



РОБОЧИЙ ЗОШИТ
для практичних та самостійних занять
Школи з ефективного менеджменту
соціальної роботи та системи соціальних
послуг у територіальній громаді

Одеса

26 – 31 серпня 2024 року



Школа з ефективного менеджменту соціальної роботи та системи соціальних послуг у територіальній громаді. Робочий зошит. Київ-Одеса, 2024. 115 с.

Робочий зошит підготовлено для учасників Школи з ефективного менеджменту соціальної роботи та системи соціальних послуг у територіальній громаді.

Школу організовано та проведено за сприяння Програми розвитку ООН (UNDP) в Україні та фінансової підтримки Уряду Швеції.

Матеріали підготовлено тренерами/викладачами Центру професійного зростання «PsyUpgrade» та громадською організацією «Центр суспільних інновацій і партнерства «Успіх».

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, озвучені під час заходу, належать авторам/спікерам і не обов'язково відображають погляди UNDP, ООН, Уряду Швеції та/або інших міжнародних партнерів.

Автори-укладачі: В. Балахтар, О. Бондарчук, Ю. Волошина, Г. Левкіна, К. Павленок, Н. Пінчук, Л. Тягур.



Мета програми: • розвинути та вдосконалити здатність планування, організації, мотивації та контролю у представників/-ць громад з метою досягнення координації людських, фінансових, технологічних та інших ресурсів, необхідних для ефективного менеджменту соціальної роботи та системи надання соціальних послуг на рівні територіальних громад.

Очікувані результати:

знання

➤ нормативно-правової бази, механізмів і інструментів реалізації та інноваційного розвитку системи соціальної роботи й соціального захисту в діяльності органів місцевого самоврядування;

➤ механізмів та інструментів залучення громадськості до процесів формування, управління реалізацією державної політики щодо системи розвитку соціальних послуг на місцевому рівні;

➤ специфіки управлінської команди суб'єктів системи надання соціальних послуг та особливостей її створення;

➤ принципів, законів, психологічних засад менеджменту соціальної роботи й системи соціальних послуг у територіальній громаді;

➤ особливостей забезпечення й розвитку системи надання соціальних послуг на основі реалізації базових функцій управлінського циклу:

1) планування за результатами аналізу потреб мешканців громади й прийняття відповідного управлінського рішення;

2) організація соціальної роботи й надання соціальних послуг у територіальній громаді та відповідне мотивування її суб'єктів;

3) контроль за виконанням управлінських рішень і моніторинг ефективності соціальної роботи та якості надання соціальних послуг тощо;

уміння

➤ застосовувати механізми інформування й залучення громадськості до вироблення, реалізації й моніторингу системи розвитку соціальних послуг на місцевому рівні, побудови партнерських відносин з громадськістю;



- аналізувати й визначати потреби громади (громадян) у наданні соціальних послуг;
- планувати, організовувати, мотивувати та проводити оцінку якості організації соціальної роботи та управління системою розвитку і надання соціальних послуг в громаді;
- здійснювати діагностику ресурсів особистості у контексті надання соціальних послуг та управління цим процесом

навички

- застосування інструментів, технік і технології менеджменту соціальної роботи, розбудови, організації, фінансового й кадрового забезпечення системи надання соціальних послуг;
- підготовки та прийняття управлінських рішень на основі аналізу потреб мешканців громади, фінансових та інших ресурсів громади;
- застосування технік і технології залучення громадян, соціальних служб та органів влади до спільної діяльності – діалогу й командної роботи; міжособистісного та ділового спілкування на партнерських засадах;
- здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та контролю за дотриманням вимог, встановлених законодавством про соціальні послуги,;
- дотримання правових та етичних норм при аналізі, плануванні, реалізації та оцінюванні наслідків своєї професійної діяльності та при розробленні й упровадженні соціально значущих проєктів розбудови системи соціальних послуг у громаді.

Учасники: представники/ці громад із Чернівецької, Дніпропетровської, Миколаївської, Сумської областей.



ПРОГРАМА

Школи з ефективного менеджменту соціальної роботи та системи соціальних послуг у територіальній громаді

ДЕНЬ 1

13:00 – 14:00	Відкриття заходу.	Інформація про про цілі та завдання Школи
14:00 – 14:30	Знайомство	«Я у соціальній сфері»
14:30 – 15:30	Інтерактивна лекція	Інтеграція принципів ефективного менеджменту в систему соціального захисту громади: крок до якісного супроводу та профілактики
16:00 – 17:00	Презентація «Організація соціальної роботи та соціальних послуг у Одеській міській територіальній громаді» (представники Департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради)	
18:00 – 20:00	Інтеграційний вечір	

ДЕНЬ 2

09:00 – 09:30	Вступ	
09:30 – 10:30	Інтерактивна лекція	Функції та відповідальність у сфері соціальної роботи та організації соціальних послуг структурного підрозділу з питань соціального захисту населення
11:00 – 11:15	Робота в командах	Командоутворення
11:15 – 12:00	Практикум	Діяльність структурного підрозділу з питань соціального захисту населення у громаді: проблеми, шляхи їх вирішення, умови та ресурси, необхідні для вирішення проблем





12:00 – 13:00	Практикум	Визначення потреб громадян як шлях до створення якісної системи соціальних послуг
14:00 – 14:45	Інтерактивна лекція	Особливості планування і прийняття рішень як складова менеджменту соціальної роботи
14:45 – 15:30	Практикум	Технології (Дерево проблем, Дерево рішень та ін.) планування у діяльності структурного підрозділу з питань соціального захисту населення у громаді
16:00 – 16:50	Розробка плану організаційного розвитку уповноваженого органу, здатності ефективно виконувати визначені законодавством функції.	
16:50 – 17:00	<i>Рефлексія</i>	

ДЕНЬ 3

09:00 – 09:30	Актуалізація результатів попереднього дня	
09:30 – 10:30	Інтерактивна лекція	Засади, рівні й етапи взаємодії у громаді (міжсекторальна, міжвідомча, командна). Інструменти ефективної взаємодії в команді
11:00 – 13:00	Практикум	Case study: Командна співпраця у менеджменті соціального захисту в умовах викликів
14:00 – 14:45	Інтерактивна лекція	Мотивація діяльності працівників системи соціального захисту населення
14:45 – 15:30	Практикум	Основні стратегії забезпечення позитивної



		мотивації професійної діяльності
16:00 – 16:50	Інтерактив	Ресурсність працівників структурного підрозділу на шляху до соціального партнерства у громаді
16:50 – 17:00	<i>Рефлексія</i>	

ДЕНЬ 4

09:00 – 09:30	Актуалізація результатів попереднього дня	
09:30 – 10:30	Інтерактивна лекція	Моніторинг та контроль у менеджменті системи надання соціальних послуг населенню задля самоствердження й повноцінного життя кожного громадянина
11:00 – 13:00	Практикум	Інструменти моніторингу і контролю якості надання соціальних послуг. Техніки збору та опрацювання даних для аналізу ефективності процесів соціальної роботи та системи соціальних послуг у територіальній громаді
14:00 – 14:45	Інтерактивна лекція «Про досвід Одеської громади щодо застосування механізму соціального замовлення актуальних соціальних сервісів» (представники Департаменту праці та соціальної політики Одеської міської ради)	
	Відвідування надавачів соціальних Послуг у місті Одеса : - Центр інтегрованих соціальних послуг (місто Одеса , вул. Косівська 2 Д) - Центр соціально-психологічної допомоги для ВПО та осіб, які постраждали від збройного конфлікту (Центр соціальних служб Одеської міської ради, місто Одеса, вул. Хімічна, 5).	



ДЕНЬ 5

09:00 – 09:30	Актуалізація результатів попереднього дня	
09:30 – 10:30	Інтерактивна лекція	Проектна діяльність. Структура дорожньої карти
11:00 – 13:00	Практикум	Розробка Дорожньої карти як стратегічного інструменту ефективного менеджменту з розвитку системи соціальних послуг у територіальній громаді
14:00 – 15:30	Презентація Дорожньої карти	
15:30 – 17:30	Закриття школи. Підведення підсумків Вручення сертифікатів	

ДЕНЬ 6

09:00 – 12:00	Від'їзд учасників та учасниць Школи	
---------------	-------------------------------------	--



Правила роботи у Школи з

 БЕЗПЕЧНІСТЬ І КОМФОРТНИЙ ПРОСТІР	ВЗАЄМОДІЯ 
<i>Тут і зараз</i>	<i>Поважай думку іншого</i>
<i>Вільний вхід/вихід</i>	<i>Слухай, не перебиваючи</i>
<i>Запитуй – будеш знати</i>	<i>Безоцінні судження</i>
<i>Курчат рахують восени</i>	<i>Поважай свій час та інших</i>
<i>Активність понад усе</i>	<i>Відповідальність за власні дії</i>
<i>Конфіденційність</i>	





Найбільша цінність кожної організації, кампанії, громади – її люди

Вправа «Я у соціальній сфері»

Дайте відповідь на запитання:

➤ Яка візія (бажана картина можливого розвитку, тобто яку громаду ви хочете бачити у майбутньому і які цінності будуть закладені в її основі) вашої громади у соціальній сфері?_____

➤ «Чому я вирішив / вирішила брати участь у Школі (причина)?»_____

➤ «Якою має бути взаємодія в Школі, щоб це сприяло вашому навчанню?»_____

➤ «Яких принципів / правил варто дотримуватись, щоб співпраця була ефективною?»_____





ІКІГ'АЇ.

СКЛАДОВІ НАШОГО ІКІГ'АЇ:

1) подумайте, які досягнення у вашому житті ви вважаєте самими цінними? _____

2) кожна людина унікальна. Подумайте, якими особливими знаннями і навичками ви володієте? _____

3) Наше життя не можливе без почуттів, Ваша діяльність у соціальній сфері є запорукою вашого кар'єрного зростання. Але якщо ви хочете бути щасливим, то варто займатись тим, що ви любите Ікігай зовсім не хвилюють ваші ділові успіхи, якщо вони не підкріплені радістю і любов'ю в серці. Тому варто на це звернути увагу, в першу чергу. _____

4) Зосередьтеся, подумайте, як ви себе бачите у мріях Ви хто? Керівник?.... _____

5) у світі нема однакових людей, кожен з нас є унікальний, Крім того усі різні люди опановують і різні види діяльності. Подумайте про свою **особистість**, як ви думаєте чому одні завдання приносять вам задоволення, а інші ні? _____



Японські секрети довгого і щасливого життя

(Ектор Гарсія (Кіра), Франсеск Міральєс, 2018)

Залишайтеся активними – не виходьте на пенсію: багато довгожителів у світі працюють до 80-90 років або просто не виходять на пенсію. Якщо у вас буде мета, заради якої потрібно прокидатися щоранку, це стане найкращим поштовхом до довгого життя.

Не поспішайте: хоча може здаватися, що це нормально – поспішати зробити чи відчутти щось, насправді це може негативно вплинути на ваше життя. Зупиніться, щоб придивитися до того, що вас оточує. Це неодмінно додасть життю сенс.

Не переповнюйте шлунок: часто ті столітні люди, з якими спілкувалися автори, їдять лише 80% від того, що є на тарілці. Хоча десерт після обіду чи додатковий гарнір може принести швидкоплинну радість, але в довгостроковій перспективі точно не зробить вас щасливішими.

Оточіть себе відданими друзями: згідно з дослідженням Гарвардського університету, яке тривало цілих 85 років, хороші стосунки з іншими людьми сприяють довголіттю і щасливому життю. Наприклад, в Окінаві столітні жителі проводять свій вільний час у громадських центрах, де багато спілкуються та навіть змагаються в товариських спортивних іграх.

Будьте завжди у формі: фізичні вправи є важливим компонентом довголіття. Якщо виснажлива фізкультура вам не підходить, є спокійніші варіанти.

Усміхайтесь: такі прості речі, як усмішка, роблять наше життя наповненим глибоким сенсом. Тому, за словами авторів книжки, вони є надзвичайно важливими.

Відновіть зв'язок із природою: знаходьте час для прогулянки на свіжому повітрі, особливо якщо ви живете в місті. Хоча декому може здатися, що відпочинок на природі є марною тратою часу, насправді він допомагає підвищити продуктивність, покращити пам'ять і підняти настрій.



Дякуйте: це чудовий спосіб пригадати все те хороше, що є у вашому житті. Тому знаходьте час, щоб поділитися вдячністю за родину, друзів, здоров'я і навіть за себе.

Живіть зараз: припиніть шкодувати про минуле і боятися майбутнього. У вас є лише сьогодні, тому використовуйте його якнайкраще.

Ну і, звісно, щоб жити довго та щасливо, треба щодня дотримуватися свого ІКІГ'АЙ.



ІНТЕГРАЦІЯ ПРИНЦИПІВ ЕФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В СИСТЕМУ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ ГРОМАДИ

Менеджмент — це найблагородніша з професій, якщо її добре практикувати. Жодна інша професія не пропонує стільки способів допомогти іншим вчитися і зростати, брати на себе відповідальність і отримувати визнання за досягнення, а також сприяти успіху команди.

Клейтон Крістенсен

Менеджмент соціальної роботи (МСР) – це цілеспрямована діяльність, спрямована на організацію, планування, координацію та контроль роботи соціальних служб та фахівців з метою ефективного надання соціальної допомоги та послуг населенню громади; це багатогранна сфера, яка поєднує в собі як наукові принципи управління, так і гуманістичні цінності. Концептуальні засади цього напрямку визначають його мету, завдання та методи.

Менеджмент соціального захисту – це комплекс заходів, спрямованих на ефективне управління системами соціального забезпечення, які покликані гарантувати соціальний захист населенню; складний процес, що вимагає глибокого розуміння соціальних процесів, економічних реалій та людських потреб.



