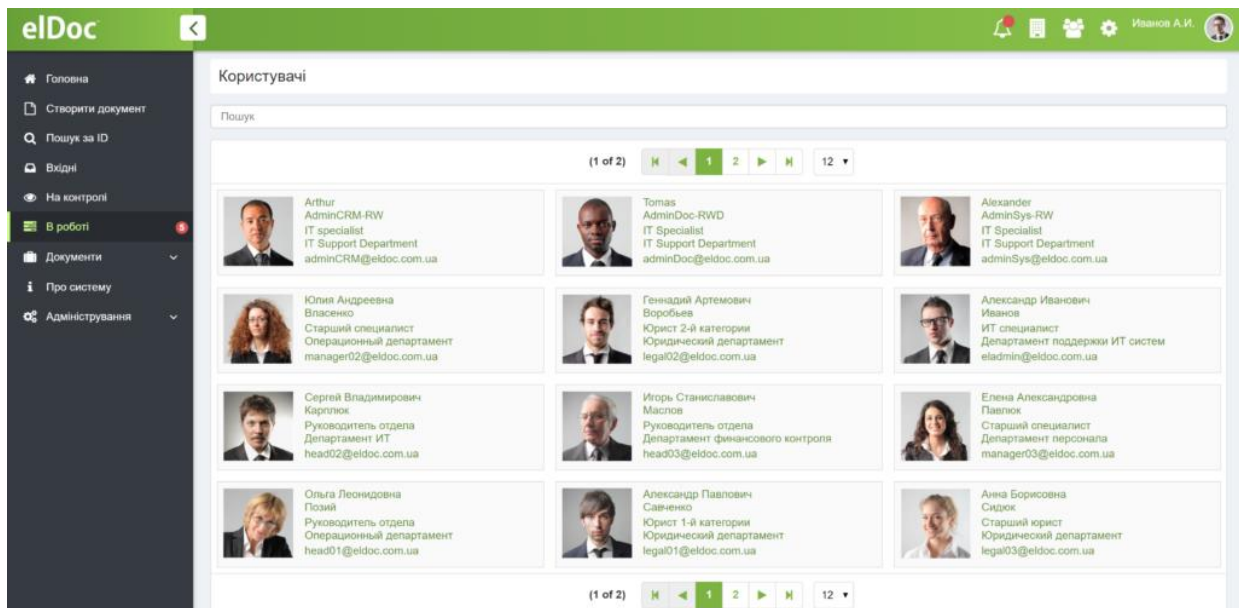


Рисунок 3.13 - Модуль Управління користувачами.

Архів електронних документів. Архівний модуль виконує функцію сховища еталонних документів, виконаних документів, звітів, довідок і т.і. Особливістю роботи цього модулю є розвинений пошуковий механізм, побудований на використанні сучасних технологій штрихового кодування, присвоєння QR-code. (див.рис.3.14)

