

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ**

Бойко Михайло Сергійович

УДК 364-3:352.071.55.071.6

**ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ЦЕНТРІВ
СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УМОВАХ
ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ
спеціальності 231 – «Соціальна робота»**

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи

за освітньо-професійною програмою «Соціальна робота»

Миколаїв – 2020

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили, Міністерство освіти і науки України.

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК: кандидат історичних наук, доцент
МАЛИНОВСЬКА Наталя Леонідівна
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили

РЕЦЕНЗЕНТ: доктор історичних наук, професор
БАГМЕТ Михайло Олександрович
Чорноморський національний
університет імені Петра Могили.

Захист відбудеться 27 лютого 2020 року о 10.00 на засіданні кафедри соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитись на кафедрі соціальної роботи, управління і педагогіки Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Інтенсивний розвиток ринкових відносин у сучасній Україні впливає як на правову систему в цілому, так і на окремі її галузі й інститути. Нові економічні процеси потребують корінного реформування, перш за все, найголовніших суспільних відносин, врегульованих правом. Не випадково, законодавство України, як соціальної держави, визнає людину найвищою соціальною цінністю, вважаючи своїм обов'язком утвердження й забезпечення її прав і свобод, створення відповідних умов для реалізації людини як особистості.

Важливим напрямком соціальної політики в будь-якому суспільстві є формування системи соціальних служб, які є безпосереднім організаційним середовищем здійснення соціальної роботи. У той же час, незважаючи на стрімкий розвиток соціальних служб у сучасних суспільствах, існує певний дефіцит теоретико-методологічних розробок сутності і змісту їхньої діяльності. Крім того, досить часто в існуючих публікаціях соціальні служби розглядаються як відносно ізольовані організації, виділяються їх види, форми і принципи діяльності. Однак для більш повного розуміння особливостей діяльності соціальних служб у будь-якому суспільстві необхідно здійснювати аналіз системи соціальних служб, для позначення якої прийнято використовувати термін «система соціального обслуговування».

Суттєвою особливістю будь-якого суспільства, на якому б етапі розвитку воно не знаходилося, є надання допомоги і підтримки окремим групам населення, тим, хто не може за допомогою трудової діяльності забезпечити себе, зокрема дітям, літнім людям, інвалідам та ін. У світовій практиці існують різні форми соціального забезпечення, що реалізовується як державними, так і громадськими структурами. Від того, наскільки соціальне забезпечення ефективне, залежить соціальне благополуччя країни, рівень життя громадян, що проживають у ній. Ефективність соціального забезпечення залежить від застосування відповідного інструментарію в якості якого виступає соціально-державний маркетинг.

До сьогодні соціальне обслуговування населення не було об'єктом спеціального дослідження, хоч його окремі складові в тій чи іншій мірі розглядалися у науковій літературі.

У контексті соціологічного знання, де також можна виділити декілька напрямків досліджень: виявлення критеріїв оцінки ефективності діяльності установ системи соціального обслуговування населення (С.І. Григор'єв, Л.Г.Гусля-кова, Л.М.Потолова, І.В. Давидов, А.М. Панов, Е.І.Холостова, Г.П. Чубкова та ін.); обґрунтування специфіки соціального обслуговування в різних типах поселень (В.І. Патрушев, В.Н. Іванов та ін.); дослідження технологій обслуговування (Л.М.Потолова, Ю.Е. Растов, Л.В. Топчій, М.В. Фірсов, Е.І. Холостова та ін.).

Дослідження базується на наукових доробках з питань соціальної політики вітчизняних вчених – Б. Сташківа, Б. Зайчика, О.Зарудного,

М. Кравченко, Т. Кір'ян, Е. Ліанової, О. Палій, І. Пижик, А. Решетченко, В. Скуратівського та інших.

Зважаючи на актуальність проблеми, була обрана тема бакалаврського дослідження: **«Особливості діяльності територіальних центрів соціального обслуговування в умовах децентралізації».**

Мета дослідження – теоретичне обґрунтування особливостей організації соціальної роботи з метою подолання правопорушень серед неповнолітніх та розробка методичних рекомендацій щодо підвищення ефективності соціальної роботи з неповнолітніми правопорушниками.

Відповідно до поставленої мети перед нами постали наступні **завдання:**

- розкрити поняття соціального обслуговування як складової соціального захисту населення;
- охарактеризувати особливості та напрями діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Україні;
- окреслити зарубіжний досвід соціального обслуговування людей похилого віку;
- проаналізувати особливості діяльності міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району;
- виявити проблеми діючої системи соціального обслуговування;
- розкрити перспективи удосконалення та розвитку соціального обслуговування населення.

Об'єкт дослідження – процес соціального обслуговування.