Система надання соціальних послуг у громаді – це комплекс взаємопов'язаних заходів, спрямованих на задоволення соціальних потреб населення, покращення якості життя та створення умов для самостійного життя людей; *правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг* (Закон України «Про соціальні послуги, ст.7).

ЗАКОНОДАВЧІ ТА НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ У СФЕРІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 р. № 2671-VIII	
Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» 280/97-ВР від 21.05.1997, зі змінами і доповненнями №3817-IX від 27.07.2024 р	
Закон України «Про місцеві державні адміністрації» 586-XIV-ВР (1999), зі змінами і доповненнями №3668-IX від 24.04.2024 р	
Про затвердження Типового положення про структурний підрозділ місцевої державної адміністрації , затвердженого постановою КМУ від 26.09.2012 № 887, зі змінами №434 від 23.05.2018 р.	
Про затвердження Методичних рекомендацій з розроблення положень про структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих державних адміністрацій та організації діяльності територіальної громади у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей , затверджених наказом Мінсоцполітики України «263-Н від 31.07.202	
Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг , затвердженого постановою КМУ від 01.06.2020 № 449, зі змінами №560 від 07.05.2022 р.	
Надання якісних соціальних послуг - Стратегічна ціль 4 у Стратегічному Плані діяльності Міністерства соціальної політики України на 2022 бюджетний рік і два бюджетні періоди, що настають за плановим (2023 - 2024 роки), затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 11.02.2022 р. № 90	



Склад та правові засади діяльності Робочої групи з питань удосконалення законодавства щодо розвитку і регулювання ринку соціальних послуг - тимчасового консультативно-дорадчого органу КМУ унормовано Положенням, затвердженим постановою КМУ від 17.02.2021 р. № 125.	
Порядок організації надання соціальних послуг , затверджений постановою КМУ від 01.06.2020 № 587	
Класифікатор соціальних послуг , затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 р. № 429 (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 09.07.2020 р. за № 643/34926)	
Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги , затверджений постановою КМУ від 01.06.2020 р. № 428	
Порядок надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади , затверджено постановою КМУ від 26.06.2019 р. № 576 (в редакції постанови КМУ від 28 жовтня 2021 р. № 1113)	
Критерії діяльності надавачів соціальних послуг , затверджені постановою КМУ від 03.03.2020р. № 185	
ПОРЯДОК надання послуг з догляду і підтримки людей, які живуть з ВІЛ , затверджений наказом МОЗ України від 26.01.2024 р. № 140 (zareєстровано в Міністерстві юстиції України 13.02.2024 р. за № 216/41561)	
Механізм установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг визначено Порядком , затвердженим постановою КМУ від 01.06.2020 р. № 429	
Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї для надання соціальних послуг , затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 17.05.2022 р. № 150	
ПОРЯДОК використання коштів , передбачених у державному бюджеті для реалізації пілотного проекту "Розвиток соціальних послуг", затверджений постановою КМУ від 03.03. 2020 р. №204	
Механізм використання коштів, передбачених у державному бюджеті за програмою 2501060 "Підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи та інших працівників системи соціального захисту" визначений Порядком використання коштів, передбачених у державному бюджеті для підвищення кваліфікації фахівців із соціальної роботи та інших працівників системи	



соціального захисту , затвердженим постановою КМУ від 09.06.2021 р. № 598	
Форми обліку соціальної роботи з сім'ями /особами, які перебувають у складних життєвих обставинах затверджено наказом Мінсоцполітики України від 13.07.2018 № 1005 (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 16 серпня 2018 р. за № 943/32395)	
Форми документів, необхідні для надання соціальних послуг , затверджено наказом Мінсоцполітики України від 16.11.2020 № 769 (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 08.01.2021 р. за № 21/35643)	
ПОРЯДОК надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг , затверджений постановою КМУ від 01.06.2020 р. № 450	
Порядок подання та оформлення документів, призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі , затверджений постановою КМУ від 23.09.2020 р. № 859	
Порядок подання та оформлення документів, призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі , затверджений постановою КМУ від 06.10.2021 р. № 1040	
Порядок підготовки та перепідготовки фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності , затверджений постановою КМУ від 01.06.2020 р. № 430	
Типова програма навчання фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності , затверджена наказом Мінсоцполітики України від 15.03.2021 р. № 131 (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 23.04.2021 р. за № 550/36172)	
Наказ Мінсоцполітики від 30.12.2020 № 868 " Деякі питання адміністрування надання місцевими державними адміністраціями і територіальними громадами соціальної підтримки у сферах соціального захисту населення та захисту прав дітей "	
Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 479 " Деякі питання діяльності центрів соціальних служб "	
Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2020 р. № 177 " Деякі питання діяльності центрів надання соціальних послуг "	



Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»	
Примірний штатний норматив чисельності працівників районного, міського, районного у місті, селищного, сільського центру соціальних служб затверджено наказом Міністерства соціальної політики України 26.01.2021р. № 29.	
Методичні рекомендації щодо проведення моніторингу додержання територіальною громадою прав людини і громадянина на отримання соціальних послуг	

ОСНОВНІ ЦІЛІ ОРГАНІЗАЦІЇ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ПРОВЕДЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ (в територіальній громаді) *(Закон України «Про соціальні послуги, ст.2)*

Соціальні послуги відповідно до законодавства надаються особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, з метою:

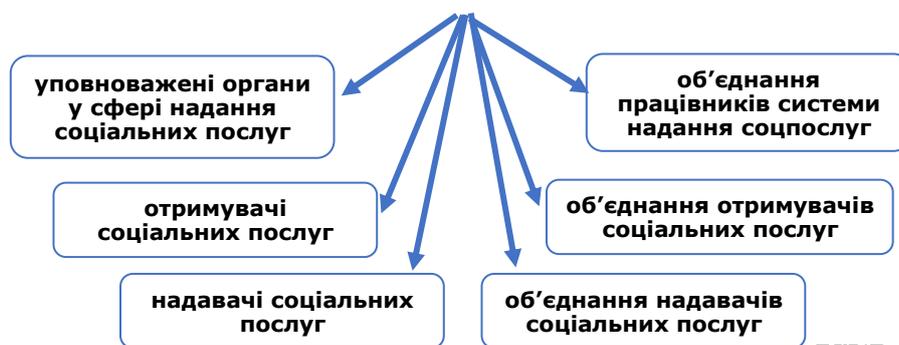
- ❖ профілактики складних життєвих обставин та запобігання вразливості особи/ сім'ї;
- ❖ подолання складних життєвих обставин;
- ❖ мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 1) дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- 2) гуманізму;
- 3) забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- 4) поваги до честі та гідності;
- 5) толерантності;
- 6) законності;
- 7) соціальної справедливості;
- 8) доступності та відкритості;

- 9) неупередженості та безпечності;
- 10) добровільності;
- 11) індивідуального підходу;
- 12) комплексності;
- 13) конфіденційності;
- 14) максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;
- 15) забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

СУБ'ЄКТАМИ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ Є:



Закон України «Про соціальні послуги», ст.8.



ОСНОВНІ СУПЕРЕЧНОСТІ У ПРАКТИЦІ МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ЇХ ПОДОЛАННЯ:

• між декларованими цінностями та реаліями сьогодення (проблеми «виживання» в прямому і переносному сенсі, дегуманізації стосунків, протиставлення людини та інтересів громади

Орієнтовні вектори подолання:

- визначення візії і місії громади й соціального захисту її мешканців;
- розвиток корпоративної культури, «психологічно здорового» середовища громади, стимулювання атмосфери взаємної відповідальності суб'єктів системи соціальних послуг і



мешканців громади в цілому, застосування практики делегування повноважень;

- високий рівень участі окремих громадян і робочих груп у розробленні та прийнятті управлінських рішень, що стосуються їх повсякденної життєдіяльності

• між вимогами глобального ринку, швидкими й безперервними організаційними й технологічними змінами і незадовільним станом підготовки високомобільних, багатопрофільних, орієнтованих на постійний розвиток професіоналів, які здатні гнучко адаптуватися до непередбачуваних і часто хаотичних змін

Орієнтовні вектори подолання:

- професійна ресоціалізація: формування різноманітних команд (від віртуальних до кросдисциплінарних та багатофункціональних);

- довгострокові інвестиції в людський капітал (індивідуальне планування кар'єри, підготовка й перепідготовка суб'єктів системи надання соціальних послуг і соцзахисту населення,

- стимулювання професійного зростання, інформованого й гнучкого вибору траєкторії професійного розвитку; від відповідальності менеджерів за розвиток персоналу – до відповідальності самих працівників за власний розвиток.

• між вимогами суспільства до особистості суб'єкта влади, і реальним станом особистісної готовності до управлінської діяльності

- управління людським капіталом на засадах меритократії (букв. «влада достойних», від лат. *meritus* — достойний, гідний і грец. *кратос* — влада, правління) — принцип управління, згідно з яким керівні пости мали б займати найздібніші люди, незалежно від їхнього соціального чи економічного походження;

- спеціальна психологічна підготовка й особистісний розвиток суб'єктів управлінської діяльності, посилення їхньої особистісної готовності до діяльності в кризових умовах сьогодення.



ФУНКЦІЇ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ З ПИТАНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ОРГАНІВ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАЛЕЖАТЬ:

- ❖ центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення;
- ❖ Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації;
- ❖ виконавчі органи міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад.

ЗАВДАННЯ ТА ФУНКЦІЇ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ МІСЦЕВИХ РАД / ВІДПОВІДАЛЬНОЇ ОСОБИ З ПИТАНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

У сфері соціального обслуговування, здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг населенню структурний підрозділ місцевих рад\ відповідальна особа з питань соціального захисту населення забезпечує:

- ❖ взаємодію з територіальними органами Пенсійного фонду України у питаннях надання соціальних та медичних послуг потерпілим внаслідок нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання відповідно до законодавства про загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
- ❖ проведення соціальної роботи;
- ❖ визначення потреб населення територіальної громади у соціальних послугах відповідно до законодавства, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, оприлюднення інформації про відповідні результати;



- ❖ розробку проєктів та організацію виконання відповідних місцевих програм, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах;
- ❖ організацію надання базових соціальних послуг особам/сім'ям за результатами визначення потреб населення громади у соціальних послугах, вжиття заходів з організації соціальних послуг для осіб/сім'ей шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з іншими органами місцевого самоврядування;
- ❖ сприяє впровадженню нових соціальних послуг, у тому числі платних, відповідно до законодавства України;
- ❖ взаємодію суб'єктів, що надають соціальні послуги сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах;
- ❖ інформування населення про перелік соціальних послуг, їхній зміст і порядок їх надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;
- ❖ організацію заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- ❖ розгляд заяви осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, про отримання соціальних послуг і приймає рішення щодо їх надання;
- ❖ облік осіб, які звертаються до структурного підрозділу з питань надання соціальних послуг;
- ❖ ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на місцевому рівні;
- ❖ координацію діяльності надавачів соціальних послуг ;
- ❖ підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;
- ❖ організацію моніторингу надання соціальних послуг відповідно до законодавства, оцінювання їхньої якості



відповідно до стандартів надання соціальних послуг, оприлюднення результатів моніторингу та оцінки якості;

- ❖ організацію та сприяння проведенню контролю за додержанням вимог **Закону України «Про соціальні послуги»**, здійснює контроль діяльності комунальних установ-надавачів соціальних послуг;
- ❖ організацію та проведення заходів з профілактики бездомності, соціального патронажу осіб, звільнених від відбування покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк;
- ❖ проведення інформаційно-роз'яснювальної та просвітницької роботи;
- ❖ розвиток сімейних форм виховання дітей,
- ❖ організацію заходів щодо запобігання та протидії домашньому насильству та насильству за ознакою статі, протидії торгівлі людьми та жорсткому поводженню з дітьми;
- ❖ організацію надання особам з інвалідністю та дітям з інвалідністю передбачених законодавством реабілітаційних послуг, технічних та інших засобів реабілітації;
- ❖ ведення (в межах повноважень) централізованого банку даних з проблем інвалідності (далі - ЦБІ);
- ❖ організацію та проведення заходів із здорового та активного довголіття;
- ❖ підтримку розвитку волонтерської діяльності.

Відповідні функції та завдання визначаються в положеннях про діяльність структурних підрозділів з питань соціального захисту населення місцевих рад, посадових обов'язках відповідальних осіб.



Для проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг безпосередньо в територіальній громаді рекомендується:

- ❖ створити надавача соціальних послуг (комунальний заклад), наприклад центр надання соціальних послуг для різних груп осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (далі - центр надання соціальних послуг), центр соціальних служб та територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг). Не рекомендується зазначених суб'єктів включати/приєднувати до структурних підрозділів виконавчого органу сільської, селищної, міської ради;
- ❖ залучати інших надавачів соціальних послуг недержавного сектору для надання соціальних послуг окремій соціальній групі осіб (бездомні особи, звільнені з місць позбавлення волі тощо).

Для залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців) структурному підрозділу з питань соціального захисту населення рекомендується застосовувати такі механізми:

- ❖ публічні закупівлі товарів, робіт і послуг відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі»; 
- ❖ соціальне замовлення соціальних послуг відповідно до [Закону України «Про соціальні послуги»](#); постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №450 «Деякі питання надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення»; 



❖ конкурс із визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка, відповідно до [постанови Кабінету Міністрів України від 12.10.2011 №1049 «Про затвердження Порядку проведення конкурсу з визначення програм \(проектів, заходів\), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання \(реалізації\) яких надається фінансова підтримка» \(зі змінами\)](#); 

❖ державно-приватне партнерство відповідно до [Закону України «Про державно-приватне партнерство»](#). 

Фізичним особам, які надають соціальні послуги, призначається і виплачується компенсація відповідно до [Порядку подання та оформлення документів, призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23.09.2020 № 859](#). 