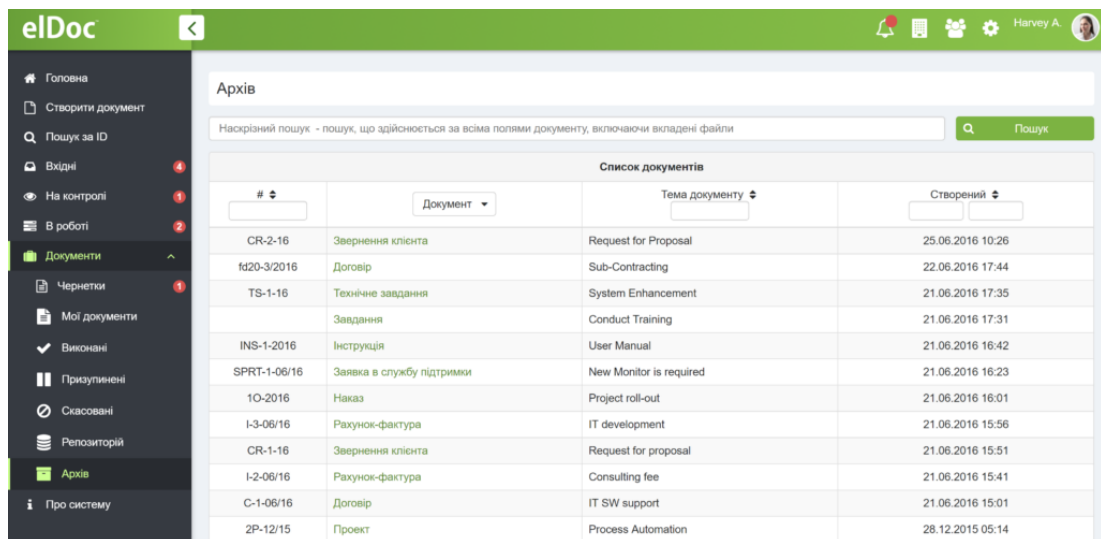


Рисунок 3.14. - Модуль Архів електронних документів.

Документи, що оформлені і отримали відмітку про виконання, передаються на архівне зберігання. Система elDoc забезпечує основні функції роботи з архівом, але для глибшої роботи по веденню і обліку архівних справ і документів створений

модуль Архів електронних документів, який приймає виконані документи для формування і оформлення справ (одиниць архівного зберігання) з системи eIDoc.

3.3 Вдосконалення матеріально-технічного забезпечення установи

Матеріально-технічне забезпечення досліджуваної установи складається із технічних пристроїв, комп'ютерної техніки, пристроїв для фізичної реабілітації, транспорту і т.і. Стан матеріально-технічного забезпечення Центру УБД може бути оцінений як задовільний.

Відділення денного перебування Центру УБД забезпечено оргтехікою (відеоплеєр, телевізор, цифровий фотоапарат, комп'ютер, DVD-програвач, мультимедійний проектор тощо), знаряддями для фізичної адаптації, велотренажерами, засобами для кімнат емоційного розвантаження, сенсорною кімнатою.

Покращення матеріально-технічної бази відділень денного перебування Центру УБД відбувається з допомогою благодійників, патронів Центру, спонсорів.

У 2019 року благодійним фондом «Технологія» були придбані тренажер, маршрутизатор і комутатор, а також спортивне обладнання - для відділень денного перебування «Калина» і «Злагода»; студентами СДПУ ім. А.С.Макаренка, Сумського машинобудівного коледжу, Сумського медичного коледжу постійно проводяться святкові заходи для організації дозвілля відвідувачів відділень денного перебування.

В 2019 році залучено 9,5 тис.грн. для поповнення відділення соціальної підтримки громадян технічними засобами від обласного благодійного фонду «Хельвеція» отримано 46 засобів пересування та реабілітації; від громадської організації «Феліцитас» 5 засобів пересування. Також, 12 осіб з інвалідністю, отримали інвалідні візки від БО «БС Адвентиське Агенство допомоги по розвитку України».

В 2020 році за кошти фонду, передбаченого на виконання виборчих програм депутатів Сумської міської ради, придбано легковий автомобіль, пральну машину, проведено ремонт спеціалізованого автомобілю «Газель».

Постійно залучаються позабюджетні кошти, гуманітарна, спонсорська допомога для зміцнення технічної бази Центру. В 2020 році від обласного благодійного фонду «Хельвеція» отримано 27 засобів пересування та реабілітації. Територіальний центр забезпечений чотирма автомобілями, один з яких спеціалізований, один – вантажно-пасажирський («Соціальне таксі»), що забезпечило відділення соціальної підтримки громадян додатковими технічними засобами.

Центр співпрацює з декількома волонтерським організаціями та рухами («Крок назустріч», «Милосердя», «Християнський духовний центр»), а також з окремими волонтерами-пенсіонерами. Так, волонтерська організація «Крок на зустріч» в I кварталі 2020 року (до введення карантинних обмежень) надавала допомогу в підготовці святкування різних подій для молоді з інвалідністю, майстер-класів з декоративно-ужиткових технік.

ВИСНОВКИ

Успішна соціальна політика є запорукою стабільного розвитку території, оскільки дозволяє забезпечити баланс між потребами мешканців громади та послугами, що забезпечують ці потреби і надаються установами соціальної сфери, особливо у випадку надання соціальних послуг суб'єктам, що опинилися у СЖО.

