

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ»

Студента 5 курсу, 7 групи,
спеціальності 074 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

Гіліної
Ганни
Юрїївни

Науковий керівник
канд. екон. наук,
доцент

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології
Кафедра публічного управління та адміністрування
Освітній ступінь: бакалавр
Спеціальність: публічне управління та адміністрування
Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую
Зав. кафедри _____
«11» грудня 2021 р.

Завдання
на випускню кваліфікаційну роботу (проект)
студентові
Гіліна Ганна Юріївна

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту): **«Управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України»**
2. Строк здачі студентом закінченого роботи (проекту): 24.01.2022
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту):

Мета роботи: обґрунтувати теоретичні положення та запропонувати заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

Об'єкт дослідження: процес управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Предмет дослідження: теоретико-методичні та практичні аспекти управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):
ВСТУП
РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ
1.1. Аналіз сучасного стану державного управління розвитком сфери

соціальних послуг в містах України

1.2. Особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ

2.1. Рекомендації покращення сфери соціальних послуг в Україні

2.2. Розроблення заходів удосконалення сфери соціальних послуг в містах України

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 10.12.2021	10.12.2021
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 20.12.2021	20.12.2021
3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 10.01.2022	10.01.2022
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 20.01.2022	20.01.2022
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	До 21.01.2022	21.01.2022
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 22.01.2022	22.01.2022
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 22.01.2022	22.01.2022
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	21-23.01.2022	21-23.01.2022
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 25.01.2022	До 25.01.2022
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання « 11 » грудня 2021 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)
Лазебна І.В.

(прізвище, ініціали, підпис)

8. Гарант освітньої програми Головня Ю.І.
(прізвище, ініціали, підпис)

9. Завдання прийняв до виконання студент Гіліна Г.Ю.,
(прізвище, ініціали, підпис)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проєкту):

Випускна кваліфікаційна робота написана на актуальну тему. Студенткою був проведено дослідження управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

У випускній кваліфікаційній роботі проаналізовано сучасний стан державного управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України, визначено особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України, Надано рекомендації покращення сфери соціальних послуг в Україні, розроблено заходів удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

Зміст випускної кваліфікаційної роботи відповідає поставленій у роботі меті. Завдання виконані в повному обсязі, що підтверджено висновками. Робота написана на достатньому науковому рівні та повністю розкриває обрану тему.

Робота має досить логічну структуру та відповідає вимогам оформлення. Зауваження, які відмічались науковим керівником виправлені.

Вважаю, що випускна кваліфікаційна робота заслуговує на позитивну оцінку, а її автор Гіліна Анна Юріївна на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування».

Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проєкту)

(підпис, дата)

Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

(ПІБ, підпис, дата)

11. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проєкт):

Випускна кваліфікаційна робота (проєкт) студента Гіліної Г.Ю.

(прізвище, ініціали)

може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

(прізвище, ініціали, підпис)

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна

(підпис, прізвище, ініціали)

«25» січня 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП

5

РОЗДІЛ 1. ОЦІНКА СТАНУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ
УКРАЇНИ

5

7

1.1. Аналіз сучасного стану державного управління розвитком сфери
соціальних послуг в містах України

7

1.2. Особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України

14

РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ
ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ

20

2.1. Рекомендації покращення сфери соціальних послуг в Україні

20

2.2. Розроблення заходів удосконалення сфери соціальних послуг в містах
України

23

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

36

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

38

ДОДАТКИ

SCIENTIA DIFFICILIS SED FRUCTUOSA

ВСТУП

Актуальність теми. Негативний вплив значної кількості факторів на надання соціальних послуг у містах, наслідки тривалої економічної кризи, що спричинена як внутрішньо-політичними, так і зовнішньо-політичними подіями останніх вісім років, бойові дії на Сході країни, суттєве підвищення тарифів, падіння курсу долара, зменшення кількості робочих місць – усе це суттєво позначилося на добробуті населення та його здатності дбати про забезпечення нормального рівня свого життя.

Багатоаспектний та мультимісний характер соціального розвитку міст України обумовлює багатогранність управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України. Це, в свою чергу, вимагає обґрунтування теоретичної схеми таких послуг, застосування якої дасть змогу визначити основні проблеми у практиці управління соціальними послугами в містах України і накреслити пріоритети на перспективні напрями модернізації системи управління соціальними послугами в містах України. При цьому необхідною передумовою дослідження виступає понятійне визначення та теоретичний аналіз сутності досліджуваного явища, обґрунтування змісту державного управління соціальними послугами.

Теоретико-методологічну основу дослідження склали роботи М.П. Аровіної, Г.В. Отаманчука, О.Г. Афенкіної, В. Бакуменка, Я.С. Белєвцової, Е.К. Гафарової, О.Ю. Оболенського, С.М. Зінченка, Н.І. Кривоконь, С.В. Куйбіда, В.М. Литвиненко, Л.М. Мельничук, І.І. Ніколіної, В.М. Сороко, Б.І. Сташківа, а також Закони України, постанови Кабінету Міністрів України та інші нормативно-правові акти міністерств.

Мета дослідження – обґрунтувати теоретичні положення та запропонувати заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

У відповідності до поставленої мети, ставляться наступні завдання дослідження:

- проаналізувати сучасний стан державного управління у сфері соціальних послуг в Україні;
- визначити особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України;
- розробити рекомендації щодо покращення сфери соціальних послуг в Україні;
- запропонувати заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

Об'єкт дослідження – процес управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні аспекти управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Методи дослідження. Для того, аби досягти визначеної мети та вирішити поставлені завдання, була використана система загальнонаукових та спеціальних методів: історико-еволюційний, системно-функціональний підхід, систематизація, групування та узагальнення, формалізація, системно-структурний та компаративний аналіз, графічний, табличний, економіко-статистичний, індукції та дедукції, наукової абстракції, структурно-логічний та семантичний аналіз.

Практична цінність. Науково-методичні положення, що були отримані в результаті проведеного наукового дослідження, дозволять державі запровадити ефективний механізм управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Структура роботи зумовлена логікою дослідження і складається з двох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (43 найменування). Основний зміст роботи викладений на 28 сторінках, загальний обсяг роботи становить 41 сторінку, 2 рисунків, 5 таблиць.

РОЗДІЛ 1

ОЦІНКА СТАНУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ

1.1. Аналіз сучасного стану державного управління у сфері соціальних послуг в Україні

На законодавчому рівні поняття соціальної послуги закріплено в п.17 ст.1 Закон України «Про соціальні послуги» [36]. Цей закон, прийнятий Верховною Радою 17 січня 2019 року, замінив попередній Закон України «Про соціальні послуги» 2003 року [37].

Очевидною є зміна підходу законодавця до глибинної суті самого змісту соціальної послуги. Якщо у 2003 році на перший план виходили саме заходи, направлені на надання допомоги, то у 2019 році законодавець на перший план висунув саме профілактику, тобто недопущення настання складних життєвих обставин. Порівняння визначень, що наводились у законі 2003 року та чинному законі 2019 року наведено у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Порівняння визначень соціальної послуги у законах 2003 та 2019 років

Ст.1 Закону України «Про соціальні послуги» 2003 року (втратив чинність)	П.17 ст.1 Закону України «Про соціальні послуги» 2019 року (чинний)
«соціальні послуги - комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем»	«соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особи/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України»

Джерело: розроблено автором на основі [36], [37]

На нашу думку, така зміна підходу свідчить про появу розуміння, що пожежу легше попередити, аніж загасити. Тобто що соціальні послуги найперше мають забезпечувати такий суспільний устрій, за якого імовірність виникнення складних життєвих обставин буде нижчою.

Аналізуючи наукову літературу, можна дійти висновку про те, що проблема державного управління розвитком сфери надання соціальних послуг в містах України не стала об'єктом ретельного дослідження в області науки державного управління, зокрема аналізу сутності та змісту на теоретичному рівні. Проблема управлінсько-державницького впливу на процеси, пов'язані з наданням соціальних послуг в містах досліджувалася лише на рівні регулювання соціальної сфери загалом або на регіональному рівні, також роботи стосувалися проблематики діагностування розвитку соціальної сфери регіонів як одного з механізмів державного управління, або структуризації процесу формування соціальної політики держави в регіоні. Окремі роботи присвячені аналізу аспектів управління соціальним розвитком на рівні територіальних громад або виконанню окремих напрямків соціальної політики політики держави на рівні регіонів. Також наявні роботи вчених, що присвячені проблемам регіонального розвитку загалом. Такий стан речей зумовив наявність багатьох неоднозначних підходів до розуміння змісту державного управління та різне розуміння меж втручання держави у процес надавання соціальних послуг та керування розвитком таких послуг у містах.