Водночас виконавчі органи сільських, селищних, міських рад призначають і виплачують компенсацію фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі, відповідно до [постанови Кабінету Міністрів України від 06.10.2021 № 1040 «Деякі питання призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі»](#) 



Закон України «Про соціальні послуги»



Практикум



ДІЯЛЬНІСТЬ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ З ПИТАНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У ГРОМАДІ:

проблеми, шляхи їх вирішення, умови та ресурси, необхідні для вирішення проблем

Визначте основні проблеми, з якими стикаються працівники вашого Структурного підрозділу при організації надання соціальних послуг населенню _____

Визначте умови та ресурси, які необхідні для вирішення виявлених проблем _____

Які, на вашу думку, є шляхи вирішення виявлених проблем _____



ОСОБЛИВОСТІ ПЛАНУВАННЯ І ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ ЯК СКЛАДОВА МЕНЕДЖМЕНТУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Процес планування розвитку системи надання соціальних послуг у громадах потребує комплексного підходу, який охоплює низку ключових кроків:

1. Аналіз поточної ситуації:

- ✓ проведення всебічного аналізу поточних потреб населення у соціальних послугах.
- ✓ оцінка доступності та якості існуючих соціальних послуг.
- ✓ визначення проблем та викликів, з якими стикається система надання соціальних послуг.
- ✓ вивчення кращих практик з інших країн та регіонів.

2. Визначення цілей та пріоритетів:

- ✓ визначення чітких та вимірюваних цілей розвитку системи надання соціальних послуг.
- ✓ встановлення пріоритетних напрямків розвитку, ґрунтуючись на результатах аналізу поточної ситуації.
- ✓ формулювання стратегії розвитку, яка описує шляхи досягнення поставлених цілей.

3. Залучення зацікавлених сторін:

- ✓ залучення до процесу планування представників органів влади, громадянського суспільства, приватного сектору, наукових кіл та інших зацікавлених сторін.
- ✓ проведення консультацій та обговорень для збору думок та пропозицій щодо розвитку системи надання соціальних послуг.
- ✓ забезпечення прозорості та відкритості процесу планування.

4. Розробка завдань і плану дій:



- ✓ розробка детального плану дій, який описує конкретні кроки, заходи та ресурси, необхідні для досягнення поставлених цілей.
- ✓ визначення відповідальних осіб та термінів виконання завдань.
- ✓ розробка графіку виконання завдань, моніторингу й оцінки їх успішності та бюджету плану дій.

5. Впровадження та моніторинг:

- ✓ забезпечення ефективного впровадження плану дій за допомогою чіткого координаційного механізму.
- ✓ регулярний моніторинг та оцінка прогресу у досягненні поставлених цілей.
- ✓ внесення необхідних коректив до плану дій на основі результатів моніторингу.

Планування розвитку системи надання соціальних послуг є безперервним процесом, який потребує постійного оновлення та адаптації до мінливих потреб та умов.



Практикум з опанування технологій у плануванні діяльності структурного підрозділу з питань соціального захисту населення у громаді

Найпростіший метод зібрати цілісну інформацію - прописати командою Дерево проблем. Воно формулюється для однієї конкретної проблеми. Візуалізація дерева проблеми виглядає наступним чином:

коріння дерева відображають першопричини, стовбур – основну проблему (проблема, яка потребує вирішення в ТГ), а гілки – наслідки. Саме наслідки проблем є найбільш видимими, але працювати необхідно з причинами - корінням. Тому даний інструмент є корисним для формулювання «справжніх» проблем діяльності структурного підрозділу з питань соціального захисту населення у громаді, вирішення яких сприятиме розвитку системи соціальних послуг.

Дерево проблем



СПОСОБИ ФОРМУЛЮВАННЯ ДЕРЕВА ПРОБЛЕМ

Метод 5 чому?

Щоб найглибше проаналізувати причини, використовуйте метод Тайоти - задайте питання: Чому виникла ця проблема? Потім це ж питання задайте до відповіді, яку ви тільки що надали. І так 5 разів. Напр., проблема: низький рівень ефективності діяльності структурного підрозділу з питань соціального захисту населення у громаді.

Відповідь на 5 уточнень чому — і є корінними причинами проблеми. Всі відповіді розташуйте у логічній послідовності від найбільш поверхових та легких до вирішення до найбільш глибинних.

ДЕРЕВО РІШЕНЬ

Дерево рішення – це інструмент, що дозволяє знайти рішення для проблеми, яка була проаналізована методом «дерева проблем». Дерево рішення дозволяє сформулювати мету, задачі, дії та результати вирішення конкретної проблеми.

Дерево рішення створюється шляхом реверсування негативних висловлювань, що формують дерево проблеми в позитивні висловлювання, де вирішено «виклик». Це робиться для основної проблеми, причин та наслідків. Таким чином, корінна проблема перетворюється на основну мету, а негативні причини та наслідки цієї проблеми перетворюються на позитивні причини та наслідки цієї основної мети.

Дерево рішень допоможе сформулювати метод **«Яким чином?»**

Для кожної із проблем у дереві проблем необхідно сформулювати запитання, яким чином вирішити цю проблему? Таким чином, корінна проблема трансформується в мету.

Первинні проблеми наслідки перетворюються в задачі досягнення мети. Вторинні проблеми – у активності (дії).

Проблеми наслідки трансформуються відповідно в наслідки змін та їх індикатори.





SWOT-аналіз

(до прийняття рішення та визначення критичних питань)

SWOT-аналіз — це зручний спосіб упорядкування, систематизації та розчленування факторів та явищ, які діють усередині громади та ззовні і які характеризують її стан та перспективу змін. Техніка виконання SWOT-аналізу полягає у групуванні інформації за критеріями: сильні сторони та слабкі, можливості та загрози.

Матриця SWOT-аналізу передбачає набір факторів за такими чотирма напрямками:

SWOT матриця завершує SWOT аналіз діяльності громади/підприємства/структурного підрозділу, системи надання соціальних послуг та **допомагає зробити правильні висновки для створення стратегії розвитку системи соціальних послуг у громаді.**

SWOT-аналіз	Сильні сторони										Слабкі сторони									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Можливості	Використати можливості & Розширювати сильні сторони										Використати можливості & Зменшувати слабкі сторони									
Загрози	Використати сильні сторони & Зменшувати загрози										Зменшувати слабкі сторони & Уникати загрози									

Сильні сторони – це ресурси, активи чи фактори, що є у громаді і надають їй конкурентні переваги – вони можуть бути використані для розвитку і роблять цю територію привабливим місцем для проживання та бізнесу. (Формулюючи перелік сильних сторін, треба вибирати ті фактори, які використовуються чи можуть бути використані для розвитку громади: створення



робочих місць, розвитку бізнесу, залучення інвестицій, підвищення якості життя тощо).

Слабкі сторони – це фактори чи явища, які створюють перешкоди чи обмеження на шляху до розвитку. Вони можуть стосуватись традицій, фінансів, регуляторної політики, фізичних ресурсів, інтелектуальних ресурсів тощо.

Можливості – це виграшні ситуації чи умови, які створюються в зовнішньому середовищі, полегшують розвиток конкурентних переваг і можуть сприяти розвитку громади.

Загрози – це несприятливі тенденції змін у зовнішньому середовищі, які приводять до зниження конкурентоспроможності і можуть негативно вплинути на розвиток громади.

SWOT-аналіз дає можливість поєднати важливі внутрішні якісні характеристики організації (сильні і слабкі сторони) з результатами досліджень зовнішніх умов (можливостей та загроз). У 70-ті роки минулого століття SWOT-аналіз почав застосовуватися серед фізичних осіб для полегшення життєвого вибору (наприклад, вибір місця навчання, планування кар'єри тощо), пізніше він знайшов широке застосування у публічному секторі як спосіб осмислення пріоритетів розвитку міст, регіонів, для розробки планів розвитку громад тощо.

<p>Сильні сторони (переваги)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Які переваги має громада у порівнянні з іншими? • Які позиції у громаді є сильними – в стратегії /економіці/послугах/секторі тощо? • Що ми робимо (або можемо зробити) краще за інших? • Що є добрим, з позиції мешканців, для життя у своїй громаді? • Що є добрим, з позиції бізнесу, для праці у своїй громаді? 	<p>Слабкі сторони (недоліки)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Де ми слабкі і що робимо погано? • У чому ми гірші за інших? • Чим найбільше незадоволена громада? • Що найбільше гальмує розвиток у громаді? • Що найбільше потребує покращення? • Що не працює в економіці/політиці/ послугах/ секторі?
<p>Можливості</p> <ul style="list-style-type: none"> • Які зовнішні зміни можуть покращити ситуацію? 	<p>Загрози</p> <ul style="list-style-type: none"> • Якими є перешкоди для розвитку громади (якості життя/

<ul style="list-style-type: none"> • Що може змінити ситуацію у громаді на краще? • Які зміни у технологіях та на ринках в країні чи на міжнародному рівні можуть бути використані громадою для зростання? • Які тенденції будуть корисними для громади? • Які позитивні зміни передбачаються у регіоні? 	<p>розвитку бізнесу/ надання послуг тощо)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Як міжнародні тенденції можуть зашкодити розвитку? • Як зміна політичного курсу країни вплине на громаду? • Що може зашкодити розвитку громади ? • Які зміни в регіоні можуть мати негативний вплив на громаду?
--	---



КОНКРЕТНА

На початку планування слід визначити конкретну мету, чітко розуміти, яким повинен бути результат. Ціль повинна бути чітко окресленою і специфічною, а не загальною і абстрактною. Це скорочує шлях для її досягнення.

Ціль повинна мати чітко описаний кінцевий результат. Є чотири критерії, яким він має відповідати:

- результат повинен бути один. Якщо у вас є кілька результатів, розділяйте ціль на декілька;
- він має бути конкретним;



- повинні бути враховані ті, хто залучений до досягнення поставленої мети;
- при постановці мети необхідно подумати про обмеження та додаткові вимоги. Усі обмеження мають бути вказані в меті.

ВИМІРНА

Ціль повинна мати критерії для вимірювання прогресу. Це дасть змогу стежити за досягненнями та розуміти, наскільки близько ви до її досягнення. Поставлена мета має бути вимірною. «Працювати ефективніше» – не вимірною метою, а «закінчити вчасно проєкт» – вимірною, тому що проєкт існує і потребує виконання.

ДОСЯЖНА

Важливо, щоб ціль була реальною і досяжною. Вона повинна бути викликом, але таким, який з урахуванням компетенцій і зусиль цілком реально подолати.

АКТУАЛЬНА

Ціль повинна бути важливою і відповідати загальній меті, безпосередньо бути частиною реалізації глобального задуму чи стратегії.

ОБМЕЖЕНА ТЕРМІНОМ

Термін для досягнення поставленої цілі обов'язково має бути встановлено. Це створює терміновість і допомагає підтримувати мотивацію. У меті має бути певний дедлайн. Навіть якщо інші пункти дотримано, мета без дедлайну загубиться в часі і втратить сенс.

ЯК ПРАВИЛЬНО ПОСТАВИТИ SMART-ЦІЛІ?

Постановка цілей у певному форматі передбачає чіткий алгоритм дій.

- *Дослідження та формулювання потреби*

Перше, що потрібно зробити, – провести аналіз та оцінити слабкі місця, які потребують покращення. Якщо у вас утворилася глобальна мета, її краще розбити на кілька невеликих завдань і поетапно вирішувати їх (у міру актуальності).

- *Актуальність*

Обов'язково перевірте поставлену мету на актуальність і визначте, чи не суперечить вона стратегії компанії.

- *Кількісні показники*



Необхідно вказувати метрики, за допомогою яких ви оцінюватимете майбутній результат. Обов'язково розтлумачте її значення, щоб співробітники могли зрозуміти, як буде вимірюватися успіх. Також потрібно враховувати й проміжні підсумки, які дають змогу йти до мети.

- *Вибір ресурсів*

Щоб швидко розрахувати терміни для SMART-мети, необхідно визначити всіх учасників проєкту, матеріали, бюджет на реалізацію, необхідні інструменти тощо.

- *Визначення термінів*

Найголовніше – терміни. Зафіксуйте терміни для кожного завдання, не виставляйте короткі дедлайни, адже можуть виникнути форс-мажорні ситуації, що вимагають швидкого вирішення.

- *Контроль роботи*

Обов'язково контролюйте роботу, аби розуміти, на якому етапі перебуває реалізація системи соціальних послуг – основної цілі команди.

Переваги методу смарт-цілей

Уміння ставити смарт-цілі допомагає у діяльності. Система SMART забезпечує чіткість при реалізації завдань. Якщо прописані смарт-цілі, то сформулюється чіткий напрям для виконання завдань. Вони спрямовують команду для прийняття рішень кожен день. Правильно сформульовані смарт-цілі допомагають швидше реалізувати поставлені завдання й мінімізують ризики здійснення непродуктивних кроків.

Ризики та їх мінімізація

Ризики можна умовно розділити на 3 групи:

- 1) *Людський фактор* (команда, партнери, постачальники)
- 2) *Вплив військових дій* (вимкнення світла, та ін.)
- 3) *Матеріальні втрати* (вкрали ноут, затопило офіс, кібер-атака)

Кожна з груп може бути внутрішнім або зовнішнім ризиком.



Стратегія подолання:

- а) Уникнення: попередити настання, зробити щось, щоб ризик не настав зовсім;
- б) Зменшення: діяльність для зниження впливу або вірогідності настання;
- в) Врахування / збереження: планування діяльності з урахуванням обставин, впливу ризику;
- г) Передача - передає відповідальність за його вирішення іншій стороні.