Питання модернізації існуючої системи надання соціальних послуг, впровадження соціального замовлення, як нового стандарту взаємодії суспільства і громадянина є важливим завданням держави.

Підвищується роль установ надання соціальних послуг спеціальним групам населення, таким, як Центр учасників бойових дій, в умовах військового стану.

За результатами досліджень зроблені наступні висновки та пропозиції.

1. Діяльність Центру учасників бойових дій Сумської міської ради по обслуговуванню учасників АТО, учасників бойових дій, волонтерів відповідає основним вимогам нормативно-правового забезпечення України у соціальній сфері.
2. В умовах військового стану необхідним є скорочення часу на обробку запитів, заяв, повідомлень, що надходять до Центру УБД від суб'єктів громади, що їх потребують.
5. Місцевому самоврядуванню делеговані права самостійного вирішення питання з екстреного вирішення питань щодо надання соціальної послуги.
6. Міністерство соціальної політики своєчасно відреагувало на виклики, пов'язані із введенням військового стану в Україні прийняттям змін до нормативно-правової бази, яка використовується в системі надання соціальних послуг, в тому числі, спеціальним групам населення.
7. Аналіз системи управління досліджуваної установи – Центру учасників бойових дій, показав, що для подальшого розвитку слід відмовитися від застарілих технологій організації управління, і, впровадити системний підхід, на якому базуються сучасні автоматизовані інформаційні системи. І починати потрібно із діловодства, документообігу, який зв'язує всі ланки системи управління і забезпечує зворотній зв'язок між ними.

8. Шляхом удосконалення системи надання соціальних послуг є моніторинг і оцінка якості послуг, що надаються, базовим критеріям. Для цього необхідно проводити системний аналіз діяльності установ, організацій, благодійних фондів, що надають послуги на рівні громади, вивчати рівень задоволеності потреб мешканців громади(учасників АТО, учасників бойових дій, волонтерів, тощо), людські та бюджетні ресурси.
9. Оцінку якості надання соціальних послуг установою, що надає соціальні послуги, проводять за двома складовими, внутрішню оцінку якості соціальних послуг, яка проводиться на рівні надавача послуг та зовнішню, яка проводиться обласною виконавчою владою і владою територіальної громади, членами громадських правозахисних організацій.
11. В Центрі УБД для ведення інформаційної бази, оформлення звітів використовується MS Excel, основна частина документації ведеться у паперовій формі, при цьому, документи дублюються, втрачаються; спеціалізоване програмне забезпечення для організації роботи з документами відсутнє.
12. Технічне і програмне забезпечення установи практично не використовується для автоматизації документообігу. Всі документи фіксуються на папері, в журналах, відомостях, електронних таблицях.
13. В установі працює локальна мережа, однак центральної бази даних підприємство не має, а тільки відбувається мережний доступ до принтерів та загальних шаблонів документів (договори, накази). Тому в роботі обґрунтовуються пропозиції щодо вдосконалення структури управління, а саме, впровадження підсистеми електронного документообігу.
14. Проведений методом аналізу ієрархій порівняльний аналіз лінійки програмних продуктів дозволив прийняти рішення щодо вибору програмного комплексу eIDOC, компанії "DMS solutions", Україна.
15. Програмний продукт має низку переваг, дозволяє підтримувати повний життєвий цикл документу від створення його макету або реєстрації в системі, до його передачі в архів.

Перспективними результатами запровадження програмного продукту, що пропонується є наступні:

- Удосконалення управління документообігом в установі, розподіленості завдань, контролю і зворотнього зв'язку між різними відділами установи і департаментом соціального захисту;
- Підвищення якості підготовки документів;
- Скорочення часу на пошук, редагування, перенаправлення документів за рахунок введення регламенту обробки типового документу кожним виконавцем;
- Удосконалення виконавчої дисципліни за рахунок забезпечення чіткої авторизації виконавця документу;
- Удосконалення управлінських процесів на основі впровадження автоматизації щодо їх виконання та контролю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII/ Верховна рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 20.10.2022)
2. Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні/ Верховна рада України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80> (дата звернення: 20.10.2022)
3. Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: Наказ Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 28/Міністерство «». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text>
4. Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429 «Про затвердження Класифікатора соціальних послуг»; 5. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 587 «Про затвердження Порядку організації надання соціальних послуг»
5. Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги (Постанова КМУ від 01.06.2020р. №428) Цей Порядок встановлює механізм регулювання тарифів на соціальні послуги, перелік яких визначається класифікатором соціальних послуг, що затверджується Мінсоцполітики.
6. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997р. із змінами від 06 грудня 2020р. № 280/97-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/280/97-%D0%B2%D1%80>.
7. Аналітична записка про стан організації виконання функцій у сфері соціального захисту і захисту прав дітей у 548 пілотних ОТГ за ключовими індикаторами оцінки станом на 1 липня 2019 року. URL : <https://www.msp.gov.ua/files/dec/az1-2019.pdf> .
8. Дубич К.В. Механізми державного управління системою надання соціальних послуг : дисерт.. на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Київ