Дослідження вказаної проблеми ускладнює й відсутність у дослідженнях вітчизняних та зарубіжних вчених загальноприйнятого поняття «державне управління» чи «управління розвитком», а так само відсутні й єдині підходи до визначення складових елементів такого управління [21, С. 31-41]. Отже, різне розуміння «державного управління» та «управління розвитком» викликає суттєві методологічні та практичні труднощі у їх застосуванні під час написання роботи. Більше того, універсальне трактування таких понять відсутнє й у літературі довідкового та енциклопедичного характеру, зокрема присвяченої безпосередньо державному управлінню. Автор профільної статті у Канадській енциклопедії взагалі зізнається, що через масштаб дискусій щодо характеру предмета простіше пояснити, про що йде мова, аніж сформулювати певне визначення [20].

А проте слід зауважити, що з-поміж усього різноманіття існуючих тлумачень можна умовно виокремити два ключових підходи до розуміння змісту

державного управління соціальними послугами у містах: у вузькому та широкому розумінні, при цьому головним критерієм розмежування слугує визначення статусу суб'єктів державного управління [21, С. 87].

В широкому розумінні (яке у вітчизняні вчені називають ще «американським») [1, С. 111], державне управління вітчизняні та зарубіжні фахівці розглядають як діяльність абсолютно всіх державних органів у сфері виконання своїх управлінських функцій [17]. Тобто в такому розумінні політичні, правові та адміністративні функції поєднуються в єдиний комплекс. У вузькому розумінні (або «європейське») вчені оперують поняттям державного управління, найперше, по відношенню до органів виконавчої влади та її територіальних представництв і розглядають його «як підзаконну розпорядчо-виконавчу діяльність» [1, С. 132].

Таке розуміння державного управління у широкому (американському) та вузькому (європейському) смислах знайшло у вітчизняній правовій науці достатньо прихильників [5, С. 56]. А проте, як справедливо зазначається вітчизняними правознавцями, вказану класифікаційну модель не можна вважати повною, оскільки «можна згадати чимало дефініцій, запропонованих авторитетними фахівцями, які не відповідають жодній з 92 категорій», що містять «так звані функціональні способи означення державного управління», при цьому проблема суб'єкта цієї діяльності взагалі відходить на другий план [11, С. 15].

Як зауважує багато експертів у сфері фінансів, систему фінансового забезпечення надавання соціальних послуг у містах (яка входить до загальної сфери соціального забезпечення), не можна назвати достатньо ефективною, а рівень якості самих послуг викликає чимало запитань. Вони цілком слушно зауважують, що наявна система ґрунтується на малоефективних грошових виплатах, а також цілому спектрі пільг, що мають громіздкий та непрозорий характер і яка запозичена з радянської системи управління, що є неактуальною в ринкових умовах. Отже, наявну модель соціального захисту, а відтак і такий її компонент як надавання соціальних послуг у містах, потрібно реформувати, оскільки в умовах ринкової економіки вона стає важким тягарем як для

державного, так і місцевих бюджетів [39, С. 95]. Враховуючи прагнення України до євроінтеграції, питання побудови дієвої моделі надавання соціальних послуг, що відповідає принципам економічного обґрунтування за задоволення виклики сучасності залишається нагальним незважаючи на прийняття нового закону, оскільки практичне його виконання потребує розробки ефективних підзаконних нормативно-правових актів, що відповідають вимогам ЄС в цій сфері.

Вирішення стратегічних питань, пов'язаних з наданням соціальних послуг є сферою повноважень Уряду України. Згідно з Програмою діяльності, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 р. № 471 [33], одним із довгострокових пріоритетів діяльності Уряду є запровадження Єдиної інформаційно-аналітичної системи управління соціальною підтримкою населення України для надавання соціальних послуг. Реалізацію вказаного пріоритету покладено на Міністерство соціальної політики. Зокрема визначено такі напрями роботи:

- Розвиток базових соціальних послуг на рівні територіальних громад.
- Охоплення соціальними послугами вразливих верств населення, зокрема із залученням недержавних організацій.
- Подальший розвиток інституту фахівців із соціальної роботи на рівні громади.
- Забезпечення методичного супроводу територіальних громад, підготовки, підвищення компетентностей працівників органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг з питань проведення соціальної роботи та надавання соціальних послуг.
- Продовження розроблення та вдосконалення державних стандартів соціальних послуг [33].

Одним з головних соціальних стандартів, що необхідний для того, аби держава реалізовувала встановлені Конституцією гарантії достатнього життєвого рівня, є розмір встановленого за законодавчому рівні прожиткового мінімуму. Водночас спроба Мінсоцполітики встановити такий розмір цього стандарту, який би враховував реальні ціни на товари та послуги, натикається на економічну

неспроможність держави. На нашу думку, методика визначення прожиткового мінімуму, потребує кардинального перегляду. Так, зокрема, всупереч законодавству не відбувається перегляд наборів харчових продуктів та непродовольчих товарів, які є застарілими та не забезпечують реальних потреб населення. Внаслідок цього рівень прожиткового мінімуму, який було закріплено на законодавчому рівні у 2017-2020 роках, був майже у два рази нижчий за той, що обрахувало Мінсоцполітики.

У цьому контексті необхідно згадати, що послуги з установленням диференційованої плати [30] залежать від доходу отримувача соціальних послуг [22], який визначається розміром прожиткового мінімуму [35]. Тобто в умовах, коли розмір прожиткового мінімуму фактично занижений, значна кількість населення позбавлена права на установленням диференційованої плати за соціальні послуги.

Загальні видатки на соціальний захист за методологією європейської системи інтегрованої статистики соціального захисту свідчать про те, що починаючи з 2015 року розмір таких видатків у відсотках до ВВП постійно знижується. Так, у 2010 році відсоток становив 24,9. У 2015 – 20,3, у 2018 – 17,4, у 2019 – 17,2 [40, С.11].

Відповідно до ст. 27 Закону України «Про соціальні послуги» фінансування соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом. У місцевих бюджетах повинні плануватися кошти, необхідні для фінансування соціальних послуг. У державному та місцевих бюджетах повинні передбачатися кошти для фінансування цільових програм з надавання соціальних послуг. Фінансування територіальних програм розвитку соціальних послуг здійснюється за рахунок виділених місцевому бюджету цільових субвенцій чи шляхом кооперування коштів місцевих бюджетів на реалізацію спільних проєктів.

Де-юре, як ми вже зазначали вище, державні органи мають здійснювати фінансування повноважень, що були делеговані органам місцевого самоврядування, в тому числі стосовно надавання соціальних послуг, у встановлених обсягах за рахунок коштів, що виділяються з державного бюджету. А проте щороку спостерігається постійний дефіцит бюджету, і цей дефіцит лише зростає. У 2020 році дефіцит державного бюджету досяг найвищого значення у 5,18% у відсотках до ВВП, що навіть перевищило показники 2013 та 2014 років. Виконання державного бюджету України з 2012 до 2021 року наведено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

Виконання державного бюджету України з 2012 до 2020 року

	доходи	%ввп	витрати	%ввп	кредитування	%ввп	сальдо	%ввп
2012	346054,0	24.56	395681,5	28.08	3817,7	0.27	-53445,2	-3,79%
2013	339180,3	23.31	403403,2	27.73	484,7	0.03	-64707,6	-4,45%
2014	357084,2	22.79	430217,8	27.46	4913,3	0.31	-78052,8	-4,98%
2015	534694,8	27.01	576911,4	29.14	2950,9	0.15	-45167,5	-2,28%
2016	616274,8	25.86	684743,4	28.73	1661,6	0.07	-70130,2	-2,94%
2017	793265,0	25.59	839243,7	28.14	1807,9	0.06	-47849,6	-1,60%
2018	928108,3	26.08	985842,0	27.70	1514,3	0.04	-59247,9	-1,66%
2019	998278,9	25,12	1072891,5	26,99	3437,0	0.09	-78049,5	-1,96%
2020	1076016,7	25.66	1288016,7	30.71	5096,1	0,12	-217096,1	-5,18%

Джерело: розроблено автором на основі [6]

Таким чином, головна проблема ефективності системи соціального захисту населення на всіх рівнях державного управління – порушення принципів економічної залежності витатків на споживання від отриманих доходів і ВВП, зниження розмірів основних соціальних стандартів і незабезпеченість правового регулювання безпосередньої залежності між

сплаченими страховими внесками та виплатами з них.