Potential Risks/Потенційні ризики	Level of risk (low. medium, high)/ Рівень ризику (низький, середній, високий)	Level of risk project effectr (low. medium, high)/ Рівень впливу на проєкт (низький, середній, високий)	Risks mitigation/Метод и мінімізації ризиків

Розташування пріоритетів за принципом Ейзенхауера





РОЗРОБКА ПЛАНУ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ УПОВНОВАЖЕНОГО ОРГАНУ, ЗДАТНОСТІ ЕФЕКТИВНО ВИКОНУВАТИ ВИЗНАЧЕНІ ЗАКОНОДАВСТВОМ ФУНКЦІЇ

1. Розробіть план діяльності уповноваженого органу за результатами визначення потреб населення територіальної громади у соціальних послугах, враховуючи:

1.1. Пріоритетні види соціальних послуг для жителів територіальної громади, в тому числі комплексні спеціалізовані соціальні послуги.

1.2. Перелік соціальних послуг, потребу в яких територіальна громада забезпечити неспроможна, та можливі кроки для залучення додаткових ресурсів тощо.

1.3. Шляхи організації надання/покращення/розвитку соціальних послуг, в яких є потреба, напрямів розвитку соціальної роботи, спрямовані на подолання чинників, що зумовлюють вразливість/ складні життєві обставини, та створення безбар'єрного середовища для отримувачів соціальних послуг

Приклад таблиці плану дій

Завдання	Відповідальний	Термін виконання	Ресурси	Індикатори успіху
<i>1. Аналіз поточної ситуації.</i>				
<i>Провести опитування мешканців громади</i>	<i>Фахівець соціальної роботи</i>	<i>1 міс</i>	<i>Опитувальник База даних</i>	<i>Кількість опитаних</i>
<i>Розробити програму соціальної реабілітації для осіб з інвалідністю</i>	<i>Команда фахівців</i>	<i>3 міс</i>	<i>Література, нормативні акти, консультації експертів</i>	<i>Затверджена програма</i>
<i>Відкрити новий центр паліативної допомоги</i>	<i>Керівник відділу</i>	<i>6 міс</i>	<i>Приміщення, обладнання, персонал</i>	<i>Дата відкриття</i>
.....				

2. Визначення цілей та пріоритетів				
....				
3. Залучення зацікавлених сторін				
....				
4. Розробка плану дій				
...				
5. Впровадження та моніторинг				
....				
6. Напрямки розвитку				
....				
7. Фінансування				
....				
8. Моніторинг та оцінка				
...				
....				



ЗАСАДИ, РІВНІ Й ЕТАПИ ВЗАЄМОДІЇ У ГРОМАДІ (МІЖСЕКТОРАЛЬНА, МІЖВІДОМЧА, КОМАНДНА). ІНСТРУМЕНТИ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В КОМАНДІ



Взаємодія добровільні спільні дії, зусилля різних людей, спрямовані на вирішення загальних завдань, під час досягнення спільної для кожного з них цілі

Умови встановлення та підтримки взаємодії:

- особиста зацікавленість,
- спільна значуща мета,
- добровільність та взаємна довіра,
- активність і відповідальність

В організації спільної діяльності виокремлюють наступні види взаємодії, які необхідно враховувати

- ❖ **координація** (обмін інформацією, взаємовигідне внесення змін у діяльність заради досягнення спільної мети);



- ❖ **кооперація** (обмін інформацією, внесення змін, взаємовигідне спільне використання ресурсів заради досягнення спільної мети);
- ❖ **співробітництво** (обмін інформацією, внесення змін, спільне використання ресурсів, взаємовигідне сприяння росту продуктивності партнера заради досягнення спільної мети);
- ❖ **конкуренція** (частковий обмін інформацією, приховування частити інформації, внесення змін у діяльність для задоволення власних потреб, ресурси використовуються спільно нечасто або використовуються за прихованими мотивами, обмежена (формальна) діяльність.

ШЛЯХИ РЕАЛІЗАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ У ГРОМАДІ:

- ✓ інформування створення та проведення інформаційних кампаній
- ✓ консультування опитування, онлайн-голосування тощо
- ✓ залучення безпосередня участь у роботах спільних консультативно-дорадчих органах, робочих групах, загальних зборах, конференціях тощо

Інформаційна кампанія – це комплексна та системна подача серії ключових повідомлень визначеній цільовій аудиторії через обрані канали комунікації (соціальні мережі, блог, ЗМІ, спільні акції, флешмоби, друкована продукція).

Що нам важливо досягнути?

Чому це важливо для інших людей і хто вони?

Як розповісти про це цікаво?



РІВНІ ВЗАЄМОДІЇ У ГРОМАДІ

Міжсекторальне
партнерство

Міжвідомча
взаємодія

Командна
співпраця



Міжсекторальне партнерство базується на партнерських стосунках між інституціями, відомствами і організаціями, які представляють різні суспільні сектори (державний, комерційний, громадський).

Державний сектор	органи державної влади та органи місцевого самоврядування, бюджетні установи та організації, засновані на підставі закону та в межах повноважень державних органів.
------------------	---

Сектор опікується питаннями вирішення проблем місцевих спільнот, забезпечуючи впровадження законів та інших нормативних документів.

Комерційний сектор	система підприємств, господарських товариств та індивідуальних підприємців, що займаються діяльністю, пов'язаною з отриманням прибутку
--------------------	--

Діяльність в рамках комерційного сектору спрямована на активізацію соціально-відповідального бізнесу, який не лише дотримується принципів громадянського суспільства і піклується про матеріальне благополуччя своїх співробітників, але і ефективно розпоряджається ресурсами, стимулює і підтримує благодійність в сфері соціальної роботи.

Громадськість	організації, які створені за власною ініціативою, не залежно від волі органів влади та посадових осіб, без мети одержання прибутку, ініціативні групи громадян
---------------	--



Діяльність некомерційного сектору націлена на вирішення завдань, пов'язаних з проблемами представників місцевих громад або вразливих категорій населення. Саме цей сектор впливає на формування активних членів громадянського суспільства на місцях (волонтерів, лідерів, місцевих активістів).

НАПРЯМКИ МІЖСЕКТОРАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА:

- ➔ стратегічне планування у системи соціальних послуг громади
- ➔ організація соціально значущих проектів та ініціатив
- ➔ пріоритезація соціальних послуг та їх бюджетування
- ➔ проведення публічних дискусій і консультацій з питань вирішення проблем соціально вразливих категорій людей
- ➔ розробка необхідних документів цільових програм
- ➔ впровадження заходів, спрямованих на підтримку різних категорій громадян
- ➔ попередження виникнення нових складних життєвих обставин.

Аналіз ключових секторів територіальної громади

Проаналізуйте та запишіть слабкі та сильні сторони ключових секторів територіальних громад

	Влада	Бізнес	Громадськість
слабкі			
сильні			



Міжвідомча взаємодія – взаємодія державних організацій, що представляють різні відомства (підвідомчі заклади, територіальні установи, окремі громадські інститути, об'єднання), що досягають своїх цілей шляхом спеціалізованих, професійних заходів та цілеспрямованих дій.

УЧАСНИКИ МІЖВІДОМЧОЇ ВЗАЄМОДІЇ У ГРОМАДІ:

- ☑ отримувачі соціальних послуг (клієнтами), їх опікуни та офіційні представники;
- ☑ структурні підрозділи органів виконавчої влади з питань соціального захисту населення на рівні громади (міські, районні, сільські/селищні ради та адміністрації);
- ☑ підприємства, установи та організації всіх форм власності, а також ФОП;
- ☑ комерційні організації (підприємства великого, середнього і малого бізнесу);
- ☑ ГО (міжнародні, всеукраїнські, обласні, районні, місцеві);
- ☑ медичні установи;
- ☑ органи Національної поліції;
- ☑ заклади освіти та культури;
- ☑ релігійні установи та організації;
- ☑ громадські лідери (відомі люди, діячі культури, спорту, бізнесмени) і волонтери;
- ☑ засоби масової інформації.



Командна співпраця – група спеціалістів, уповноважених різними суб'єктами чи надавачем соціальних послуг (психолог, лікар, юрист, педагог, реабілітолог та інші), тимчасово створена для забезпечення колегіальності рішень й узгодженості дій під час надання соціальних послуг.



СПЕЦИФІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМАНДНОЇ ВЗАЄМОДІЇ:

- визначення цілей діяльності команди;
- обґрунтування принципів взаємодії членів команди у процесі досягнення цілей;
- установлення рольової структури команди, позиції та функцій лідера.

Команда

це група людей, які поділяють цілі, цінності та загальні підходи до реалізації спільної діяльності, мають взаємодоповнювальні навички, беруть на себе відповідальність за

кінцеві результати.

ІНСТРУМЕНТИ САМОАНАЛІЗУ ЗДАТНОСТІ ДО КОМАНДНОЇ РОБОТИ

Опитувальник стилю діяльності фахівця соціальної сфери Блейка-Мутона (в авторській модифікації)

Інструкція: Вам пропонуються твердження, що стосуються різних аспектів поведінки фахівців соціальної сфери. Проаналізуйте, будь ласка, наскільки ці твердження справедливі для Вас і відмітьте знаком «+» відповідний стовпчик.

№	Твердження	Завжди	Часто	Інколи	Рідко	Ніколи
1	Я дію як представник команди					
2	Я надаю членам команди повну свободу при виконанні роботи					
3	Я заохочую застосування однотипних засобів роботи					
4	Я дозволяю партнерам вирішувати завдання на їх розсуд					

Добавлено примечание ([NO1]): Під час якої діяльності???? Організації своєї роботи, чи виконання своїх обов'язків????

Добавлено примечание ([NO2]): Якої роботи???

6									
5					5.5				
4									
3									
2									
1	1.1								9.1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Орієнтація на завдання

Рис. 1. Управлінська гратка за Блейком-Мутоном

При інтерпретації отриманого результату можна орієнтуватися на такі *характеристики стилю діяльності фахівця соціальної сфери*, запропоновані авторами методики.

1.1	« <i>Страх перед бідністю</i> ». Зусилля, що спрямовані на забезпечення мінімальної якості роботи, яка дає можливість уникнути звільнення.
9.1	« <i>Авторитет – підкорення</i> ». Результат – все, а людина – в кращому випадку – виконавець. Моральний настрій, що панує в колективі, такого менеджера не дуже хвилює.
1.9	« <i>Будинок відпочинку</i> ». Менеджер в основу своєї діяльності покладає людські стосунки, створює «сімейну» атмосферу в колективі, але мало піклується про виконання робочих завдань.
5.5	« <i>Організація</i> ». Менеджер знаходить баланс ефективності й морального клімату в робочому середовищі.
9.9	« <i>Команда</i> ». Менеджер прагне так побудувати роботу, щоб усі члени команди бачили в ній можливість самореалізації й підтвердження власної значущості.



Case study:
КОМАНДНА СПІВПРАЦЯ В УМОВАХ ВИКЛИКІВ
Командні ролі

Інструкція. У кожному розділі розподіліть суму в 10 балів між характеристиками, які, на Ваш погляд, найвлучніше характеризують Вашу поведінку. Ці бали можна розподілити між кількома твердженнями.

У деяких випадках усі 10 балів можна розподілити між усіма твердженнями або віддати усі 10 балів будь-якому одному

твердженню (позначки потрібно поставити на лівому полі поряд з твердженнями).

1. Що, на мою думку, я можу привнести в групову роботу:	
A	Я швидко знаходжу нові можливості
Б	Я добре можу працювати з багатьма людьми
В	Я досить вдало висуваю нові ідеї
Г	Я можу допомагати іншим людям висувати ідеї
Д	Я здатний ефективно працювати, мені подобається інтенсивна робота
Е	Я згоден бути непопулярним, якщо в результаті це призведе до гарних результатів
Ж	У звичних умовах я працюю швидко
З	Я не маю упереджень, тому завжди приймаю як можливі альтернативні дії
2. У мене є недоліки в груповій роботі, зокрема те, що:	
A	Я дуже напружений, поки захід не продумано, не проконтрольовано, не проведено
Б	Я надаю занадто великої свободи людям, чії погляди вважаю обґрунтованими
В	Я маю слабкість багато говорити сам, поки, нарешті, в групі не з'являються нові ідеї
Г	Мій власний погляд на речі заважає мені негайно поділяти ентузіазм колег
Д	Якщо потрібно чого-небудь досягти, я буваю авторитарним
Е	Мені важко поставити себе в позицію керівника, тому що я боюся зруйнувати атмосферу співробітництва в групі
Ж	Я надто захоплююся власними ідеями і втрачаю контроль над тим, що відбувається в групі
З	Мої колеги вважають, що я занадто турбуюся про несуттєві деталі й хвилююся, що нічого не вийде
3. Коли я включений /на в роботу з іншими:	
A	Я впливаю на людей, не тиснучи на них
Б	Я досить уважний, тому помилок через недбалість бути не може
В	Я готовий наполягати на будь-яких діях, щоб не втратити час і не випустити з поля зору головної мети
Г	У мене завжди є оригінальні ідеї
Д	Я завжди готовий підтримати гарну пропозицію для загальних інтересів
Е	Я дуже уважно ставлюся до нових ідей і пропозицій