- : Національна академія державного управління при Президентові України, 2016. 437 с.
9. Зінкевич Н. Аналітична записка про стан організації виконання функцій у сфері соціального захисту і захисту прав дітей у 548 пілотних ОТГ за ключовими індикаторами оцінки станом на 1 липня 2019 року. Київ : Мінсоцполітики, 2019.
 10. Кравченко М. Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні. Науковий вісник. 2014. Вип. 14. «Демократичне врядування». URL : http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk14/fail/kravchenko.pdf.
 11. Любецька М.М. Аналіз зарубіжного досвіду надання соціальних послуг, здійснення соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 19. С.109–116.
 12. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України від 5 жовтня 2000 року № 2017-III. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text>.
 13. Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати : Наказ Міністерства соціальної політики України № 28 від 12.10.2018. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12#Text>.
 14. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
 15. Савчук Л. Реформування системи надання соціальних послуг в Україні в рамках децентралізації влади. Актуальні проблеми державного управління. 2019. Том 2, № 7. С. 78–80.
 16. Социальный заказ как инструмент социальной политики. Минск : Представительство ООН/ ПРООН в Республике Беларусь, 2009. 64 с.
 17. Соціальні послуги. Стаття Вікіпедії. URL : https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B
 18. Закон України «Про місцеве самоврядування» від 21 травня 1997р.(із змінами

- від 06 грудня 2020р.) №280/97-ВР: закон України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/card/280/97>.
- 19.Петренко С. М. Методичні засади інформаційного забезпечення внутрішнього контролю / С. М. Петренко // Вісн. ЖДТУ. Економічні науки. – 2016. – № 3 (53). Ч. 2. – С. 188–192.
- 20.Капська А.Й., Олексюк Н.С., Калаур С.М., Фалинська З.З. Соціально-педагогічна робота з проблемними сім'ями: посібник. Тернопіль: Астон, 2018. 304 с.
- 21.Березін О.В., Безпарточний М.Г., Нікілєва Л.О. Механізми формування та методологія розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування. Полтава: Інтер Графіка, 2018. — 210 с.
22. Анселен Ж. Франция: социальные услуги / Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2019. — № 1—2. С. 204—219.
23. Bundessozialhilfegesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 23. März 2018 (BGBl. I S. 646, 2975), zuletzt geändert durch Art. 4 des Gesetzes zur Familienförderung vom 22. Dezember 2018 (BGBl. I S. 2552). URL: <http://www.gesetzesweb.de/BSHG.html>
- 24.Бодє И. Германия: социальные услуги // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. — 2019. — № 1—2. — С. 220—226.
- 25.Германия. Вызовы XXI века / отв. ред.: В.Б. Белов // Весь мир. 2019.
- 26.Положительный опыт предоставления социальных услуг в странах Юго-Восточной Европы. Субрегиональное бюро МОТ в Москве. URL: http://www.ilo.org/public/russian/region/eurpro/moscow/info/publ/rus_socserv_delivery_part.pdf
27. Carers (Recognition and Services) Act 2016. URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2016/12/contents>
- 28.National Carers'Strategy. URL: <http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+/www.dh.gov.uk/en/SocialCare/Deliveringadultsocialcare/Carers/NewDealforCarers/index.ht>
- 29.Carers and Disabled Children Act 2018. URL: <http://>