Міністерство соціальної політики, як головний орган, що відповідає за розвиток сфери соціальної політики і, зокрема, надавання соціальних послуг, не розробило надійну та високотехнологічну систему планування видатків на фінансування надавання соціальних послуг, а також не подбало про забезпечення прозорості контрольного механізму раціонального використання коштів. Незважаючи на те, що наразі існують автоматизовані системи та електронні реєстри (наприклад, Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, що мають право на пільги), Центральний орган виконавчої влади, яким є Мінсоцполітики, не використовує інформацію з таких джерел під час планування видатків, а відтак не має точної узагальненої інформації про потреби в фінансуванні, що здатні забезпечити усі категорії громадян соціальними послугами, які їх потребують.

Окрім цього, суттєве обмеження у бюджетних коштах змусило Мінсоцполітики у 2020 та 2021 рока визначати потребу в межах доведеного граничного обсягу за даними, що їх надавали органи соц.захисту з областей та КМДА щодо кількості громадян, які подавали заяви на отримання соціальних послуг. Очевидно, кількість громадян, якими подавалися заяви, є значно менша за кількість осіб, що належать до пільгових категорій та реально потребують соціальні послуги, надавання яких має бути профінансоване з бюджетів (і місцевих).

Відсутність інформаційної системи, призначеної для соціального сектору, робить неможливим своєчасне збирання, перевіряння відомостей, обробку інформації та забезпечення можливості доступу до актуальних даних, що стосуються надавання соціальних послуг, а так само робить неможливим контролювати відносини між надавачами та отримувачами соціальних послуг, контролювати проведені виплати, а також захищати персональні дані, що циркулюють в такій системі.

Протягом 2019 – 2020 років Мінсоцполітики не розробило та не запустило Реєстр випадків домашнього насильства, введення якого передбачено Постановою Кабінету міністрів Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку

формування, ведення та доступу до Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі» від 20.03.2019 р. № 234 [31]. Тож проголошена мета – обліковувати випадки насильства, що трапляється вдома чи за статевою ознакою – не була досягнута. Окрім цього не було досягнуто мети й щодо попередження рецидивів домашнього насильства та надавання своєчасної допомоги громадянам з уразливих категорій. За відсутності функціонування такого Реєстру реформування сфери надавання соціальних послуг не може бути завершено.

8 грудня 2021 року міністр соціальної політики Марина Лазебна під час проведення спільної наради з керівниками правоохоронних органів, присвяченій протидії дитячій злочинності і захисту прав дітей, заявила, що Єдиний державний реєстр випадків домашнього насильства за ознакою статі буде «вмонтовано» до Єдиного глобального соціального реєстру, який наразі розробляють в межах реалізації стратегії діджиталізації соціальної сфери, але конкретні строки запуску не були названі [4].

1.2. Проблеми сфери соціальних послуг в містах України

Надання соціальних послуг у містах, на нашу думку, значно відрізняється від надавання таких послуг у селах та селищах.

1. Найперше, надання соціальних послуг у містах характеризується тим, що населення міст постійно зростає, особливо це стосується обласних центрів, а особливо столиці України – Києва [24]. Будуються сотні будинків та створюються цілі нові райони. Водночас транспортна мережа залишається незмінною, а швидкі види транспорту (метро, швидкісні трамваї) майже не розвиваються. Водночас кількість центрів надавання соціальних послуг залишається незмінною протягом десятків років. У зв'язку з цим виникають дві головні проблеми подолання відстані, а саме:

- Фактичній неможливості звернутися за отриманням соціальної послуги. Відсутність центру надавання соціальних послуг в радіусі кількох кілометрів (тобто пішій доступності) спричиняє неможливість громадянина, який потрапив у складні життєві обставини або передчуває, що може до них потрапити, своєчасно звернутися до такого центру (наприклад, у разі гострої потреби в нічному притулку).

Для порівняння, в Києві працює понад 200 відділень ПриватБанку [26] та понад 350 відділень Нової пошти [25]. Знаходження у зоні пішої доступності забезпечує мешканцям міста можливість дістатися до найближчого відділення пішки не більше, аніж за 15 хвилин.

- Спричиненні додаткового навантаження на транспортну мережу міста. Потреба скористатися міським транспортом (а подекуди й із пересадкою), аби дістатися до найближчого центру, зумовлює додаткове навантаження. Особливо гостро така проблема, на нашу думку, стоїть для тих міст, у яких майже не розвивається мережа швидкісного транспорту (метро, швидкісні трамваї). Щодня тисячі осіб, не маючи змоги дістатися пішки до найближчого центру надавання соціальних послуг, змушені користуватися транспортом. А враховуючи пандемію, спричинену коронавірусом, така ситуація додатково призводить ще й до погіршення епідеміологічної ситуації [16].

2. Окрім проблем відстані для міст завжди є актуальною проблема нестійких соціальних зв'язків. Для багатоповерхових жилих комплексів великих міст характерним є те, що сусіди майже не знають один одного та практично не спілкуються [32]. Щодня тисячі пенсіонерів, не маючи можливості задовольнити потреби у спілкуванні, починають тинятися містом у пошуках пригод, використовуючи громадський транспорт [19]. На нашу думку, це спричиняє не лише зайве навантаження громадського транспорту, а й потребує значних видатків з державного та місцевих бюджетів.

3. Відсутність стійких соціальних зв'язків зумовлює ще одну проблему – а саме проблему отримання поради у складній життєвій ситуації. Коли людина перебуває в паніці або стану афекту, вона не завжди може приймати раціональні,

а головне законні, рішення. Це в свою чергу призводить до побутових злочинів, особливо на ґрунті домашнього насильства. Багатьох злочинів можна було б уникнути, аби особа вчасно отримала консультацію фахівця або психологічну підтримку.

4. Проблема домашнього насильства також тісно пов'язана з нестійкими соціальними зв'язками у містах. На нашу думку, мешканцям багатопверхових багатоквартирних будинків зазвичай байдуже, що відбувається в квартирах їхніх сусідів, яких вони можуть навіть не знати. Така ізольованість сімей та відсутність громадського впливу породжує безкарність осіб, що вчиняють домашнє насильство, а безкарність породжує додаткову жорстокість.

5. У великих містах, особливо в Києві, ринок праці має специфічні риси. Так, на відміну від сіл та районних центрів, у Києві майже відсутня конкуренція працівників у зарплатному секторі до 20.000 гривень. За даними порталу Work.ua станом на грудень 2021 року наявне понад 300.000 вакансій в цьому секторі. Конкуренція працівників починає спостерігатися лише в секторі понад 20.000 гривень [38].

Водночас рівень оплати праці працівників державних та комунальних центрів надавання соціальних послуг регулюється державою, а відтак є значно нижчим за приватний сектор, де рівень оплати регулюється ринком. Подекуди зарплати працівників соц.сектору є мінімальними – на рівні 6000 грн. [41]. На нашу думку, за мінімальні зарплати можуть працювати лише ті люди, кваліфікація яких є найнижчою і вони не здатні влаштуватися на більш оплачувану роботу. Мотивація таких працівників надавати соціальні послуги якісно, очевидно, також є мінімальною.