Ж	Оточенню подобається моя холодна розсудливість
З	Мені можна довірити пильнування за тим, щоб вся основна робота була виконана
4. У груповій роботі для мене характерним є те, що:	
А	Я дуже зацікавлений у тому, щоб якомога краще знати своїх колег
Б	Я спокійно поділяю погляди тих, хто мене оточує, або дотримуюсь поглядів меншості
В	У мене завжди знайдуться вагомі аргументи, щоб спростувати помилкові пропозиції
Г	Я вважаю, в мене є хист виконувати роботу, як тільки її план потрібно запровадити в дію
Д	У мене є схильність уникати очевидного, а пропонувати щось несподіване
Е	Усе, що я роблю, я намагаюся довести до досконалості
Ж	Я готовий встановлювати контакти й поза групою
З	Хоча мене цікавлять усі погляди, я, не роздумуючи, можу прийняти власне рішення, якщо це необхідно
5. Я одержую задоволення від своєї роботи тому, що:	
А	Мені подобається аналізувати ситуації та робити правильний вибір
Б	Мені подобається знаходити практичні розв'язки проблеми
В	Мені подобається відчувати, що я впливаю на встановлення гарних взаємин
Г	Мені приємно здійснювати сильний вплив на прийняття рішень
Д	У мене є можливість зустрічатися з людьми, котрі можуть запропонувати мені щось нове
Е	Я можу досягти згоди людей при розробці алгоритму виконання завдання
Ж	Мені подобається зосереджувати власну увагу на виконанні поставлених завдань
З	Мені подобається працювати в галузі, де я можу застосовувати свою уяву та творчі здібності
6. Якщо я несподівано одержав/ла складне завдання, яке треба виконувати в обмежений час і з незнайомими людьми:	
А	Я буду почуватися загнаним у кут, поки не знайду з нього вихід та не розроблю свою лінію поведінки
Б	Я буду працювати з тим, хто запропонує найкраще рішення, навіть якщо ця людина мене не приваблює

В	Я спробую знайти людей, між якими зможу розділити за частинами це завдання й у такий спосіб зменшити обсяг роботи
Г	Моє вроджене почуття часу не дозволить мені відстати від графіка
Д	Я вірю, що буду спокійно, в межах своїх можливостей прямувати до мети
Е	Я буду досягати поставленої мети попри будь-які складні ситуації
Ж	Я готовий узяти здійснення роботи на себе, якщо бачитиму, що група не впорається
З	Я влаштую обговорення, щоб стимулювати людей висловлювати нові ідеї та шукати можливостей для досягнення мети

7. Стосовно проблем, які у мене виникають, коли я працюю в групі:

А	Я завжди висловлюю нетерпіння, якщо хтось гальмує процес
Б	Деякі люди критикують мене за те, що я занадто аналітичний і мені бракує інтуїції
В	Моє бажання переконатися, що робота виконується на найвищому рівні, викликає незадоволення
Г	Мені досить швидко все набридає, і я покладаюся на одного-двох людей, які можуть надихнути мене
Д	Мені важко розпочати роботу, якщо я чітко не уявляю собі мети
Е	Іноді мені буває важко пояснити іншим які-небудь складні речі, що спадають мені на думку
Ж	Я розумію, що вимагаю від інших зробити те, чого сам зробити не можу
З	Якщо я наштовхуюся на реальний опір, то мені важко чітко довести свою точку зору

Опрацювання та інтерпретація результатів



Вам слід занести бали до ключа для опрацювання та інтерпретації відповідей, вписуючи з кожного питання поряд із відповідною літерою ту кількість балів, яку Ви дали цьому варіантові відповіді.

Ключ для опрацювання та інтерпретації відповідей

Ролі Питання	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Г	Е	В	З	Ж	Б	А	Д
2	Б	Д	Ж	Г	А	Е	В	З
3	А	В	Г	Ж	З	Д	Е	Б
4	З	Б	Д	В	Г	А	Ж	Е
5	Е	Г	З	А	Б	В	Д	Ж
6	В	Ж	А	Д	Е	Б	З	Г
7	Ж	А	Е	Б	Д	З	Г	В
Сума								

Підрахуйте суму балів по кожному із I – VIII стовпчиків. Визначте ті стовпці-ролі, де набрано найбільші суми. Ці ролі Ви найчастіше відіграєте у групі.

Прочитайте й проаналізуйте наведені нижче описи ролей у груповій взаємодії.

Розподіл командних обов'язків та постановка завдань відповідно до командних ролей

<p>«Голова» адміністратор</p> 	<p><i>Функції:</i> Сприймає різні точки зору й приймає рішення. <i>Властивості:</i> вміє слухати, гарно говорить, логічний, рішучий. <i>Тип:</i> спокійна, стабільна особистість, має потребу в високомотивованій групі.</p>
<p>«Формувальник»</p> 	<p><i>Функції:</i> лідер, поєднує зусилля членів групи в єдине ціле. <i>Властивості:</i> динамічний, рішучий, наполегливий. <i>Тип:</i> домінуючий екстраверт, потребує компетентної, цілісної групи.</p>
<p>«Генератор ідей»</p> 	<p><i>Функції:</i> джерело ідей. <i>Властивості:</i> розумний, багата уява, креативність. <i>Тип:</i> нестандартна особистість, потребує мотивованого оточення, яке буде сприймати його ідеї.</p>
<p>«Оцінювач ідей»</p>	<p><i>Функції:</i> аналіз і логічні висновки, контроль. <i>Властивості:</i> аналітичність,</p>

	<p>інтелектуальність, ерудованість, «якір групи», повертає до реальності. <i>Тип:</i> розсудлива, вольова особистість, потребує оновлення інформації та нових ідей.</p>
<p>«Організатор роботи»</p> 	<p><i>Функції:</i> перетворення ідей у конкретні завдання та організація їх виконання. <i>Властивості:</i> організатор, вольовий, рішучий. <i>Тип:</i> вольова особистість, має потребу в пропозиціях, ідеях групи.</p>
<p>«Організатор групи»</p> 	<p><i>Функції:</i> сприяє досягненню злагоди в групі, залагоджує непорозуміння, обізнаний із потребами, проблемами членів групи. <i>Властивості:</i> чуйність, дипломатичність, доброта, комунікабельність. <i>Тип:</i> емпатійна й комунікативна особистість, потребує постійного контакту з усіма членами групи.</p>
<p>«Дослідник ресурсів»</p> 	<p><i>Функції:</i> сполучна ланка із зовнішнім середовищем. <i>Властивості:</i> комунікабельний, схильний захоплюватися, енергійний, привабливий. <i>Тип:</i> наполегливий екстраверт, потребує свободи дій.</p>
<p>«Завершувач»</p> 	<p><i>Функції:</i> спонукає групу все робити вчасно й до кінця. <i>Властивості:</i> професійна педантичність, обов'язковість, відповідальність. <i>Тип:</i> педантична особистість, потребує групової відповідальності, обов'язковості.</p>

Рефлексія

1. Які мої сильні сторони у командній взаємодії?

2. На які якості треба звернути увагу для підвищення ефективності командної співпраці?

3. Мої три ключові висновки про командну роботу:



МОТИВАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

Мотивація персоналу діяльності працівників системи соціального захисту населення – це створення сприятливих умов і стимулів, які спонукають співробітників працювати з більшою самовіддачею, з націленістю на якість і результат.

ПІРАМІДА А.МАСЛОУ: ІЄРАРХІЯ ПОТРЕБ



ОСНОВНІ ВИДИ МОТИВАЦІЇ:

- **Внутрішня мотивація** – це імпульс, який з'являється без будь-якого тиску чи обіцяної нагороди. Це якесь приємне почуття, яке виникає у людини безпосередньо у процесі виконання дій.
- **Зовнішня мотивація** – це спонукання до дії, що виникає через зовнішні чинники (загроза заподіяння шкоди чи втрати блага, обіцянка винагороди). Зовнішня мотивація необхідна, щоб людина могла досягати цілей з відкладеним у часі результатом.



Швеція
Sverige



PsyUpgrade
Центр професійного зростання

Робота без внутрішньої мотивації та орієнтація лише на зовнішні фактори може призвести до вигорання.

КЛАСИФІКАЦІЯ МЕТОДІВ МОТИВАЦІЇ ЗА РІЗНИМИ ОЗНАКАМИ:

1. За основними потребами:

- задоволення фізіологічних потреб працівників;
- задоволення потреб у захищеності та безпеці працівників;
- задоволення потреб у причетності та належності працівників;
- задоволення потреб поваги і визнання працівників;
- задоволення потреб самовираження та самореалізації працівників.

2. За стимулами:

- економічні методи мотивації (матеріального стимулювання) (заробітна плата; преміювання; грошова винагорода; матеріальна допомога);
- не економічні методи мотивації:
 - а) **організаційні:** участь у справах організації; мотивація перспективою на майбутнє; делегування завдань і повноважень; мотивація збагаченням змісту праці;
 - б) **морально-психологічні:** похвала, схвалювання, підтримка, визнання заслуг, повага, довіра

Практикум



ОСНОВНІ СТРАТЕГІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПОЗИТИВНОЇ МОТИВАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

• **Негативна стратегія** (контрпродуктивна) базується на використанні методів тиску, які діють на працівника «зовні» і змушують його в дисциплінарному порядку виконувати ті чи інші завдання;

• **Позитивна стратегія** мотивації передбачає узгодження цілей виробничого процесу і потреб й мотивів працівників системи соціального захисту населення.



СУТТЄВІ НЕДОЛІКИ НЕГАТИВНОЇ СТРАТЕГІЇ МОТИВАЦІЇ:

- необхідність **розгалуженої системи контролю** за виконанням працівниками їх ролей;
- створення специфічного, **«агресивного» середовища** навколо керівника;
- виникнення у працівників **стану фрустрації** у зв'язку з неможливістю реалізації ними власних потреб;
- **«вмирання» мотивації** у разі припинення зовнішнього «тиску».

Вправа «Визначення управлінських заходів для позитивної мотивації»

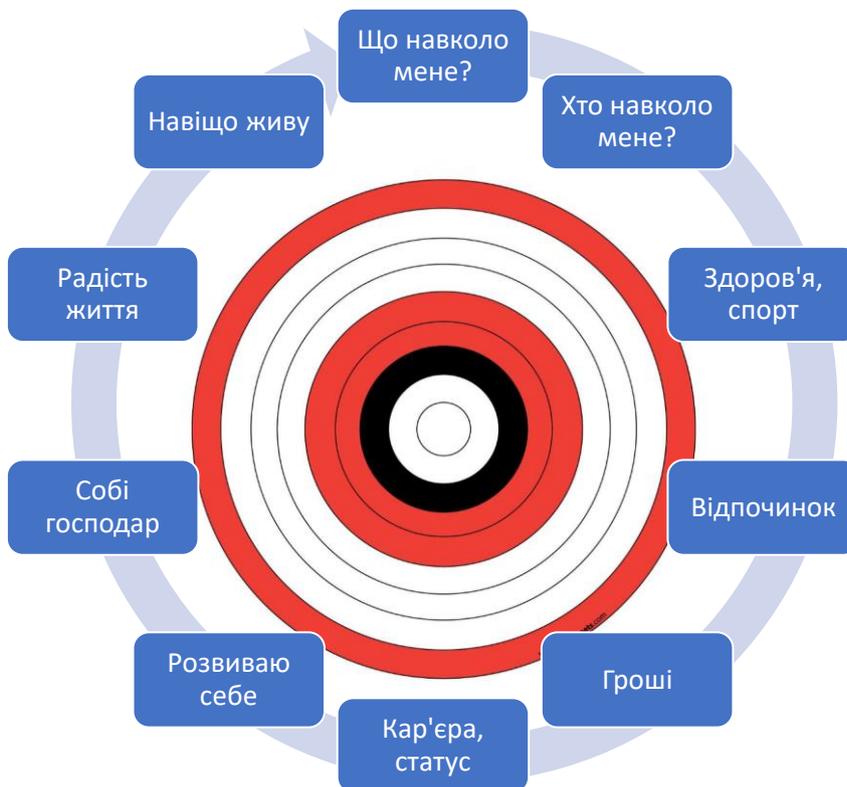
Визначте управлінські заходи, які, на вашу думку, сприятимуть розвитку позитивної мотивації у працівників системи надання соціальних послуг (працівників структурного підрозділу з питань соціального захисту, надавачів соціальних послуг та ін.) до реалізації професійної діяльності у сфері соціального захисту.



Вправа "Колесо мотивації"

1. Оцініть кожен сектор за шкалою від 1 до 10, де 1 – дуже погано, а 10 – чудово. Крапка в центрі - це точка відліку, нуль, початок. Остання поділка 10 - є максимальною.

Прислухайтеся до себе, на якій позначці ви себе відчуваєте?, яким є ступінь вашої задоволеності? Зробіть позначку у кожному секторі. Будьте відвертими з собою і пам'ятайте, що перша відповідь, яка спала вам на думку, швидше за все, і є правильною.





2. Запишіть три свої рішення, які ви бажаєте змінити найближчим часом у своєму житті:

Методика Т. Елерса: ДІАГНОСТИКА МОТИВАЦІЇ ДО УСПІХУ

Вам запропоновано твердження, на кожне з яких дайте відповідь чи погодження: «Так» або «Ні».

Твердження	так	ні
1. Якщо між двома варіантами є вибір, його краще зробити швидше, ніж відкладати на потім.		
2. Якщо помічаю, що не можу на всі 100% виконати завдання, я легко дратуюся.		
3. Коли я працюю, це виглядає так, ніби я ставлю на карту все.		
4. Якщо виникає проблемна ситуація, найчастіше я приймаю рішення одним/ою з останніх.		
5. Якщо два дні поспіль у мене немає справи, я втрачаю спокій.		
6. У деякі дні мої успіхи нижче середніх.		
7. Я більш вимогливий/а до себе, ніж до інших.		
8. Я доброзичливіший/а за інших.		
9. Якщо я відмовляюся від складного завдання, згодом суворо засуджую себе, бо знаю, що в ньому я домігся/лась б успіху.		
10. У процесі роботи я потребую невеликих пауз для відпочинку.		
11. Старанність - це не основна моя риса.		
12. Мої досягнення в роботі не завжди однакові.		
13. Інша робота приваблює мене більше тієї, якою я зайнятий/а.		
14. Осуд стимулює мене сильніше похвали.		