/en.wikipedia.org/wiki/Carers_and_Disabled_-_Children_Act_2018

30. Про становище багатодітних сімей у країнах ЄС. URL: <http://bukviche.com/pro-stanovyche-bahatoditnych-simej>
31. Weigel, H. G. Dritter Sektor // Worterbuch Soziale Arbeit / Kreft/Mielenz. Weinheim/Munchen: Juventa Verlag, 2008. — S. 211—213.
32. Войтенкова Г.Ф., Лебедева Е.Г. Социальная поддержка семей с детьми в США. Народонаселение. 2018. № 4. — С. 94—106.
33. Омельчук А.І. Законодавчі засади функціонування системи надання соціальних послуг для спеціальних груп населення/ А.І. Омельчук [Текст]// Технології XXI сторіччя: Збірник тез за матеріалами 27-ої міжнародної науково-практичної конференції (9-11 грудня 2022р.). Ч.2. – Суми: СНАУ, 2022.- с.5-6
34. Омельчук А.І. Вдосконалення системи надання соціальних послуг спеціальним групам населення засобами інформаційних технологій/ А.І. Омельчук [Текст]// Технології XXI сторіччя: Збірник тез за матеріалами 27-ої міжнародної науково-практичної конференції (9-11 грудня 2022р.). Ч.2. – Суми: СНАУ, 2022.- с.6-7
35. Клименко І. В. Електронний документообіг у державному управлінні [Текст]: навч. посіб. / Клименко І. В., Линьов К. О., Горбенко І. Д., Онопрієнко В. В. ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К. ; Х. : ФОРТ, 2019. – 232 с.
36. Клименко І.В., Линьов К.О. Система електронного документообігу в державному управлінні: Навч.-метод. посіб. – К.: Вид-во НАДУ, 2019. – 32 с.
37. Електронний документообіг DMS Solutions Україна URL: <https://dms-solutions.co/uk/eldoc/eldoc-document-and-business-process-management/>
38. Portail de gouvernement. URL: <http://www.gouvernement.fr>

ДОДАТОК А

-  Сумський національний аграрний університет
-  Национальный технический университет «ХПИ»
-  Політехніка Свентокринська в Кельцах (Польща)
-  ТОВ «ТРІЗ»
-  Сумський державний університет
-  Харківський національний технічний університет сільського господарства імені Петра Василенко
-  Українська технологічна академія



ТЕХНОЛОГІЇ ХХІ СТОРІЧЧЯ

Збірник тез за матеріалами 28^{-ї} міжнародної науково-практичної конференції
(7-9.12.2022)

Частина 2

Секції: «Прогресивні технології в економіці», «Прогресивні технології у педагогіці»

Суми, Одеса – 2022

ЗАКОНОДАВЧІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

Вступ. Система надання соціальних послуг в Україні регулюється насамперед Законом України «Про соціальні послуги»[1], що встановлює засади функціонування системи соціальних послуг, а також низкою законодавчих актів, які регулюють особливості соціального захисту та надання соціальних послуг різним категоріям громадян. 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.

Основна частина. Досвід країн Євросоюзу свідчить про те, що існують шляхи, які дозволяють реформувати систему соціальних послуг за кілька років. Для вдосконалення надання соціальних послуг необхідно працювати у наступних напрямках. Базові соціальні послуги, надання яких отримувачам послуг відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» повинні забезпечуватися міськими державними адміністраціями, районними, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад.

З метою прийняття управлінських рішень щодо планування та фінансування соціальних послуг на місцевому рівні місцеві органи влади (районні) та самоврядування (міста та ОТГ) мають проводити щорічне визначення потреб населення у соціальних послуг. Запровадження та розвиток інституту фахівців із соціальної роботи, які мають виявляти кризові сім'ї й з'ясовувати їх проблеми, надавати їм психологічну й правову допомогу, сприяти у працевлаштуванні, отриманні виплат і пільг тощо, незалежно від економічної ситуації у державі та місця проживання громадян. 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, досліджень тощо.

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. Важливим є створення 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 укладати контракт на надання послуг за рахунок бюджету. Одним із таких стимулів може стати формальний підхід до розподілу коштів з обласного бюджету, для чого необхідно розробити методику розрахунку вартості соціальних послуг. Оплата на надані послуги здійснюється замовником шляхом компенсації надавачу вартості наданих послуг.