Предмет дослідження – напрями діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Методи дослідження. Під час написання магістерської роботи були використані такі методи, як: теоретичні, емпіричні та статистичні. Серед теоретичних методів розглядаються: аналіз, синтез, узагальнення та дедукція. Метод узагальнення сприяв виокремленню основних аспектів дослідження та їх чіткому висвітленню. Дедуктивний метод використано у логічно послідовному висвітленні першого розділу дипломної роботи. Серед емпіричних методів використано такі, як: спостереження як метод збору первинної інформації та анкетування учнів. Статистичні методи представлено методом математичної обробки кінцевих експериментальних даних.

Новизна та теоретична значущість дослідження полягає в тому, що: проаналізовано й узагальнено теоретико-практичний досвід соціального обслуговування в Україні та закордоном; розроблено практичні рекомендації щодо покращення соціального обслуговування в Україні.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що систематизовано і узагальнено погляди вітчизняних дослідників в області соціального обслуговування. На підставі вивчених особливостей діяльності територіальних центрів розроблено рекомендації щодо ефективності

соціального обслуговування. Матеріали і результати дослідження можуть бути використані в практичній діяльності майбутніх соціальних працівників.

Експериментальною базою дослідження став Міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району (м. Миколаїв).

Boyko M. SOCIAL WORK WITH YOUTH IN THE CONTEXT OF THE EXPANSION OF SOCIAL NETWORKS // Youth involvement in civil society development: current state and prospective trends: monograph / [Ed. M. Wierzbik-Strońska] – Publishing House of Katowice School of Technology, 2020. - Monograph № 31. - p. 150-154.- Режим доступу: <http://www.wydawnictwo.wst.pl/uploads/files/7def4fc66d67e136ae4a024bc46325.pdf>.-Загол. з екрану.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 96 сторінок

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовується актуальність теми магістерської роботи, представлено мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, сформульовано методологію дослідження, показано теоретичну і практичну значущість отриманих результатів, апробацію результатів.

У першому розділі **«Теоретико-методологічний аспект дослідження діяльності територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»** було проаналізовано, по-перше, соціальне обслуговування як складову соціального захисту населення; по-друге, особливості та напрями діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в Україні; по-третє, зарубіжний досвід соціального обслуговування людей похилого віку.

Використання соціолого-управлінського підходу в дослідженнях організації соціального обслуговування забезпечує дослідження закономірності регулювання системи соціального обслуговування населення на основі трансформації всіх її компонентів і включає вивчення відносин між групами людей, що виникають у процесі надання соціальних послуг, їх інтересі і потреб, оцінку стану і динаміки рівня обслуговування різних груп населення, ступені соціальної захищеності населення як інтегрального показника рівня ефективності соціальної політики на сучасному етапі соціального розвитку суспільства.

Можна виділити основні напрями підвищення ефективності управління соціальним обслуговуванням у контексті соціологічного підходу: удосконалення нормативно-правової бази системи соціального обслуговування; затвердження соціальних стандартів щодо конкретної соціальної послуги; запровадження механізму соціального замовлення як форми міжсекторного соціального партнерства задля розвитку ринку

соціальних послуг; запровадження моніторингу та контролю якості й ефективності послуг для оцінювання ступеня відповідності послуг потребам клієнтів, рівня задоволення клієнта, рівня наданої послуги, її своєчасності та результативності; підвищення статусу працівників соціальної сфери та запровадження механізмів їх соціальної захищеності; удосконалення та розвиток системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери.

Нами було визначено, що територіальний центр утворюється для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування. Діяльність територіального центру повинна відповідати критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги. Територіальний центр провадить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

Таким чином, старіння населення – це одна з найсерйозніших проблем сучасного світу. Проте у високорозвинених країнах присутність у суспільстві старих людей розглядається не як тягар, а як позитивний фактор. Створення сприятливих умов для людей похилого віку, прояв особливої уваги до їх потреб повинно стати основною метою держави, яка прагне забезпечити стійкий соціальний розвиток.

У другому розділі «**особливості діяльності міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району (м. Миколаїв)**» – описано, по-перше, діяльність миколаївського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг); по-друге, соціальні послуги, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району.

Міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району надає такі соціальні послуги: догляд вдома; денний догляд; соціальна адаптація.

Крім того, міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району може надавати такі соціальні послуги: консультування; представництво інтересів; соціальна профілактика; посередництво (медіація); соціально-економічні (у формі надання натуральної чи грошової допомоги); транспортні; інші соціальні послуги.