15. Знаю, що колеги вважають мене діловою людиною.		
16. Подолання перешкод сприяє тому, що мої рішення стають більш категоричними.		
17. На моєму честолюбстві легко зіграти.		
18. Якщо я працюю без натхнення, це, зазвичай, помітно.		
19. Виконуючи роботу, я не розраховую на допомогу інших.		
20. Іноді я відкладаю на завтра те, що повинен/на зробити сьогодні.		
21. Потрібно покладатися тільки на самого/у себе.		
22. У житті небагато речей важливіше грошей.		
23. Якщо мені треба буде виконати важливе завдання, я ніколи не думаю ні про що інше.		
24. Я менш честолюбний/а, ніж багато інших.		
25. Наприкінці відпустки я, зазвичай, радію, що скоро вийду на роботу.		
26. Якщо я налаштований/а до роботи, роблю її краще і більш кваліфіковано, ніж інші.		
27. Мені простіше і легше спілкуватися з людьми, здатними наполегливо працювати.		
28. Коли у мене немає роботи, мені не по собі.		
29. Відповідальну роботу мені доводиться виконувати частіше за інших.		
30. Якщо мені доводиться приймати рішення, намагаюся робити це якомога краще.		
31. Іноді друзі вважають мене ледачим/ою.		
32. Мої успіхи в якійсь мірі залежать від колег.		
33. Протидіяти волі керівника безглуздо.		
34. Іноді не знаєш, яку роботу доведеться виконувати.		
35. Якщо у мене щось не ладиться, я стаю нетерплячим/ою.		
36. Зазвичай, я звертаю мало уваги на свої досягнення.		
37. Якщо я працюю разом з іншими, моя робота більш результативна, ніж у інших.		
38. Не доводжу до кінця багато справ, за які беруся.		
39. Заздрю людям, які не завантажені роботою.		
40. Не заздрю тим, хто прагне до влади.		
41. Якщо я впевнений/а, що стою на правильному шляху, для доведення своєї правоти піду на крайні заходи.		



Ключ опитувальника

По 1 балу нараховується за відповідь «так» на питання: 2-5, 7-10, 14-17, 21, 22, 25-30, 32, 37, 41

і «ні» - на наступні: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38 і 39.

Відповіді на питання 1, 11, 12, 19, 23, 33-35 і 40 не враховуються. Підраховується загальна сума балів.

Інтерпретація методики мотивації до успіху (норми тесту Елерса):

Чим більша сума балів, тим вище рівень мотивації до досягнення успіху.

Від 1 до 10 балів - низька мотивація до успіху;

від 11 до 16 балів - середній рівень мотивації;

від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації;

більше 21 бал - дуже високий рівень мотивації до успіху.

Методика Т. Елерса: ДІАГНОСТИКА МОТИВАЦІЇ ДО УНИКНЕННЯ НЕВДАЧ

Вам пропонується список слів з 30 рядків, по 3 слова в кожному рядку. У кожному рядку виберіть тільки одне з трьох слів, яке найбільш точно Вас характеризує, та відзначте його.

№	1	2	3
1.	Сміливий	Пильний	Підприємливий
2.	Сумирний	Боязкий	Упертий
3.	Обережний	Рішучий	Песимістичний
4.	Непостійний	Безцеремонний	Уважний
5.	Нерозумний	Боязкий	Той, хто не думає
6.	Спритний	Жвавий	Передбачливий
7.	Холоднокровний	Той, хто вагається	Молодецький
8.	Стрімкий	Легковажний	Боязливий
9.	Той, хто не задумується	Манірний	Непередбачливий
10.	Оптимістичний	Добросовісний	Чуйний
11.	Меланхолійний	Той, хто вагається	Нестійкий
12.	Боязкий	Недбалий	Схвильований
13.	Необачний	Тихий	Боязливий
14.	Уважний	Нерозсудливий	Сміливий



15.	Розсудливий	Швидкий	Мужній
16.	Підприємливий	Обережний	Передбачливий
17.	Схвильований	Розсіяний	Боязкий
18.	Малодушний	Необережний	Безцеремонний
19.	Полохливий	Нерішучий	Нервовий
20.	Виконавчий	Відданий	Авантюрний
21.	Передбачливий	Жвавий	Відчайдушний
22.	Приборканий	Байдужий	Недбалий
23.	Обережний	Безтурботний	Терплячий
24.	Розумний	Дбайливий	Хоробрий
25.	Передбачливий	Безстрашний	Добросовісний
26.	Поспішний	Полохливий	Безтурботний
27.	Розсіяний	Необачний	Песимістичний
28.	Обачний	Розсудливий	Підприємливий
29.	Тихий	Неорганізований	Боязливий
30.	Оптимістичний	Пильний	Безтурботний

Ключ опитувальника

Ви отримуєте по одному балу за наступні вибори, наведені в ключі (перша цифра - перед дефісом - означає порядковий номер питання, друга цифра - після дефіса - порядковий номер відповіді. Наприклад. 1-2 означає, що слово, яке отримало один бал в першому рядку у другому стовпці, - "пильний"). Інші вибори балів не отримують.

1-2, 2-1, 2-2, 3-1,3-3, 4-3, 5-2, 6-3, 7-2. 7-3, 8-3, 9-1, 9-2, 10-2, 11-1, 11-2, 12-1, 12-3, 13-2, 13-3, 14-1, 15- 1, 16-2, 16-3, 17-3, 18-1, 19-1, 19-2, 20-1, 20-2, 21-1, 22-1, 23-1, 23-3, 24-1, 24-2, 25-1, 26-2, 27-3, 28-1, 28-2, 29-1, 29-3, 30-2.

Інтерпретація отриманих результатів.

Чим більша сума отриманих балів, тим вище рівень мотивації до уникнення невдач, до захисту.

- Від 0 до 10 балів: низька мотивація до захисту;

- Від 11 до 16 балів: середній рівень мотивації;

- Від 17 до 20 балів: високий рівень мотивації;

- Понад 20 балів: занадто високий рівень мотивації до уникнення невдач, захисту.

Для використання фактора внутрішньої мотивації в системі управління поведінковим маркетингом персоналу організації має



сенс оцінювати результати двох наведених вище тестів одночасно в матричній формі таблиці.

Таблиця. Матриця типів внутрішньої мотивації працівника

Бали, отримані за результатами тесту «Мотивація до уникнення невдач»	Бали, отримані за тестом «Мотивація до успіху»			
	До 11	11-16	17-20	Понад 20
до 11	В	В	А	А
11-16	В	В	А	А
17-20	С	С	Д	Д
понад 20	С	С	Д	Д

Працівники типу А завжди орієнтовані на досягнення цілей, функціонування і розвиток організації, однак у своїй трудовій діяльності схильні використовувати кошти, що виходять за рамки етичних і правових норм.

Працівники типу С слабо орієнтовані на досягнення цілей, функціонування і розвиток організації, але при цьому ніколи не порушують прийнятих норм трудової поведінки.

Працівники типу В і Д проявляють проміжні форми трудової поведінки в системі поведінкового маркетингу. Відмінності між ними полягають у тому, що перші неявно орієнтовані на одну з орієнтацій, а другі - постійно за ситуацією змінюють свою досить чітко виражену орієнтацію.

РЕСУРСНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ НА ШЛЯХУ ДО СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА У ГРОМАДІ

Соціальне партнерство у системі соціальних послуг - це взаємодія різних суб'єктів (держави, громадських організацій, бізнесу, місцевих громад) з метою ефективного надання соціальних послуг населенню.



Це співробітництво дозволяє об'єднати зусилля, ресурси та експертизу для вирішення соціальних проблем та покращення якості життя людей.

Чому соціальне партнерство важливе?

- *Синергія ресурсів:* об'єднання фінансових, людських та матеріальних ресурсів різних суб'єктів дозволяє вирішувати складні соціальні проблеми, які не під силу одному суб'єкту.
- *Комплексний підхід:* соціальне партнерство дозволяє застосовувати комплексний підхід до вирішення проблем, враховуючи різні аспекти життя людини.
- *Інновації:* співпраця різних суб'єктів стимулює появу нових ідей та підходів до надання соціальних послуг.
- *Підвищення ефективності:* за рахунок об'єднання зусиль та розподілу відповідальності підвищується ефективність використання ресурсів.
- *Залучення громадськості:* соціальне партнерство сприяє залученню громадськості до вирішення соціальних проблем, що підвищує рівень довіри до системи соціальних послуг.

ОСНОВНІ НАПРЯМКИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА:

- ✓ *Спільне фінансування соціальних проектів:* створення спільних програм та проектів, залучення коштів з різних джерел.
- ✓ *Спільна розробка та впровадження соціальних послуг:* створення нових видів соціальних послуг, адаптація існуючих до потреб населення.
- ✓ *Спільне використання інфраструктури та обладнання:* оптимізація використання ресурсів шляхом спільного доступу до приміщень, обладнання та інвентарю.
- ✓ *Спільне проведення досліджень та розробок:* збір та аналіз даних, розробка нових підходів до вирішення соціальних проблем.
- ✓ *Спільна адвокація:* захист інтересів вразливих груп населення, лобювання змін у законодавстві.



ВИКЛИКИ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА:

- *Відмінності у цінностях та цілях:* різні суб'єкти можуть мати різні цілі та пріоритети.
- *Недостатня координація:* відсутність ефективних механізмів координації дій різних суб'єктів.
- *Бюрократичні бар'єри:* складні процедури укладання угод, отримання дозволів тощо.
- *Недостатня довіра між партнерами:* недовіра може перешкоджати ефективній співпраці.

ЯК ПОДОЛАТИ ЦІ ВИКЛИКИ?

- ✓ **Розробка чітких механізмів співпраці:** створення спільних планів роботи, визначення ролей і відповідальності кожного партнера.
- ✓ **Створення ефективних комунікаційних каналів:** регулярні зустрічі, обмін інформацією, використання сучасних комунікаційних технологій.
- ✓ **Побудова довіри:** Створення атмосфери довіри та взаєморозуміння між партнерами.
- ✓ **Постійний моніторинг та оцінка ефективності:** Регулярна оцінка результатів спільної діяльності, внесення необхідних змін.

Соціальне партнерство є важливим інструментом для розвитку системи соціальних послуг. Воно дозволяє об'єднати зусилля різних суб'єктів для вирішення складних соціальних проблем та покращення якості життя людей. Для успішного розвитку соціального партнерства необхідно подолати ряд викликів та створити ефективні механізми співпраці.

Ресурсність працівників структурного підрозділу у контексті соціального партнерства – це сукупність їхніх знань, умінь, навичок, досвіду, особистісних якостей та мотивації, які дозволяють їм ефективно взаємодіяти з іншими суб'єктами соціального партнерства (громадськими організаціями, бізнесом, мешканцями громади), будувати довірливі відносини та досягати спільних цілей.



Чому ресурсність працівників так важлива?

- *Ефективність взаємодії:* ресурсні працівники вміють вибудовувати діалог, знаходити компроміси, переконувати та мотивувати інших.
- *Креативність у вирішенні проблем:* здатність генерувати нові ідеї та підходи до вирішення складних соціальних питань.
- *Гнучкість:* ресурсні працівники готові адаптуватися до змінних умов та викликів.
- *Мотивація:* мотивовані працівники є драйверами змін і здатні мотивувати інших до спільної роботи.
- *Довіра:* ресурсні працівники викликають довіру у партнерів і клієнтів, що є основою для успішного соціального партнерства.

Які ресурси можуть бути у працівників?

Знання законодавства, соціальної роботи, психології, менеджменту.

Уміння спілкуватися, вести переговори, працювати в команді, вирішувати конфлікти.

Навички планування, організації, аналізу, моніторингу й оцінки, презентації.

Досвід роботи в соціальній сфері, досвід взаємодії з різними групами населення.

Особистісні якості: емпатія, толерантність, відповідальність, ініціативність, креативність.

Мотивація: внутрішня мотивація до соціальної роботи, бажання допомагати людям.

Як розвивати ресурсність працівників?

Навчання та підвищення кваліфікації: проведення тренінгів, семінарів, майстер-класів.

Менторство: створення системи менторства, де досвідчені працівники передають свої знання та навички молодим фахівцям.



Командна робота: створення команд, де працівники можуть обмінюватися досвідом і підтримувати один одного.

Мотивація: використання різних форм мотивації (матеріальної та нематеріальної) для заохочення працівників.

Створення сприятливих умов праці: Забезпечення комфортного робочого середовища, можливостей для професійного зростання.

Отже, ресурсність працівників є одним з ключових факторів успішного соціального партнерства. Інвестуючи в розвиток своїх працівників, організації можуть підвищити ефективність своєї діяльності та досягти більш значущих результатів для громади.

Модель «BASIC Ph»

(Розроблена групою фахівців Ізраїльського Центру попередження стресу)

Інструкція: Пригадайте себе, коли ви знаходилися в кризовій ситуації, переживали сильний стрес. Що найчастіше ви робили, щоб допомогти собі впоратися з цим станом? Що, на вашу думку, допомагає найкраще, а що – найгірше? Зважте кожне твердження і поставте будь-яку позначку у відповідній клітинці навпроти номера твердження, де цифри означають:

0 – ніколи не користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

1 – я рідко користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

2 – я іноді користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

3 – я періодично користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

4 – я часто користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.

5 – я майже завжди користуюся цим способом, щоб впоратися з ситуацією.

6 – я завжди користуюся цим способом, щоб впоратися зі складною ситуацією.