6. У безпосередньому зв'язку з попереднім пунктом, на нашу думку, є проблема якості соціальних послуг. Очевидно, що некваліфіковані та невмотивовані працівники не можуть надавати якісні соціальні послуги. У свою чергу неякісні соціальні послуги є незатребуваними. Відсутність можливості отримати якісні соціальні послуги призводить до недовіри до держаних інституцій та держави в цілому і викликає соціальне напруження. При цьому нам уявляється

абсурдним зміст Додатку до «Порядку проведення моніторингу надавання та оцінки якості соціальних послуг», затвердженого Постановою КМУ від 1 червня 2020 р. № 449 (Анкети щодо якості надання соціальних послуг) [29]. У вказаній анкеті питання побудовані таким чином, що оператор має вислуховувати довгі історії щодо причин незадоволення отримувача послуг замість конкретних суб'єктивних оцінок за шкалою від 1 до 10.

7. Незрозумілою є процедура планування розвитку системи надавання соціальних послуг. Так, «Порядком визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах», затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики від 20 січня 2014 №28 [28] значна увага приділяється зібранню інформації щодо потреб населення у таких послугах. На підставі зібраної інформації розробляється стратегія розвитку системи соціальних послуг, що є достатньо об'ємним документом, підготовка якого, очевидно, потребує значних зусиль великої кількості працівників. А проте жодним законом або нормативно-правовим актом не передбачено ступеня кореляції цієї стратегії із зібраними даними. Тобто фактично зміст такого документу може бути повністю відірваний від реальності та не відображати реальних потреб з метою проходження контролю виконання стратегії. Очевидно, такий стан речей є прогалиною, що призводить до нівелювання головної мети надавання соціальних послуг – забезпечувати на належному рівні потребу жителів у таких послугах. Але якщо стратегією умисно не передбачаються конкретні кроки щодо такого забезпечення, то таке планування є марним.

8. У великих містах та містах у яких знаходяться забруднюючі підприємства, рівень забруднення є значно вищим, ніж у сільській місцевості. Відтак діти, що проживають в містах частіше потребують послуги з оздоровлення та відпочинку. Особливо це стосується дітей, які потребують особливої уваги та підтримки через відсутність належного рівня піклування з боку батьків або через приналежність до сімей, у яких були зафіксовані випадки домашнього насильства. Нажаль, забезпечення безоплатними санаторно-курортними путівками або путівками на відпочинок переважно передбачено лише для дітей-інвалідів, які

можуть потребувати таких путівок навіть менше за дітей, що позбавлені належного рівня піклування з боку батьків.

Узагальнення факторів, що спричиняють проблеми сфери соціальних послуг, наведено на рис. 1.1

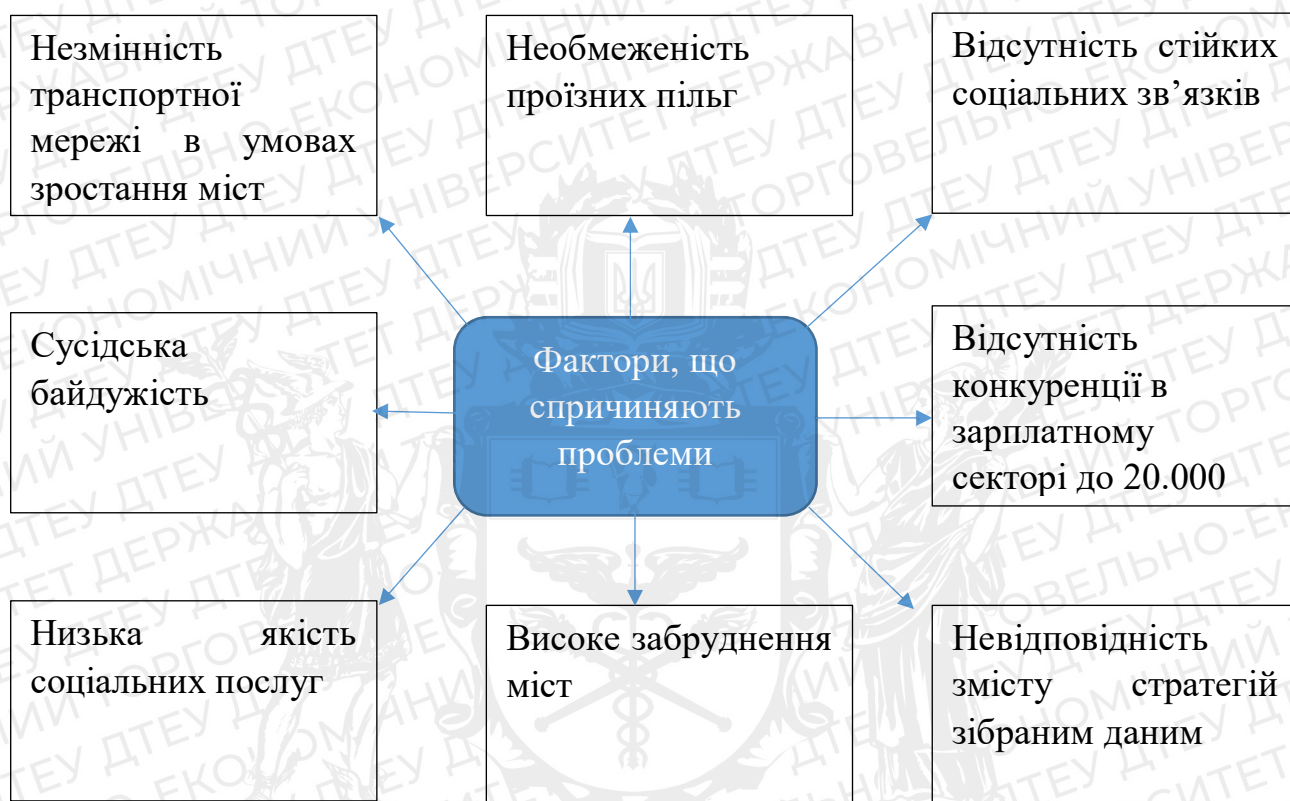


Рис. 1.1 Фактори, що спричиняють проблеми сфери соціальних послуг

Джерело: розроблено автором

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ СФЕРИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В МІСТАХ УКРАЇНИ

2.1. Рекомендації покращення сфери соціальних послуг в Україні

Відповідно до виявлених у підрозділі 1.2 системних проблем, можемо запропонувати такі авторські рекомендації покращення сфери соціальних послуг в Україні.

1. Розширити кількість пунктів (відділень) надання соціальних послуг, аби кожен мешканець міста мав можливість дістатися до найближчого відділення пішки. Причому в самому пункті (відділенні) мають бути наявні усі технічні засоби, що можуть знадобитися для вирішення питання, зокрема: принтер, ксерокс, телефон, інтернет тощо. Це дозволить кожному мешканцю міста мати реальну можливість запитувати та отримувати соціальні послуги, особливо в кризових ситуаціях.

2. Скасувати неактуальні пільги, зокрема право безкоштовного проїзду, замінивши їх монетизацією або соціальними послугами (наприклад, транспортне забезпечення). Цілеспрямованість та адресність дозволить, на нашу думку, зменшити навантаження на державний бюджет.

3. Забезпечити цілодобову можливість анонімного звернення до фахівця за порадою або психологічною підтримкою для осіб, які не мають друзів/родичів/знайомих, до яких можна звернутися у скрутній ситуації. Водночас наявність такої можливості у будь-якого громадянина має бути широко розрекламована, зокрема на телебаченні, в громадському транспорті тощо, аби будь-який мешканець міста принаймні знав, що така можливість існує, і в разі потреби міг відшукати потрібний номер телефону та скористатись ним, аби отримати своєчасну та фахову консультацію щодо ситуації, яка склалася.

4. Впровадити в школах та інших навчальних закладах негласний контроль за станом дітей та надати можливість скеровувати інформацію про

можливі випадки домашнього насильства до правоохоронних органів з метою перевірки та своєчасного виявлення таких випадків. Така пропозиція цілком відповідає задекларованій у ЗУ «Про соціальні послуги» меті недопущення потрапляння осіб з вразливих груп населення до складних життєвих обставин. Одночасно вжити заходів для створення та функціонування Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі, як це передбачено частиною другою статті 7 Закону № 2229, зі створенням комплексної системи захисту інформації відповідно до вимог Закону України від 05.07.1994 № 80/94-ВР «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» [34].