Відповідно до рішення Миколаївської міської ради від 04.10.2006 року № 6/2 з 1 листопада 2006 року на базі реорганізованих відділів соціальної допомоги управлінь праці та соціального захисту населення Заводського, Корабельного, Ленінського та Центрального районів виконкому

Миколаївської міської ради був створений міський територіальний центр по соціальному обслуговуванню незахищених верств населення. У зв'язку зі створенням міського територіального центру були стерті кордони між районами, в результаті чого громадяни мали право отримувати соціальні послуги у будь-якому районі міста, незалежно від місця їх реєстрації.

З травня 2018 року міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) очолює Бондаренко Сергій Миколайович.

З 2006р. по 2018р. міський територіальний центр очолювала Самерханова Любов Іванівна.

У третьому розділі **«Проблеми та перспективи розвитку соціального обслуговування населення»** – розкрито, по-перше, аналіз та проблеми діючої системи соціального обслуговування; по-друге, перспективи удосконалення та розвитку соціального обслуговування населення.

Ми визначили, що для підвищення позитивних результатів у сфері соціального обслуговування доцільно:

- втілювати в практику стратегічне планування і маркетингове управління попитом і пропозицією соціальних послуг;

- збільшити приріст і роз, поділ ресурсів;

- здійснити розвиток системи взаємодії установ соціального захисту населення на територіальному та державному рівнях; забезпечити обмін фінансовими, кадровими, інформаційними ресурсами в рамках загальної системи економічних відносин;

- залучити кредити у необхідній кількості.

Не менш важливою складовою в удосконаленні системи соціального обслуговування населення є проблема підвищення рівня соціальних інститутів, і перш за все, за допомогою інформаційної політики, спрямованої на роз'яснювання мети діяльності та заходів, які приймаються. Населенню в складних умовах трансформаційних змін необхідно відчувати турботу держави та її органів управління за стан життя, бути впевненим, що труднощі минуться. Отже, проведений аналіз дозволяє стверджувати, що сьогодні в Україні відбувається реформування в системі соціального обслуговування населення. Зараз перед органами державної влади та місцевого самоврядування стоять нові завдання, які виходять з сьогоднішніх потреб суспільства і можуть бути вирішені лише шляхом переоцінки способу планування та надання соціальних послуг, з продовженням удосконалення нормативно-правової бази в цій сфері, покращенням механізмів фінансового забезпечення установ, які займаються соціальним обслуговуванням населення та інші напрями управлінської діяльності.

Таким чином, проведений аналіз дає змогу узагальнити, що системи надання соціальних послуг у форматі «прозорий офіс» являється новим підходом до поліпшення якості надання цих послуг та автоматизації технологічних процесів пов'язаних.

Основними перевагами є:

– система ставить за мету максимально вилучити суб'єктивний людський чинник, значно звузити часові рамки оформлення необхідних документів;

– автоматизація відповідальної роботи введення спеціалістом даних первинної документації за допомогою розроблених алгоритмів контролю, тобто максимально виключається введення некоректної інформації.

Отже, основними принципами запровадження єдиних стандартів обслуговування у форматі «прозорий офіс» є: відмова від паперового документообігу при оформленні документів; дистанційне обслуговування громадян; мінімізація людського чинника.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження нами були зроблені наступні висновки:

1. Під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності. Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг: за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних установах та закладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах соціального обслуговування; в інших закладах соціальної підтримки (догляду)

Використання соціолого-управлінського підходу в дослідженнях організації соціального обслуговування забезпечує дослідження закономірності регулювання системи соціального обслуговування населення на основі трансформації всіх її компонентів і включає вивчення відносин між групами людей, що виникають у процесі надання соціальних послуг, їх інтересі і потреб, оцінку стану і динаміки рівня обслуговування різних груп населення, ступені соціальної захищеності населення як інтегрального показника рівня ефективності соціальної політики на сучасному етапі соціального розвитку суспільства.

2. Нами було визначено, що територіальний центр утворюється для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, за місцем проживання, в умовах стаціонарного, тимчасового або денного перебування. Діяльність територіального центру повинна відповідати критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги. Територіальний центр провадить свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, соціальної

справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

3. Старіння населення – це одна з найсерйозніших проблем сучасного світу. Проте у високорозвинених країнах присутність у суспільстві старих людей розглядається не як тягар, а як позитивний фактор. Створення сприятливих умов для людей похилого віку, прояв особливої уваги до їх потреб повинно стати основною метою держави, яка прагне забезпечити стійкий соціальний розвиток.

4. Міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району надає такі соціальні послуги: догляд вдома; денний догляд; соціальна адаптація.