№	Твердження	0	1	2	3	4	5	6
1.	Я здаюся і покладаюся на вищі сили чи долю у вирішенні проблеми							
2.	Я не говорю про свої емоції прямо, але виражаю їх опосередковано, – до прикладу, плачу, коли думаю про себе							
3.	Я шукаю підтримки інших людей							
4.	Я фантазую і даю волю своїй уяві, – наприклад, уявляю себе у спокійному, безтурботному місці							
5.	Я збираю інформацію, щоб бути певним/ною у тому, що я маю найкращий варіант вирішення проблеми							
6.	Я їм або сплю менше, ніж звичайно, – або ж, навпаки, я їм та сплю більше, аніж зазвичай							
7.	Я вірю у мої власні сили і мою здатність долати перешкоди							
8.	Я висловлюю мої почуття у власний завуальований спосіб – через натяки, сарказм або навіть флірт							
9.	Я веду бесіди з друзями по телефону							
10.	Я згадую свої улюблені історії, байки, притчі або ж казки – як спосіб пошуку вирішення проблеми							
11.	Я аналізую проблеми, намагаючись знайти їх вирішення							
12.	Я постійно займаю себе фізично працею – наприклад, прибиранням, приготуванням їжі, роботою з деревом, ремонтом автомобіля чи навіть створенням моделі літака							
13.	Моє кредо: «Я зможу пережити це, незважаючи ні на що»							
14.	Я звільняюся від почуттів через плач, сміх або крик і не тримаю все це всередині							
15.	Я намагаюся знайти підтримку у друга або членів моєї сім'ї							
16.	Слухаючи музику, я даю волю своїй уяві							
17.	Я створюю спеціальний план і дію згідно з ним крок за кроком							
18.	Я використовую вправи для розслаблення							
19.	Я прошу допомоги у Бога в молитві							

20.	Я накручую себе емоційно, щоб посилити свою мотивацію								
21.	Я глибоко занурююсь у стосунки з членами моєї громади або організації, до якої я належу								
22.	Я згадую часи, коли мені було набагато краще, ніж зараз, або ж думаю про час, коли все зміниться на краще								
23.	Насамперед, я намагаюся зрозуміти, щб, власне, відбувається								
24.	Я розслабляюся, коли роблю щось: приймаю душ або ванну, йду на прогулянку або бігаю підтюпцем								
25.	Я опираюся на свої духовні переконання або на свою життєву філософію								
26.	Я розповідаю або слухаю жарти і смішні історії								
27.	Я шукаю людей, з якими можна провести час, нічим особливо не займаючись								
28.	Я переглядаю спортивні змагання, фільми або читаю книги, уявляючи себе на місці дійових осіб								
29.	Я зважую всі можливі варіанти вирішення проблеми і, якщо це можливо, обираю найкращий з них								
30.	Я намагаюся постійно займати себе якоюсь фізичною діяльністю								
31.	Моє кредо: «Те, що не вбиває мене, робить мене сильнішим»								
32.	Я даю вихід моїм емоціям								
33.	Я пишу листи та е-мейли до друзів – з надією на їх відповідь								
34.	Я мрію, думаю про кращі часи, уявляючи собі їх								
35.	Я намагаюся знайти вирішення проблеми у найкращий спосіб, з тих, які знаю, обмірковуючи кожен з них								
36.	Я виходжу з дому або намагаюся бути активним/ною для того, щоб позбутися надлишку енергії								

Опрацювання результатів

Підрахуйте отримані бали по вертикалі у кожному з шести стовпчиків.

B	A	S	I	C	Ph
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36

Чим більша сума балів, тим більш розвинутою є відповідна стратегія:

B – віра, переконання, цінності;

A – емоції, почуття;

S – соціальні зв'язки, соціальна підтримка;

I – уява, мрії, спогади;

C – когнітивні стратегії;

Ph – тілесні ресурси, фізична активність.



МОНІТОРИНГ ТА КОНТРОЛЬ У МЕНЕДЖМЕНТІ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ ЗАДЛЯ САМОСТВЕРДЖЕННЯ Й ПОВНОЦІННОГО ЖИТТЯ КОЖНОГО ГРОМАДЯНИНА



МОНІТОРИНГ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ (НСП)

передбачає збір та опрацювання інформації про надання соціальних послуг, проведення аналізу узагальненої інформації та планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг (Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг. Постанова Кабінету



Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449, далі – Порядок).

Моніторинг НСП – цілеспрямована та спеціально організована **система неперервного (регулярного та планового) спостереження (вивчення), виміру, оцінки, аналізу даних** про стан надання соціальних послуг і соціального захисту мешканців громади в цілому і на цій основі **прогнозування, розроблення рекомендацій** для своєчасного прийняття управлінських рішень щодо підвищення якості зазначеного процесу та результату.

В окремих випадках моніторинг може бути проведений **позапланово:**

- виникнення нових соціально незахищених груп в умовах війни;
- оперативні зміни відповідно до ситуації, що виникла внаслідок певних екстремальних умов;
- проведення експериментальних досліджень у сфері соціального захисту та надання соціальних послуг;
- різке збільшення кількості випадків порушення прав людини, надходження скарг від ОСП та ін.

Завдання моніторингу в ТГ відповідно до Порядку:

- 1) визначення кількості мешканців громади, які потребують соціальних послуг;
- 2) визначення кількості надавачів соціальних послуг та їх потужностей;
- 3) забезпечення жителів громади якісними соціальними послугами, що відповідають їх потребам;
- 4) підготовка звітів про надання соціальних послуг;
- 5) планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг;
- 6) розвиток ринку соціальних послуг відповідно до реальних потреб отримувачів таких послуг;



7) проведення аналізу виконання норм законодавства з надання соціальних послуг, дотримання державних стандартів надання соціальних послуг;

8) розроблення пропозицій щодо формування державної політики у сфері надання соціальних послуг.



Принципи моніторингу:

Системність і спланованість

Перманентні зміни, що властиві сьогоденню, зумовлюють необхідність системного та регулярного аналізу з метою вдосконалення сфери соціального захисту та підтримки високої якості соціальних послуг, що надаються мешканцям громади. Результативний моніторинг має відбуватися за чітким планом, за умови попередньої розробки інструментарію, аналізу наявних ресурсів, а також визначення порядку дій, термінів проведення та відповідальних осіб тощо.

Комплексність і точність

Достовірну й повноцінну інформацію щодо стану проблеми можна отримати, залучивши одночасно комплекс кількісних та якісних методів, що дозволяють підкріпити й перевірити дані. Це дозволить забезпечити точне та послідовне відображення зібраних даних з необхідними деталями за чітким планом, досягти точності у формулюванні висновків та рекомендацій щодо приведення об'єкта моніторингу у відповідність із очікуваними результатами.

Незалежність і неупередженість

На процес і результати моніторингу не має впливати жодний із його учасників, щоби запобігти свідомому чи несвідомому викривленню даних. Якщо немає можливості винайняти зовнішню аналітичну компанію, то слід сформувати групу перевірки з представників різних сторін, які задіяні у сфері соціального захисту, із залученням мешканців громади й громадських



організацій. Це дозволить мінімізувати суб'єктивізм при аналізі, оцінюванні та інтерпретації даних, зібрати інформацію, яка в цілому не фільтрується сприйняттям і не залежить від особистих оцінок.

Конфіденційність і безпека.

Проведення моніторингу та оцінювання не повинно завдавати шкоди досліджуваним та будь-яким іншим особам, які мають відношення до предмету моніторингу. Усі зібрані дані мають відобразитися у звітах в узагальненому вигляді без використання персональних даних (якщо такі дані вказуються, мусить бути отримана згода від ОСП чи його/її представника/ці), зберігатися у недоступному для сторонніх осіб місці. Принцип вимагає додаткової уваги від організаторів дослідження до безпеки електронних баз, носіїв, на яких зберігається інформація, та усіх можливих каналів її поширення.

Оцінка якості соціальних послуг передбачає встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг (*адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до ОСП, професійність*).

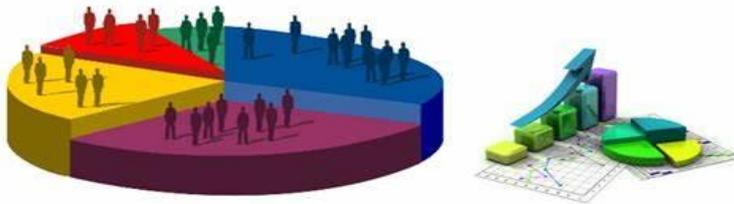
Внутрішня оцінка якості соціальних послуг здійснюється, як правило, надавачем соціальних послуг (юридичними та фізичними особами, фізичними особами – підприємцями із державного, комунального або недержавного секторів) і має на меті:

- удосконалення діяльності надавача соціальних послуг;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу надавача соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг надавачем соціальних послуг;



- підвищення якості соціальних послуг (п. 24 Порядку)

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг в громаді (не рідше ніж один раз у два роки) проводиться на замовлення ОМС, центральних органів виконавчої влади, за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті, із залученням за згодою громадських об'єднань, що спеціалізуються на проведенні зовнішньої оцінки. Метою є отримання інформації стосовно досягнень, недоліків та рекомендації щодо підвищення якості наданих соціальних послуг, організації роботи надавача соціальних послуг тощо.



ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ:

- 1) складання програми й плану моніторингу, в тому числі, розроблення індикаторів і показників моніторингу надання соціальних послуг, вибір методів збору даних, розрахування бюджету;
- 2) збір та аналіз інформації про надання соціальних послуг у територіальній громаді;
- 3) проведення аналізу системи надання соціальних послуг у громаді з урахуванням потреб її жителів;
- 4) визначення пріоритетних результатів у сфері надання соціальних послуг з урахуванням відповідності соціальних послуг потребам у них мешканців громади та державної політики;
- 5) пропозиції та рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг у територіальній громаді.

Моніторинг і оцінка передбачають аналіз відповідей на наступні запитання.

1. Що виявлено?.



2. Як це можна пояснити?
3. Який висновок необхідно зробити?
4. Що потрібно тепер робити?

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У КОНКРЕТНІЙ ГРОМАДИ:

- визначення загального стану, потреб і проблем громади в сфері соціального захисту та надання соціальних послуг;
- виявлення груп ОСП та їх особливостей (кількість, характеристики, рівень задоволеності соціальними послугами тощо);
- визначення особливостей організації процесу надання соціальних послуг;
- встановлення наявності, кількості, матеріально-технічного, фінансового та кадрового стану надавачів соціальних послуг;
- співвідношення попиту та пропозиції в наданні соціальних послуг
- виявлення рівня поінформованості мешканців громади про доступні соціальні послуги та можливості їх отримання тощо.

Як наслідок, є **МОЖЛИВИМ**:

- визначити пріоритетні напрями діяльності системи соціального захисту і надання соціальних послуг у громаді;
- охопити всі групи населення, що потребують соціального захисту та державної підтримки;
- обґрунтувати шляхи вдосконалення надання соціальної сфери громади громаді (пошук нових партнерів, підвищення кваліфікації персоналу соціальних установ, оновлення матеріально-технічної бази тощо);
- оцінити пріоритетні напрями розвитку ринку соціальних послуг, можливості залучення нових надавачів соціальних послуг;
- налагодити взаємодію з державними та громадськими організаціями, спонсорами, приватними особами, які зацікавлені в розвитку системи надання соціальних послуг у громаді тощо.;



ІНДИКАТОРИ МОНІТОРИНГУ Й ОЦІНКИ

(лат. indicator, від indico – вказую, визначаю) є показниками / комплексом показників для визначення, вимірювання, фіксації, характеристики стану, процесу та результату певної діяльності.

Критерії хорошого індикатора (AIMS):

A – Action focused (сфокусований на дії). Індикатор має вести до дії. Якщо зацікавлені сторони не знають, що робити з отриманими значеннями індикатора, тоді це поганий показник.

I – Important (важливий). Індикатор та дані, отримані за його допомогою, можуть бути покладені в основу рішення про те, як ефективно реагувати на епідемію.

M – Measurable (піддається вимірюванню). Індикатор реально можна виміряти на практиці, застосувавши відповідну методологію.

S – Simple (простий). Працювати з хорошим, простим індикатором, що генерує дані, які можна використати – це краще, ніж займатися пошуком ідеальних індикаторів
<https://profihealth.org.ua/uk/lessons/147>

Розрізняють **кількісні** та **якісні показники** як одиниці виміру індикаторів*

Таблиця 3.1

Кількісні показники	Якісні показники
Визначаються у цифровому вигляді	Виражаються словами
Процедури виміру стандартизовані, легко можуть дублюватися	Процедури виміру рідко дублюються, переважно використовується індивідуальний дослідницький підхід
Часто потребують якісної інтерпретації	Часто використовуються у локальних ситуаціях або із залученням невеликої кількості людей

Представлені у вигляді статистичних даних, графіків і діаграм, результатів вимірювань і взаємозв'язків	Представлені у вигляді висловлювань, спостережень, фрагментів документів
Аналіз проводиться статистичними та математичними методами	Аналіз проводиться шляхом визначення ключового змісту або узагальнення інформації

* С. 33. Шинкарук та ін., 2022

Індикатори моніторингу й оцінки розвитку системи надання соціальних послуг у громаді складаються із показників, визначених за етапами відповідної діяльності структурного підрозділу із соціального захисту населення (див. табл. 3.3).

За потреби визначаються спеціальні індикатори моніторингу відповідно до мети та оперативних завдань забезпечення функціонування системи якісного надання соціальних послуг мешканцям громади.



МЕТОДИ ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ

Опитування (анкетування, інтерв'ю, бесіда, фокус-група) є методом отримання первинної інформації, що дозволяє дізнатися думку людей щодо певної проблеми та шляхів її розв'язання. При цьому *он-лайн опитування* доцільно проводити з використанням сервісу Гугл Форми <https://docs.google.com/forms>

Фокус-група як «сфокусоване групове інтерв'ю» передбачає проведення бесіди одночасно з декількома учасниками (часто – певної соціально-демографічної групи), яку здійснює модератор за підготовленим заздалегідь сценарієм з метою поглибленого вивчення думки респондентів щодо певної проблеми / ситуації та мотивів їхньої поведінки.