5. Система надання соціальних послуг має бути якісно перебудована таким чином, аби держава та місцеве самоврядування виконували лише розпорядчі функції, в той час як безпосередньо соціальні послуги надавалися найперше приватними юридичними особами, у штаті яких працюють кваліфіковані та вмотивовані гідною заробітною платою працівники. При цьому контроль за якістю послуг, що надаються приватними юридичними особами має здійснюватися місцевими державними адміністраціями зі 100% вибіркою.

6. Процес оцінювання надання соціальних послуг необхідно кардинально переробити:

- по-перше, скасувати будь-які паперові анкети – це прямо суперечить принципу діджиталізації роботи держаних та комунальних органів;
- по-друге, автоматизувати процес, виключавши з нього оператора (який може неточно записувати відповіді або навмисно їх спотворювати) та запровадивши систему автоматичного проведення телефонного оцінювання (телефонним роботом), що передбачає під час додзвону до отримувача послуг натискання останнім кнопок від 0 до 9 для виставлення балу, що відповідає рівню задоволення послугою;
- по-третє, вибірка має бути 100-відсотковою, тобто оцінюватися має думка абсолютно всіх отримувачів соціальних послуг, а не окремих осіб, обраних

в невідомий спосіб; це дозволить відтворювати реальну картину стану надання соціальних послуг та оперативно реагувати на можливі негативні зміни;

- по-четверте, автоматизувати аналіз зібраної в процесі оцінювання інформації, аби повністю виключити з нього людину, яка може бути схильною до корупційних дій (тобто завідомо неправильного оцінювання конкретного надавача послуг).

7. На законодавчому рівні повинен бути передбачений рівень кореляції потреб населення у соціальних послугах зі змістом стратегії розвитку таких послуг. Це дозволить будувати стратегічні плани, націлені на забезпечення потреб жителів міст соціальними послугами належної якості, а не проходження контролю виконання такої стратегії. На нашу думку, краще стратегія буде не виконана частково, аніж узагалі не міститиме планів, потребу у яких встановлено під час визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах. Власне, стратегії розробляються саме для того, аби визначити бажаний результат, а не для того, аби визначити лише досяжні в короткій перспективі тактичні плани.

8. Вжити заходів щодо організації щорічного збору та зведення інформації про чисельність дітей, у тому числі дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки, у розрізі адміністративно-територіальних одиниць. Одночасно розробити і затвердити порядок направлення на оздоровлення та відпочинок дітей, які потребують особливої уваги та підтримки, в дитячих закладах оздоровлення та відпочинку вищої категорії.

Запропоновані заходи передбачають суттєві зміни на законодавчому рівні, відтак не можуть бути реалізовані силами окремих державних адміністрацій у містах.

Узагальнення рекомендацій покращення сфери соціальних послуг в Україні наведено на рис. 2.1.



Рис. 2.1 Рекомендації покращення сфери соціальних послуг

Джерело: розроблено автором

2.2. Розроблення заходів удосконалення сфери соціальних послуг в містах України

З метою розробити заходи, направлені на удосконалення сфери соціальних послуг в містах України, розглянемо результати оцінювання якості соціальних послуг в розрізі Шевченківського району міста Києва. Для цього проаналізуємо Звіт про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг [15], виконаний територіальним центром соціального обслуговування, на виконання наказів Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Медичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» [23] від 13 листопада 2013 року № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» зі змінами [8] від 18 травня 2015 року № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» [9] від 07 липня 2015 року № 678

«Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультиування» [10] від 30 липня 2013 року № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду» [7]. Результати оцінки за соціальними послугами догляду вдома, денного догляду та консультиування наведено в табл. 2.1 – 2.3.

Таблиця 2.1

Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома (якісні показники)

№ з/п	Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
1	Адресність та індивідуальний підхід	добре		
2	Результативність	добре		
3	Своєчасність	добре		
4	Доступність	добре		
5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги		задовільно	
6	Професійність	добре		
Всього		5	1	
Узагальнений статус		добре		

Джерело: [15]

Очевидно, що під час надання послуги догляду вдома мають місце недостатня повага до гідності.

Таблиця 2.2

Оцінка якості соціальної послуги денного догляду (якісні показники)

№ з/п	Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
1	Адресність та індивідуальний підхід	добре		
2	Результативність	добре		
3	Своєчасність	добре		
4	Доступність	добре		

5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги		задовільно	
6	Професійність		задовільно	
Всього		4	2	
Узагальнений статус		добре		

Джерело: [15]

Очевидно, що під час надання послуги денного догляду мають місце недостатня повага до професійності.

Таблиця 2.3

Оцінка якості соціальної послуги консультування (якісні показники)

№ з/п	Якісні показники	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
1	Адресність та індивідуальний підхід	добре		
2	Результативність	добре		
3	Своєчасність	добре		
4	Доступність	добре		
5	Повага до гідності отримувача соціальної послуги		задовільно	
6	Професійність	добре		
Всього		5	1	
Узагальнений статус		добре		

Джерело: [15]

Аналогічно і у випадку надання послуги консультування – знову ж таки зафіксований недостатній рівень поваги до гідності.

Наведені результати свідчать, що наявна системна проблема недостатньої поваги до гідності отримувача соціальних послуг. На думку Джона Голсуорсі, «Бувають різного роду удари: удар по хребту, по нервах, по совісті, але найсильніший і найболючіший – удар по відчуттю власної гідності» [13]. Ми

погоджуємося з Джоном Голсуорсі та у відповідності до цього вважаємо актуальним розробити міську цільову програму удосконалення сфери соціальних послуг, направлених на підвищення вказаного показника, під назвою «Ввічливий соціальний робітник».

I. Паспорт міської цільової програми «Ввічливий соціальний робітник» на 2023 – 2025 роки

Таблиця 2.4

Структура паспорту міської цільової програми «Ввічливий соціальний робітник» на 2023 – 2025 роки

1.	Мета програми	Забезпечити глибоке розуміння працівниками соціальної сфери значущість поваги до людської гідності отримувачів соціальних послуг			
2.	Оперативні цілі, на досягнення яких спрямована програма	Підвищення авторитету органів державної влади, що забезпечують соціальний захист населення			
3.	Розробник програми	Студентка 5 курсу, спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» спеціалізації «Публічне управління та адміністрування» Гіліна Ганна Юрївна			
4.	Відповідальний виконавець програми	Департамент соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)			
5.	Співвиконавці програми	Районні в місті Києві державні адміністрації, громадські об'єднання, діяльність яких має соціальну спрямованість, які визначаються за результатами конкурсного відбору			
6.	Строки реалізації програми	2023-2025 роки			
7.	Обсяги фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми (в тис. грн)	Усього	За роками		
			2023	2024	2025
Загалом:		364400	314000	25200	25200
7.1.	з них з державного бюджету:	–	–	–	–
7.2.	з них з бюджету м. Києва	364400	314000	25200	25200
7.3.	з них з інших джерел	–	–	–	–

Джерело: розроблено автором

II. Визначення проблем, на розв'язання яких спрямована програма

Одним з першочергових завдань держави та місцевих органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування є розвиток системи соціального захисту населення, підвищення добробуту громадян. Ефективна соціальна

політика щодо всебічного вирішення проблем осіб похилого віку, осіб, які частково або повністю втратили рухову активність, пам'ять, мають невиліковні хвороби або хвороби, що потребують тривалого лікування, інвалідність, не мають житла, роботи, є малозабезпеченими, дітьми, батьки яких або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків із виховання дитини, втратили соціальні зв'язки, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі, були жертвами жорстокого поводження з дитиною або насильства за ознакою статі або домашнього насильства або торгівлі людьми, зазнали лиха внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичних актів, збройних конфліктів тощо, повинна ґрунтуватися, найперше, на повазі до особистої гідності таких людей незалежно від обставин, що зумовили потребу в соціальних послугах та незалежно від стану, в якому такі люди знаходяться на момент отримання послуг.

Станом на 01 січня 2021 року в місті Києві, за даними Єдиного державного автоматизованого реєстру осіб, які мають право на пільги, зареєстровано та проживає 426,55 тис. громадян, які мають право на пільги за соціальною ознакою, з них:

- пенсіонерів – 271,92 тис. осіб;
- осіб з інвалідністю - 32,8 тис. осіб;
- громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи – 46,07 тис. осіб;
- ветеранів війни – 61,71 тис. осіб;
- ветеранів військової служби – 27,6 тис. осіб;
- дітей війни – 137,87 тис. осіб;
- жертв нацистських переслідувань – 134 особи.