Крім того, міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Інгульського району може надавати такі соціальні послуги: консультивання; представництво інтересів; соціальна профілактика; посередництво (медіація); соціально-економічні (у формі надання натуральної чи грошової допомоги); транспортні; інші соціальні послуги

6. Можна виділити основні напрямки підвищення ефективності управління соціальним обслуговуванням у контексті соціологічного підходу: удосконалення нормативно-правової бази системи соціального обслуговування; затвердження соціальних стандартів щодо конкретної соціальної послуги; запровадження механізму соціального замовлення як форми міжсекторного соціального партнерства задля розвитку ринку соціальних послуг; запровадження моніторингу та контролю якості й ефективності послуг для оцінювання ступеня відповідності послуг потребам клієнтів, рівня задоволення клієнта, рівня наданої послуги, її своєчасності та результативності; підвищення статусу працівників соціальної сфери та запровадження механізмів їх соціальної захищеності; удосконалення та розвиток системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери.

Ми визначили, що для підвищення позитивних результатів у сфері соціального обслуговування доцільно:

- втілювати в практику стратегічне планування і маркетингове управління попитом і пропозицією соціальних послуг;

- збільшити приріст і роз, поділ ресурсів;

- здійснити розвиток системи взаємодії установ соціального захисту населення на територіальному та державному рівнях; забезпечити обмін фінансовими, кадровими, інформаційними ресурсами в рамках загальної системи економічних відносин;

- залучити кредити у необхідній кількості.

Не менш важливою складовою в удосконаленні системи соціального обслуговування населення є проблема підвищення рівня соціальних інститутів, і перш за все, за допомогою інформаційної політики, спрямованої на роз'яснювання мети діяльності та заходів, які приймаються. Населенню в складних умовах трансформаційних змін необхідно відчувати турботу

держави та її органів управління за стан життя, бути впевненим, що труднощі минуться. Отже, проведений аналіз дозволяє стверджувати, що сьогодні в Україні відбувається реформування в системі соціального обслуговування населення. Зараз перед органами державної влади та місцевого самоврядування стоять нові завдання, які виходять з сьогоднішніх потреб суспільства і можуть бути вирішені лише шляхом переоцінки способу планування та надання соціальних послуг, з продовженням удосконалення нормативно-правової бази в цій сфері, покращенням механізмів фінансового забезпечення установ, які займаються соціальним обслуговуванням населення та інші напрями управлінської діяльності.

Проведений аналіз дає змогу узагальнити, що системи надання соціальних послуг у форматі «прозорий офіс» являється новим підходом до поліпшення якості надання цих послуг та автоматизації технологічних процесів пов'язаних.

Основними перевагами є:

- система ставить за мету максимально вилучити суб'єктивний людський чинник, значно звужити часові рамки оформлення необхідних документів;

- автоматизація відповідальної роботи введення спеціалістом даних первинної документації за допомогою розроблених алгоритмів контролю, тобто максимально виключається введення некоректної інформації.

Отже, основними принципами запровадження єдиних стандартів обслуговування у форматі «прозорий офіс» є: відмова від паперового документообігу при оформленні документів; дистанційне обслуговування громадян; мінімізація людського чинника.

Бойко М.С. Особливості діяльності територіальних центрів соціального обслуговування в умовах децентралізації – Рукопис.

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 231 соціальна робота. – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2020.

Магістерська робота присвячена дослідженню діяльності територіальних центрів соціального обслуговування в умовах децентралізації. У роботі систематизовано і узагальнено погляди вітчизняних дослідників в області соціального обслуговування. На підставі вивчених особливостей діяльності територіальних центрів розроблено рекомендації щодо ефективності соціального обслуговування.

Ключові слова: соціальне обслуговування, людина похилого віку, важка життєва ситуація, особа з інвалідністю.

Бойко М.С. Особенности деятельности территориальных центров социального обслуживания в условиях децентрализации – Рукопись.

Магистерская работа на получение академической степени магистра по специальности – 231 социальная работа. – Черноморский национальный университет имени Петра Могилы, Николаев, 2020.

Магистерская работа посвящена исследованию деятельности территориальных центров социального обслуживания в условиях децентрализации. В работе систематизированы и обобщены взгляды отечественных исследователей в области социального обслуживания. На основании изученных особенностей деятельности территориальных центров разработаны рекомендации по эффективности социального обслуживания.

Ключевые слова: социальное обслуживание, пожилой человек, тяжелая жизненная ситуация, человек с инвалидностью.

Boyko M Features of activity of territorial centers of social service in the conditions of decentralization – Manuscript.

Master's work in obtaining the academic degree of a master in specialty – 231 social work. – Petro Mohyla Black Sea National University, Nikolaev, 2020.

The master's thesis is devoted to the study of the activity of territorial centers of social service in the conditions of decentralization. In this paper, the views of domestic researchers in the field of social services are systematized and generalized. On the basis of the peculiarities of the activity of the territorial centers, the recommendations on the effectiveness of social services were developed.

Keywords: social care, elderly, difficult life situation, disabled person.