Від вдосконалення сфери соціальних послуг позитивні наслідки отримають усі: отримувачі послуг, тому що вони одержать доступ до послуг, які краще задовольняють їх потреби; громади, тому що вони краще дбатимуть про своїх членів і, що не менш важливо, самі шукатимуть та знаходитимуть найбільш правильні шляхи розв'язання своїх проблем; держава, адже її обмежені бюджетні ресурси використовуватимуться більш продумано й ефективно, а громадяни будуть краще забезпечені соціальними послугами, яких вони потребують.

Висновок. Система соціальних послуг в Україні постійно перебуває в процесі оновлення та модернізації. При цьому бюджетний процес буде ґрунтуватися на нормативах, які не відповідають фактичному обсягу фінансування, регіональним та місцевим органам влади може загрожувати нестача фактичних коштів.

Очікується, що у зв'язку із запровадженням нової системи соціальних послуг, Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, система моніторингу, контролю та оцінки якості соціальних послуг буде врегульовано. Планується, що Порядок моніторингу соціальних послуг

та оцінки якості соціальних послуг буде затверджено Кабінетом Міністрів України на вимоги нового Закону «Про соціальні послуги».

ЛІТЕРАТУРА

1. Закон України №2671 – VIII «Про соціальні послуги» – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

УДК: 316.3

Омельчук А.І., магістрант, Агаджанова С.В., к.т.н., доцент, Суми, СНАУ, Україна

ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СПЕЦІАЛЬНИМ ГРУПАМ НАСЕЛЕННЯ ЗАСОБАМИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Вступ. Соціальне обслуговування найбільш складна, але безумовно найлюдяніша, система соціальної сфери, бо базується на принципах гуманізму та стосується кожного члена громади. Особливо враховуючи те, що у сучасних умовах з'явилися нові соціальні групи, які потребують соціальних послуг, і яких не було в Україні раніше. Наприклад, внутрішньо переміщені особи, ветерани АТО/ООС та інші категорії, які постраждали внаслідок військових дій в країні. Для забезпечення надання базових соціальних послуг має бути створена мережа надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та залучені надавачі соціальних послуг.

Основна частина. Основним напрямком удосконалення механізмів ефективного управління системою соціальних послуг обрано систему підвищення рівня кваліфікації працівників установ соціальної сфери та надання соціальних послуг. Метою визначення потреб населення громади у соціальних послугах є отримання та аналіз інформації: об'єктивних, достовірних статистичних, кількісних та якісних даних, необхідних для прийняття управлінських рішень щодо розвитку системи соціальних послуг. Цей процес надає можливість:

- оцінити ефективність діючої системи надання послуг;
- визначити цільові групи отримувачів соціальних послуг, їхні потреби у послугах;
- оцінити доступність соціальних послуг, відповідно до потреб отримувачів, як фактичних, так і потенційних.

З метою вивчення потреб населення у соціальних послугах необхідно розробити ефективну систему інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення, яка б дозволила виконати:

- формування електронної бази даних таких громадян, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні;
- розробку стратегії розвитку соціальних послуг;
- встановлення зв'язків з підприємствами, установами та організаціями усіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, з метою сприяння в здійсненні соціального обслуговування;

На підставі отриманих результатів, визначених показників потреб населення розробити модель ефективної системи інформаційно-просвітницької роботи з питань соціальної підтримки населення.

Розробити та відкрити окремі сторінки відділу у соцмережах. Забезпечити наповнення їх актуальною інформацією з питань соціальної підтримки населення громади.

Забезпечити проведення інформаційного роз'яснювальних заходів з питань соціальної підтримки населення.

Забезпечити контроль за систематичністю та дотриманням повноти інформаційної роботи надавачами соціальних послуг.

Запровадити онлайн консультативної лінії з питань соціальної підтримки населення.

Запровадити механізм звернень за наданням соціальних послуг в режимі онлайн для категорій маломобільних мешканців. Створити місця загального доступу до мережі Інтернет в закладах соціальної сфери. Адаптувати контент сайту та соціальної сторінки для всіх категорій мешканців громади, в тому числі людей з порушеннями зору, інтелектуального розвитку.