Окрім цього в Україні досі залишається високою кількістю домашнього насильства у період карантину. З початку 2021 року в поліцію Києва надійшло 13 964 звернень стосовно домашнього насильства. До Центру гендерної рівності, протидії та запобігання насильству звернулися 3 250 постраждалих [42]. У правозахисній організації ГО «Ла Страда-Україна» щомісяця отримують понад

дві тисячі звернень від людей, які постраждали від домашнього насилля. Отже, коли запрацює Реєстр випадків домашнього насильства, можна очікувати, що кількість таких осіб буде значною.

Отже, в Києві наявно майже пів мільйона мешканців, які мають право на пільги і можуть потребувати отримання соціальних послуг, а відтак і зіткнутися з неповагою до власної гідності з боку працівників державних, комунальних або приватних установ та організацій, що є надавачами соціальних послуг. Це створює значну моральну проблему для осіб, які такі пільги отримують, а також значну проблему іміджевого характеру для державних органів, на які покладено обов'язок реалізовувати державну політику в сфері надання соціальних пільг.

III. Визначення мети програми

Метою програми «Ввічливий соціальний робітник» є забезпечення високого рівня культури спілкування працівників державних, комунальних або приватних установ та організацій, що є надавачами соціальних послуг, поважного ставлення до осіб, які отримують соціальні послуги, незалежно від обставин, що зумовили потребу в соціальних послугах та незалежно від стану, в якому такі люди знаходяться на момент отримання послуг.

Мету можна буде вважати досягнутою за умови, що жодна особа, яка звертається за отриманням соціальної послуги, не буде ображена чи принижена внаслідок свого соціального статусу, не почне відчувати себе тягарем для держави. Зокрема, але не виключно, показник «Повага до гідності отримувача соціальної послуги» має піднятися до рівня «добре», а загальний рівень довіри осіб, що належать до уразливих груп населення – зрости до визнаного достатнім рівня.

IV. Обґрунтування завдань, що необхідні для розв'язання проблеми

Реалізація програми «Ввічливий соціальний робітник» відбуватиметься протягом 2023-2025 років і передбачає:

1. Підвищення стандарту надання соціальних послуг.

2. Формування в суспільстві уявлення, що держава витрачає кошти платників податків з розумом і готова сплачувати їх лише тим надавачам соціальних послуг, які здатні показати високу культуру надання таких послуг.

3. Пропагування ідей, що якісне надання соціальних послуг, яке передбачає зокрема ввічливість та повагу, – це реальна мета держави, а не декларативний лозунг.

4. Створення позитивного образу держави та її органів, які реалізують соціальну політику в Україні.

5. Створення позитивного образу працівника, який безпосередньо надає соціальні послуги.

6. Формування в суспільстві думки, що зміст ст.1 Конституції [18], яка проголошує Україну соціальною державою, не є порожнім, а наповнений реальним практичним змістом.

Реалізація вказаних завдань дозволить зокрема, але не виключно, підняти показник «Повага до гідності отримувача соціальної послуги» до рівня «добре». Окрім підняття вказаного показника держава зможе оперативного переглядати перелік приватних організацій, висловлювати претензії, відмовлятися від підтримання ділових стосунків, розривати контракти з тими надавачами соціальних послуг, які не змогли показати належний рівень культури спілкування.

V. Обґрунтування конкретних заходів, що дозволять вирішити поставлені завдання представлені у Додатку А.

VI. Обсяг джерел фінансування (Додаток Б)

VII. Строки виконання

Виконання одноразових заходів можливе у строк, що не перевищує трьох місяців. Цей строк є достатнім для того, аби підібрати компанії, що можуть виконати поставлені завдання, а у випадку необхідності проведення тендеру – провести такий тендер.

Виконання багаторазових заходів передбачене в період з 2023 до 2025 року, тобто протягом 36 місяців. Після завершення строку дії програми має бути

проведений аналіз досягнутих результатів та прийняте одне з можливих рішень про:

- досягнення мети і закінчення програми;
- низьку результативність програми та потребу в її перегляді;
- високу результативність та потребу в продовженні програми або окремих її заходів.

VIII. Аналіз ефективності програми

За результатами виконання програми має бути проаналізована її ефективність за такими показниками

Таблиця 2.5

Показники ефективності результатів програми

№ п/п	Результати	Базовий показник	Динамічні показники		Зміна показника
		2023р.	2024р.	2025р.	
1.	Результати телефонного опитування роботом	Кількість порушень культури спілкування (відсутність привітання, неввічливе звертання, підвищення голосу)			Збільшився / зменшився / не змінився
		Кількість конфліктних ситуацій			
		Середній рівень культури спілкування (за шкалою від 1 до 9)			
2.	Результати оцінювання за методологією Міністерства соціальної політики України згідно з Постановою від 27 грудня 2013 року № 904	Задовільно			
3.	Результати соціологічного дослідження у фокус-групі осіб, які належать до уразливих груп населення, але не користувалися соціальними послугами (рівень довіри у відсотках)				

Джерело: розроблено автором

За результатами аналізу зміни показників необхідно зробити висновок про результативність програми. Залежно від рівня результативності необхідно прийняти рішення про її закінчення, або її перегляд, або її продовження.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Проведений аналіз управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України дає змогу зробити наступні висновки.

1. Проаналізовано сучасний стан державного управління у сфері соціальних послуг в Україні. За результатами аналізу встановлено, що внаслідок заниження соціальних стандартів, зокрема штучного заниження рівня прожиткового мінімуму, було позбавлено значну кількість громадян можливості отримувати соціальні послуги за диференційовану плату, яка залежить від їхнього доходу, що обраховується за показником прожиткового мінімуму.

Окрім цього Мінсоцполітики провалило запуск Реєстр випадків домашнього насильства, що не дозволило належним чином забезпечити соціальними послугами як безпосередньо постраждалих, так і тих, хто відноситься до уразливих груп населення. Також Мінсоцполітики не подбало про забезпечення прозорості контрольного механізму раціонального використання коштів через відсутність інформаційних систем, які б містили повну та актуальну інформацію про реальні потреби населення у соціальних послугах.

2. Визначено особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України. Встановлено 8 ключових особливостей, що породжують проблеми у сфері надання соціальних послуг у містах: 1) постійне та швидке зростання населення міст, особливо столиці; 2) відсутність стійких соціальних зв'язків; 3) складність отримання поради у складній життєвій ситуації; 4) розповсюдженість домашнього насильства; 5) відсутність конкуренції працівників у зарплатному секторі до 20.000 гривень; 6) низька якість соціальних послуг та застарілий механізм їх оцінювання; 7) невідповідність стратегій розвитку зібраним даним; 8) високий рівень забруднення міст.

3. Розроблено рекомендації щодо покращення сфери соціальних послуг в Україні. Так, до кожної з восьми виявлених проблем, що породжуються особливістю міст, запропоновано авторські шляхи вирішення, які мають зменшити негативний вплив, дозволять знизити соціальну напруженість та

стимулюватимуть будувати актуальні стратегічні плани, націлені на забезпечення потреб жителів міст соціальними послугами належної якості.

4. Розроблено заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України, а саме розроблено авторську програму «Ввічливий соціальний робітник». Метою програми «Ввічливий соціальний робітник» є забезпечення високого рівня культури спілкування працівників державних, комунальних або приватних установ та організацій, що є надавачами соціальних послуг, поважного ставлення до осіб, які отримують соціальні послуги, незалежно від обставин, що зумовили потребу в соціальних послугах та незалежно від стану, в якому такі люди знаходяться на момент отримання послуг.