Співпрацювати з мешканцями задля формування ефективної клієнтоорієнтованої системи соціального захисту населення.

Висновок. Необхідною передумовою покращення надання соціальних послуг є своєчасне надання послуг, яке сприятиме попередженню виникнення проблемних ситуацій, розвиток інфраструктури надання соціальних послуг, створення доступного інформаційного середовища з питань соціальної підтримки населення. Забезпечення доступу до соціальних послуг в режимі онлайн, забезпечення відкритості процесу та залучення до нього зацікавлених у розвитку громади осіб, що створює сприятливі умови для врахування широкого кола пропозицій та думок, ведення єдиних принципів, правил, технологій, алгоритмів дій для організації надання соціальної підтримки, постійне інформування населення про можливості отримання соціальних послуг, їх перелік в громаді та права отримувачів. Це може стати гарним прикладом ефективного використання ресурсів, а також однією з конкурентних переваг громади при участі у конкурсних відборах на отримання грантового фінансування та міжнародної технічної допомоги для розвитку системи соціального захисту населення.

Декларація академічної доброчесності

Я, Омельчук Анна Іванівна, студентка групи ЗАДМ 2101м, Сумського національного аграрного університету зобов'язуюсь дотримуватися принципів академічної доброчесності під час виконання кваліфікаційної роботи. Я поінформована, що, у разі порушення мною академічної доброчесності під час виконання кваліфікаційної роботи повинна буду нести академічну та/або інші види відповідальності і до мене можуть бути застосовані заходи дисциплінарного характеру за порушення академічної доброчесності та етики академічних взаємовідносин, в тому числі, кваліфікаційна робота може бути анульована з наступним відрахуванням із університету.

Також усвідомлюю, що до мене у майбутньому може бути застосована процедура позбавлення ступеня вищої освіти та відповідної кваліфікації, якщо свідомо вчинене порушення академічної доброчесності не буде виявлено під час перевірки кваліфікаційної роботи на наявність текстових запозичень відповідно до встановленої в університеті процедури з використанням ліцензованих програмних продуктів.

9.12.2022р.

(Омельчук А.І.)

Форма самооцінювання кваліфікаційної роботи
здобувачем Омельчук Анною Іванівною

Критерій	Рівень			Коментар
Огляд літератури побудовано навколо основної проблеми, використано найактуальніші сучасні дослідження за темою, чітко відображено зв'язок між завданнями, поставленими в роботі, та попередніми дослідженнями.			+	
			+	
			+	
Надана конкретна та точна інформація про методи та дані(кількість, температура, тривалість, послідовність, умови, розташування, розміри, тощо), методи пов'язані з іншими дослідженнями.			+	
			+	
			+	
Наведено конкретні результати з поясненнями та аналізом, порівняння з результатами інших досліджень, показано чіткий зв'язок проблеми з отриманими результатами.			+	
			+	
			+	
Надано пропозиції щодо удосконалення, що підкріплено відповідними обґрунтуваннями(прогноз, модель, тощо).			+	
			+	
			+	
Висновки містять зв'язок з найважливішими аспектами попередніх розділів, підсумок ключових результатів, продемонстровано зв'язок між цією роботою та наявними дослідженнями, зосереджена увага на суттєвих результатах, зазначено їх можливе застосування; подано обмеження, на які слід спрямувати майбутні дослідження.			+	
			+	
			+	
Перелік посилань є повним та достатнім для вирішення завдань дослідження.			+	
			+	
			+	
Робота оформлена повністю відповідно до вимог			+	
			+	
			+	
Робота не містить друкарських та граматичних помилок			+	
			+	
			+	

Підтверджую, що робота виконана мною самостійно, не містить академічного плагіату. Зокрема, у моїй роботі немає запозичення текстів, ідей чи розробок, результатів досліджень інших авторів без посилань на них, у тому числі буквального перекладу з іноземних мов чи перефразування, що видаються за свій текст, вирваних із контексту тверджень, цитат без лапок, фабрикації(вигаданих) даних чи фальсифікації(вигаданих і модифікованих у догоду бажаному висновку) результатів досліджень.

9.12.2022р.

(Омельчук А.І.)