Програма містить 8 розділів:

- I. Паспорт міської цільової програми «Ввічливий соціальний робітник» на 2023 – 2025 роки;
- II. Визначення проблем, на розв'язання яких спрямована програма;
- III. Визначення мети програми;
- IV. Обґрунтування завдань, що необхідні для розв'язання проблеми;
- V. Обґрунтування конкретних заходів, що дозволять вирішити поставлені завдання;
- VI. Обсяг джерел фінансування;
- VII. Строки виконання;
- VIII. Аналіз ефективності програми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бакуменко В., Дзвінчук Д., Поважний О. Державне управління : курс лекцій : навч. посіб. Івано-Франківськ, 2011. 535 с.
2. Вартість реклами на білборді – Сітілайт. URL: <https://easyboard.com.ua/#mapview> (дата звернення 10.12.2021).
3. Вежливые контролеры появятся в общественном транспорте Киева: сюжет 112UA.tv від 21.07.2015. URL: <https://112ua.tv/video/vezhliyve-kontrolery-royuavyatsya-v-obshhestvennom-transporte-kieva-166237.html> (дата звернення 10.12.2021).
4. В Україні розробляють реєстр випадків домашнього насильства – Лазебна. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-society/3256969-v-ukraini-rozroblaut-reestr-vipadkiv-domasnogo-nasilstva-lazebna.html> (дата звернення 10.12.2021).
5. Державне управління : підруч. у 2 т. / ред. кол.: Ю. В. Ковбасюк, К. О. Ващенко, Ю. П. Сурмін та ін. Дніпропетровськ : НАДУ, 2012. Т. 1. 564 с.
6. Державний бюджет України. URL: <https://index.minfin.com.ua/finance/budget/gov/> (дата звернення 10.12.2021).
7. Державний стандарт денного догляду: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту денного догляду» від 30.07.2013 № 452. Дата оновлення: 29.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text> (дата звернення 10.12.2021).
8. Державний стандарт догляду вдома: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» від 13.11.2013 № 760. Дата оновлення: 25.05.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text> (дата звернення 10.12.2021).
9. Державний стандарт соціальної адаптації: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту

соціальної адаптації» від 18.05.2015 № 514. Дата оновлення: 13.10.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text> (дата звернення 10.12.2021).

10. Державний стандарт соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення 10.12.2021).

11. Демократичні засади державного управління та адміністративне право : моногр. / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. Київ, 2010. 495 с.

12. Дизайн презентації. URL: http://10-ka.kiev.ua/dizajn_prezentaczii.html (дата звернення 10.12.2021).

13. Жемчужини мысли: #252912. URL: <https://www.inpearls.ru/252912> (дата звернення 10.12.2021).

14. Зайцам» на заметку: в транспорте Киева появились новые вежливые контролеры URL: https://kiev.vgorode.ua/news/transport_y_ynfrastruktura/265137-zaitsam-na-zametku-v-transporte-kyeva-poiavylys-novye-vezhlyvye-kontrolery (дата звернення 10.12.2021).

15. Звіт про результати проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг URL: <https://shev.kyivcity.gov.ua/files/2021/12/16/345345.pdf> (дата звернення 10.12.2021).

16. Киеву грозит ужесточение правил проезда в транспорте: названо условие. URL: <https://apostrophe.ua/news/kyiv/infra/2022-01-03/kievu-grozit-ujestochenie-pravil-proezda-v-transporte-nazvano-uslovie/254788> (дата звернення 10.12.2021).

17. Концепція адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України «Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні» від 22.07.1998 № 810/98. Дата оновлення: 28.05.2006. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> (дата звернення 10.12.2021).

18. Конституція України: Закон України від 28.06.1996р. Дата оновлення: 01.01.2021р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 10.12.2021).

19. Куда едут бабки с утра? Расследование, слежка, шок. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=On0c6GsaN6g> (дата звернення 10.12.2021).

20. Kernaghan K. Public administration. The Canadian Encyclopedia / Historica Foundation of Canada. URL: <http://thecanadianencyclopedia.ca/en/article/public-administration> (дата звернення: 10.12.2021).

21. Мельничук Л. М. Теоретико-методологічні засади дослідження державного регулювання демографічного розвитку. Науковий вісник Академії муніципального управління. Серія: Управління. Вип. 2/2014. С. 87- 96.

22. Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг : Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методики обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг» від 16.06.2020р. № 419. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0611-20#Text> (дата звернення 10.12.2021).

23. Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» від 27.12.2013 № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text> (дата звернення 10.12.2021).

24. Население киевской агломерации достигло 7,5 млн жителей. URL: <https://100realty.ua/news/naselenie-kievskoi-aglomeracii-dostiglo-75-mln-zitelei> (дата звернення 10.12.2021).

25. Нова пошта: Поиск отделения по номеру или по населённому пункту. URL: <https://novaposhta.ua/ru/office/list/city/%D0%9A%D0%B8%D1%97%D0%B2> (дата звернення 10.12.2021).

26. Отделения и банкоматы Приватбанка в Киеве. URL: <https://minfin.com.ua/company/privatbank/branches/kiev/1/> (дата звернення 10.12.2021).

27. Поможем обзвонить тысячи клиентов за пару минут. URL: <https://zvonok.com/ru-ua/?zf=adv&gclid=CjwKCAiArOqOBhBmEiwAsgeLmVbVsp6TeBtSSb->

F_XraSkedKvQMGoE6Iussd9cLN82fMHvRHGIJ5hoCdn8QAvD_BwE

(дата

звернення 10.12.2021).

28. Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» від 20.01.2014 № 28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text> (дата звернення 10.12.2021).

29. Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» від 1 червня 2020 р. № 449. Дата оновлення: 25.05.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення 10.12.2021).

30. Порядок установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг» від 01.06.2020р. № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/429-2020-%D0%BF#n11> (дата звернення 10.12.2021).

31. Порядок формування, ведення та доступу до Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі: Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку формування, ведення та доступу до Єдиного державного реєстру випадків домашнього насильства та насильства за ознакою статі» від 20.03.2019 р. № 234. Дата оновлення: 04.03.2020р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/234-2019-%D0%BF#Text> (дата звернення 10.12.2021).

32. Почему современный человек не знакомится со своими соседями? URL: <https://www.shkolazhizni.ru/world/articles/80382/> (дата звернення 10.12.2021).

33. Програма діяльності Уряду : Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Програми діяльності Кабінету Міністрів України» від

12.06.2020р. № 471. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/programa-diyalnosti-uryadu> (дата звернення 10.12.2021).

34. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994р. № 80/94-ВР. Дата оновлення: 04.07.2020р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 10.12.2021).

35. Про прожитковий мінімум: Закон України від 15.07.1999р. № 966-IV. Дата оновлення: 20.01.2018р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-14#Text> (дата звернення 10.12.2021).

36. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 10.12.2021).

37. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003р. № 966-IV. Дата оновлення: 01.01.2020р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15#Text> (дата звернення 10.12.2021).

38. Сайт пошуку роботи Work.ua. URL: <https://www.work.ua/jobs/?advs=1®ion=> (дата звернення 10.12.2021).

39. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні. Реальний стан та перспективи реформування. – К. : Центр громад. експертизи, 2009. 104 с.

40. Соціальний захист населення України у 2020 році: Статистичний збірник URL: http://ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2021/zb/07/zb_szn_2020.pdf (дата звернення 10.12.2021).

41. Соціальний працівник: середня зарплата в Україні URL: <https://www.work.ua/salary-%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9+%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA/> (дата звернення 10.12.2021).

42. У Києві зростає кількість випадків насильства: названо цифру. URL:

<https://novyny.live/kiev/v-kieve-rastet-kolichestvo-sluchaev-nasiliiia-nazvana-tsifra-15869.html> (дата звернення 10.12.2021).



ДОДАТКИ

Додаток А

Заходи, що дозволяють вирішити поставлені завдання соціальних послуг

Завдання	Заходи
Підвищення стандарту надання соціальних послуг.	Договори, що укладаються з надавачами соціальних послуг, мають містити обов'язкові положення, що визначають обов'язок надавача соціальних послуг надавати такі послуги ввічливо, з повагою до честі та гідності отримувача таких послуг та нести відповідальність за порушення такої умови договору.
Формування в суспільстві уявлення, що держава витрачає кошти платників податків з розумом і готова сплачувати їх лише тим надавачам соціальних послуг, які здатні показати високу культуру надання таких послуг	<p>В договорах, що укладаються з надавачами соціальних послуг, мають бути наявні пункти, що передбачають обов'язок проходження працівниками надавача соціальних послуг (безпосередніми виконавцями) програми підвищення кваліфікації за напрямом «Прояв ввічливості під час надання соціальних послуг»</p> <p>Київській міській державній адміністрації належить розробити та затвердити програму підвищення кваліфікації за напрямом «Прояв ввічливості під час надання соціальних послуг», зокрема така програма має включати:</p> <ul style="list-style-type: none"> - зміст програми (контент лекцій); - спосіб навчання (аудиторний, дистанційний); - осіб, які безпосередньо проводитимуть навчання (це мають бути дипломовані конфліктологи); - спосіб контролю засвоєних знань (складання тестів, практичні завдання).
Пропагування ідей, що якісне надання соціальних послуг, що передбачає зокрема ввічливість та повагу, – це реальна мета держави, а не декларативний лозунг	<p>Впровадження системи автоматичного телефонного опитування отримувачів соціальних послуг. Робот, що телефонує, має поставити декілька запитань, що стосуються ввічливості працівника, який надавав соціальну послугу. Отримувач соціальної послуги має у відповідь натиснути відповідну кнопку на телефоні. Наприклад:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Чи привітався працівник (Так – 1, Ні – 2). 2) Чи запитав працівник, як до вас можна звертатися (Так – 1, Ні – 2). 3) Чи підвищував працівник голос? (Так – 1, Ні – 2). 4) Чи вживав працівник під час спілкування грубі або нецензурні вислови? (Так – 1, Ні – 2). 5) Чи мав місце конфлікт (конфліктна ситуація) між вами та працівником? (Так – 1, Ні – 2) 6) Оцініть культуру спілкування працівника за шкалою від 1 до 9, де 1 – низька культура, а 9 – висока. <p>Проведення аналізу та узагальнення зібраних даних. Прийняття рішень щодо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - висловлення надавачу послуг претензії через низьку якість культури спілкування; - відмови від співпраці з надавачем послуг.
Створення позитивного образу держави та її органів, які реалізують соціальну політику в Україні	Запис презентації програми «Ввічливий соціальний робітник» та розміщення на сайті КМДА
Створення позитивного образу працівника, який безпосередньо надає соціальні послуги	Замовлення статей новинного характеру та сюжетів для телебачення / каналу Ютуб про ввічливих працівників надавачів соціальних послуг. Корисним буде вивчення досвіду КП «Київпастрас», який в 2015 році реалізував ребрендинг контролерів, перетворивши їх на «ввічливих контролерів» [3], [14].
Формування в суспільстві думки, що зміст ст.1 Конституції, яка проголошує Україну соціальною державою, не є порожнім, а наповнений реальним практичним змістом	<p>Розміщення зовнішньої реклами на бігбордах та сітілайтах в місцях, що можуть найчастіше відвідуватися отримувачами соціальних послуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - біля поліклінік; - біля продуктових ринків; - біля відділень Укрпошти; - біля відділень Ощадбанку; <p>Розміщення реклами в інших місцях є недоцільним через низький потік цільової аудиторії.</p>

Обсяг джерел фінансування

№ п/п	Зміст заходу	Потреба у фінансуванні	Одноразовий / багаторазовий захід	Кількість	Орієнтовна вартість
1.	Перегляд змісту договорів, що укладаються з надавачами соціальних послуг	Ні	Одноразовий	1	—
2.	Розробка програми підвищення кваліфікації за напрямом «Прояв ввічливості під час надання соціальних послуг»	Так	Одноразовий	1	8000 грн.
3.	Підвищення кваліфікації (читання лекцій, прийняття заліку)	Так	Багаторазовий	8 на протягом строку дії програми (1 раз на квартал)	16000
4.	Розроблення запитальника для телефонного оцінювання	Ні	Одноразовий	1	—
5.	Реалізація телефонного оцінювання	Так	Багаторазовий	Зумовлено кількістю осіб, що отримують соціальні послуги. Орієнтовно 5000 хвилин щомісяця за ціною 0,42 грн/хв [27]	2100 грн / місяць
6.	Аналіз та узагальнення зібраної роботою інформації	Ні	Багаторазовий	4 на рік	—
7.	Запис презентації програми «Ввічливий соціальний робітник» та розміщення на сайті КМДА	Так	Одноразовий	1	4000 [12]
8.	Замовлення статей новинного характеру та сюжетів для телебачення / каналу Ютуб про ввічливих працівників надавачів соціальних послуг.	Так	Одноразовий	3 статті 1 сюжет для ТБ 1 сюжет для каналу Ютуб	Залежить від обраного інтернет-ЗМІ та телеканалу Орієнтовно 25000
9.	Розміщення зовнішньої реклами на бігбордах та сітілайтах	Так	Одноразовий	20 бігбордів / сітілайтів за ціною 12500 грн / міс за одиницю [2]	250000
Разом					364400

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління та адміністрування

РЕФЕРАТ ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

на тему:

**«Управління розвитком сфери соціальних послуг в містах
України»**

Студента (ки) 5 курсу, 7 групи,
спеціальності 074 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Гіліна Ганна
Юріївна

Науковий керівник
канд.економ.наук,
доцент

(підпис керівника)

Лазебна
Ірина
Василівна

Гарант освітньої програми
канд. екон. наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2022

Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, 2 додатків, списку використаних джерел (43 найменування). Основний зміст роботи викладено на 28 сторінках комп'ютерного тексту. Робота містить 2 рисунки, 5 таблиць.

Мета дослідження – обґрунтувати теоретичні положення та запропонувати заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

У відповідності до поставленої мети, ставляться наступні завдання дослідження:

- проаналізувати сучасний стан державного управління у сфері соціальних послуг в Україні;
- визначити особливості розвитку сфери соціальних послуг в містах України;
- розробити рекомендації щодо покращення сфери соціальних послуг в Україні;
- запропонувати заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах України.

Об'єкт дослідження – процес управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Предмет дослідження – теоретико-методичні та практичні аспекти управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України.

Методи дослідження. Для того, аби досягти визначеної мети та вирішити поставлені завдання, була використана система загальнонаукових та спеціальних методів: історико-еволюційний, системно-функціональний підхід, систематизація, групування та узагальнення, формалізація, системно-структурний та компаративний аналіз, графічний, табличний, економіко-статистичний, індукції та дедукції, наукової абстракції, структурно-логічний та семантичний аналіз.

У першому розділі розкриваються сутнісні характеристики соціальної сфери та виділено основні особливості, що породжують проблеми у сфері соціальних послуг в містах України.

У другому розділі дійсноється цінювання сферисоціальних послуг та викладено пропозиції щодо удосконалення сферисоціальних послуг.

Одержані результати можуть бути використані при удосконаленні управління у сфері соціальних послуг

АНОТАЦІЯ

У випускній кваліфікаційній роботі висвітлено, управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України, проаналізовано сучасний стан державного управління у сфері соціальних послуг, визначено особливості розвитку сфери соціальних послуг, розроблено рекомендації щодо покращення сфери соціальних послуг та розроблено заходи удосконалення сфери соціальних послуг в містах.

Ключові слова: соціальні послуги, складні життєві обставини, надавачі соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг, органи місцевого самоврядування.

SUMMARY

The final qualification work covers the management of social services in the cities of Ukraine, analyzes the current state of public administration in the field of social services, identifies features of the development of social services, developed recommendations for improving the social services and developed measures to improve social services in cities.

Key words: social services, difficult life circumstances, social service providers, social service recipients, local governments.

Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Гіліна Ганна Юріївна, повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній кваліфікаційній роботі на тему: «Управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України» не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному варіантах. Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«24» січня 2022 року _____ (підпис)

Згода

Я, Гіліна Ганна Юріївна цим засвідчую, що є автором випускної кваліфікаційної роботи на тему: «Управління розвитком сфери соціальних послуг в містах України» несу повну відповідальність за достовірність, точність та повноту поданої у роботі інформації, жодна частина роботи не була скопійована, за винятком випадків, коли робиться належне підтвердження в присвоєнні. Я підтверджую, що у роботі не міститься державної таємниці або інформації для службового користування.

Цим засвідчую, що жодна частина цієї роботи не була опублікована мною раніше.

Я даю дозвіл на те, що моя робота буде направлена в інституційний депозитарій Київського національного торговельно-економічного університету і збережена в базі даних для майбутньої перевірки плагіату.

« 24 » січня 2022
року _____)
ініціали Підпис Прізвище,