Спостереження є методом збору інформації, що ґрунтується на прямому сприйнятті дослідником соціального середовища та реєстрації соціальних явищ і міжособистісних взаємодій, що мають



відношення до проблеми дослідження, як, наприклад, особливості взаємодії надавачів і отримувачів освітніх послуг.

Аналіз документації є методом дослідження, що дозволяє отримати як кількісні, так і якісні дані з певних документальних джерел (статутні документи, веб-сайти, звіти та ін.), що (у нашому випадку) мають відношення до системи надання соціальних послуг.

Кейс-стаді є методом всебічного вивчення унікальності певного об'єкта в сукупності його взаємозв'язків, ретельному аналізі конкретного випадку, соціальної групи або організації шляхом застосування якісних методів дослідження, як скажімо, історія сім'ї у СЖО чи провайдерів соціальних послуг.

Таблиця 3.2.

ПЕРЕВАГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ РІЗНИХ МЕТОДІВ ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ

Метод	Переваги методу	Обмеження методу
Анкетування	<ul style="list-style-type: none"> - охоплення великої кількості респондентів за невеликий час; - стандартизація; - зручна обробка даних; - гарантія анонімності 	<ul style="list-style-type: none"> - складно отримати достатню кількість відповідей і бути впевненим в їх авторстві; - не можна змінити акценти у процесі проведення; - результат залежить від якості підготовки запитань і репрезентативності вибірки
Інтерв'ю	<ul style="list-style-type: none"> - великий обсяг детальної інформації - гнучкість. можливість зміни акцентів у процесі збору інформації, уточнити і питання, і відповіді - відсутність сторонніх учасників може сприяти формуванню належного рівня довіри та обговорення «важких тем»; - можливість фіксації невербальних елементів (міміка, жести). 	<ul style="list-style-type: none"> - велика трудомісткість (тривалість підготовки і проведення) - вимагає особливих умов для проведення - залежність від психологічного контакту і емоційного стану учасників - опрацювання даних займає багато часу

Онлайн-опитування	<ul style="list-style-type: none"> - низька вартість проведення опитування - оперативність одержання результатів 	<ul style="list-style-type: none"> - неповне охоплення населення інтернетом - порушення вибіркової сукупності (у вибірку попадають лише ті, хто має інтернет)
Фокус-групи	<ul style="list-style-type: none"> - можливість поглянути на проблему з різних боків під час взаємодії учасників; - можливість детально й глибоко вивчити проблему, розкрити причини певного явища 	<ul style="list-style-type: none"> - Неструктурований вигляд інформації, що потребує спеціальної підготовчої роботи для її аналізу; - труднощі узагальнення інформації, що надходить від різних учасників, - проблеми мотивації та контролю учасників
Спостереження	<ul style="list-style-type: none"> - безпосередня оцінка особливостей поведінки та діяльності - можливість отримати нові, незаплановані й непередбачувані дані - не потребує створення особливих умов, додаткових дій 	<ul style="list-style-type: none"> - можливий вплив спостерігача на результати спостереження - унікальність події, що не може повторитися точно в тих межах; - не всі дані доступні спостереженню - складність реєстрації та опрацювання даних, потребує багато часу
Аналіз документації	<ul style="list-style-type: none"> - відносна об'єктивність інформації; - можливість багаторазового звернення до одного й того ж джерела інформації - не вимагає створення спеціальних умов - відсутність впливу учасників дослідження 	<ul style="list-style-type: none"> - не завжди адекватно відображає діяльність, загроза застарілих даних; - різних ступінь достовірності; - трудомісткість збору даних через великий обсяг непотрібної інформації; - незручність роботи з документами на різних носіях - недоступність деяких документів з причини конфіденційності
Кейс-стаді	<ul style="list-style-type: none"> - прикладний характер, дозволяє отримати великий обсяг інформації, що може стати джерелом нових ідей; - можливість здобути повну інформацію про певний об'єкт чи випадок; - здатність прогнозування внаслідок глибокого вивчення протягом певного 	<ul style="list-style-type: none"> - локальний характер – інформація є релевантною лише для об'єкту моніторингу протягом певного часу; - можливість впливу суб'єктивного сприйняття дослідника або окремих учасників дослідження; - тривалий час проведення; - ґрунтовна підготовка через комплексний характер дослідження



	періоду часу (півріччя, рік), коли можливо сформулювати уявлення про причинно-наслідкові зв'язки та передбачити особливості функціонування об'єкту моніторингу в перспективі	
--	--	--

Ефективний моніторинг, контроль і оцінка як частини менеджменту соціальних послуг передбачає *активне залучення працівників структурного підрозділу із соціального захисту населення / активістів громади до розробки та адаптації переліку індикаторів*. Це сприятиме подоланню опору в майбутньому через побоювання бути покараним за низьку якість послуг, неефективне використання ресурсів тощо.

Особи, дотичні до сфери соціального захисту населення, мусять усвідомлювати, що **моніторинг є способом виявити й вирішити актуальні проблеми системи надання соціальних послуг, оцінити й покращити якість роботи кожного з нас, ситуацію в громаді та, опосередковано, в країні в цілому**.

Практикум



ІНСТРУМЕНТИ АНАЛІЗУ ПЕРЕДУМОВ / НАСЛІДКІВ ЯКІСНОГО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Інструкція: Оцініть перераховані нижче характеристики соціального середовища Вашої громади, виходячи з алгоритму:

- 5 – дуже задоволений/задоволена;
- 4 – задоволений/задоволена;
- 3 – посередньо;
- 2 – невеликою мірою;
- 1 – зовсім незадоволений / незадоволена.



Характеристики соціального середовища громади	Бали				
1. Стосунки з адміністрацією /ОМС	1	2	3	4	5
2. Стосунки з мешканцями громади	1	2	3	4	5
3. Емоційний комфорт від перебування серед мешканців громади	1	2	3	4	5
4. Можливість висловити свою точку зору	1	2	3	4	5
5. Поважне ставлення до себе	1	2	3	4	5
6. Збереження особистої гідності	1	2	3	4	5
7. Можливість звернутися за допомогою	1	2	3	4	5
8. Можливість проявляти ініціативу, активність	1	2	3	4	5
9. Урахування особистих проблем і труднощів	1	2	3	4	5
10. Увага до Ваших прохань і пропозицій	1	2	3	4	5

Опрацювання результатів:

1. Знайдіть загальну суму балів.
2. Визначте рівень задоволеності перебуванням у соціальному середовищі громади:
Низький: до 25 балів.
Середній: від 25 до 40 балів.
Високий: понад 40 балів.

ГРУПОВА РОБОТА

Інструкція:

- 1. Визначте показники моніторингу та оцінки, що будете використовувати під час:**

Група 1: аналізу потреб населення громади в соціальних послугах.



Група 2: вивчення особливостей інформування населення щодо системи соціальних послуг у громаді та її розвитку.

Група 3: аналізу особливостей міжсекторальної і міжвідомчої взаємодії, співпраці з ГО, фондами, іншими стейкхолдерами задля розвитку ринку надання соціальних послуг.

Група 4: аналізу широти охоплення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО.

Група 5: вивчення рівня задоволеності населення системою надання соціальних послуг у громаді.

Група 6: аналізу професійного рівня фахівців системи надання соціальних послуг.



Групова робота (міні-групи учасників)

Інструкція: заповніть таблицю 3.3 із урахуванням специфіки діяльності структурного підрозділу з питань соціального захисту населення щодо розвитку системи соціальних послуг у територіальній громаді.



Таблиця 3.3

**ПЛАН
МОНІТОРИНГУ ДІЯЛЬНОСТІ СТРУКТУРНОГО ПІДРОЗДІЛУ З ПИТАНЬ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ
НАСЕЛЕННЯ ЩОДО РОЗВИТКУ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ**

Індикатори виконання	Показники виконання	Джерело, метод, частота, терміни збору даних	Персонал, який відповідає за збір даних	Як дані будуть аналізуватися і звітуватися	Очікуваний результат
ПЛАНУВАННЯ					
Визначення потреб населення в соціальних послугах та його частота					
Ідентифікація вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО					
Наявність переліку соціальних послуг, широта охоплення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у СЖО.					
Інформування населення про зміст і порядок надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я					



ОРГАНІЗАЦІЯ					
Наявність місцевих програм / заходів із забезпечення потреб осіб / сімей у соціальних послугах та їх упровадження					
Забезпечення якості надання соціальних послуг за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї					
Позитивне мотивування суб'єктів діяльності у сфері соціального захисту населення					
Забезпечення міжсекторальної і міжвідомчої взаємодії координації діяльності системи надання соціальних послуг, створення умов для соціального партнерства та командної взаємодії у громаді					



МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА

Здійснення моніторингу ефективності системи надання базових соціальних послуг та оприлюднення його результатів					
Забезпечення контролю за виконанням завдань та використанням коштів на соціальні послуги у громадах					
Коригування планів діяльності структурного підрозділу згідно із результатами моніторингу					
Забезпечення підвищення професійної компетентності працівників системи надання соціальних послуг					



ПРОЄКТНА ДІЯЛЬНІСТЬ. СТРУКТУРА ДОРОЖНЬОЇ КАРТИ

Дорожня карта (roadmap) – стратегічний інструмент для планування та управління розвитком системи соціальних послуг; візуалізований план розвитку системи соціальних послуг на певний період часу, зазвичай у вигляді графіка або таблиці.

Дорожня карта допомагає визначити етапи, завдання, терміни та залежності між ними

ЕТАПИ СТВОРЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДОРОЖНЬОЇ КАРТИ:

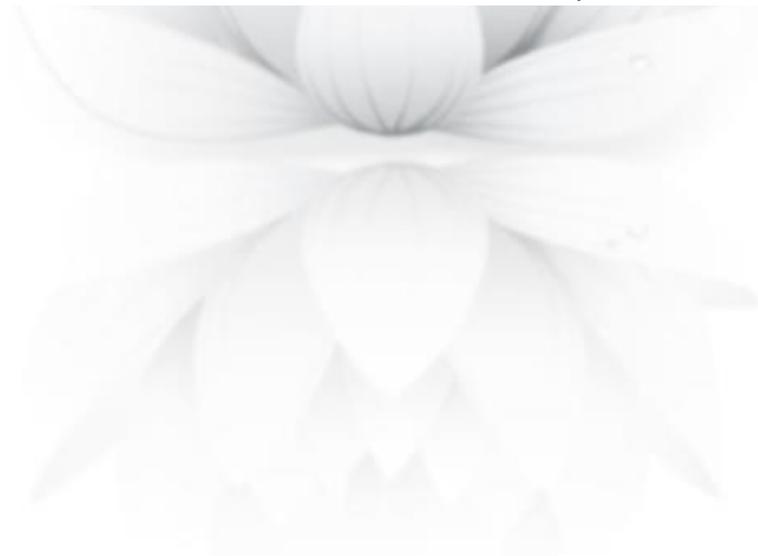
Визначте стратегію розвитку системи соціальних послуг в громаді - цей крок вимагає окреслити загальне бачення, цілі та ініціативи. Поглиблене дослідження потреб населення, позиціонування соціальних послуг та аналіз ресурсів допоможе створити критичний контекст і основу для вашої стратегії.

Проаналізуйте та оцініть потенційні можливості вашої громади - використовуйте механізм оцінювання, щоб зважити потенційні можливості та вирішити, які з них принесуть найбільшу цінність для вашої ініціативи.

Розставте пріоритети та визначте вимоги – розбийте діяльність, яка найкраще підтримує вашу стратегію, на менші робочі одиниці.

Розподіліть роботу на етапи – згрупуйте ваш ранжований список функцій або основних зусиль у великі релізи або етапи і визначте їхню тривалість.

Виберіть вид дорожньої карти – визначте рівень деталізації та спосіб, у який ви хочете проілюструвати все вищезазначене протягом певного періоду часу. Наприклад, ви можете виділити конкретні функції або міжфункціональні залежності, які впливають на хід виконання вашого плану.





Щоб служити меті, заради якої створюється дорожня карта, вона має бути:

- точною (accurate),
- дієвою (actionable),
- актуальною (up-to-date),
- релевантною та зрозумілою для цільової аудиторії (relevant and easy-to-understand for the intended audience),
- та візуально переконливою (and visually compelling).

ОСОБЛИВОСТІ ЕФЕКТИВНОСТІ ДОРОЖНЬОЇ КАРТИ

Усвідомлення аудиторії- налаштуйте свою дорожню карту відповідно до вашої цільової аудиторії та результатів

Порядок денний – після того, як ви визначите, кому ви будете презентувати свою дорожню карту, складіть відповідний порядок денний, в якому зазначте, які основні аспекти ви будете висвітлювати та обговорювати. Це дасть вашій аудиторії правильні очікування щодо того, що вони побачать на цьому шляху.

Мета - хороша презентація дорожньої карти повинна мати мету. Щоб створити інформативну презентацію, яка добре сприймається, використовуючи підхід, орієнтований на досягнення мети, дайте відповіді на запитання «чому ця інформація надається саме цій аудиторії?», «яким має бути передбачуваний шлях?», «який зворотній зв'язок буде корисним?».

Бачення – включіть інформацію про систему соціальних послуг, цілі, надавачів соціальних послуг та отримувачів, щоб розмістити ваші стратегічні плани в контексті ширшої стратегії та напрямку розвитку системи надання соціальних послуг.

Зворотній зв'язок – презентація дорожньої карти створює ідеальну можливість для менеджменту, керівництва отримати



цінну інформацію як від внутрішньої, так і від зовнішньої аудиторії. Обов'язково виділіть час для запитань, відповідей та коментарів.

Можливість спільного використання - цінність дорожньої карти виходить за рамки її презентації, оскільки вона може слугувати відправною точкою для прийняття будь-яких рішень у майбутньому. Тому важливо надати відповідні дозволи на доступ до неї та визначити, як часто вона буде оновлюватися.

Дорожня карта як план високого рівня, що описує роботу, необхідну для досягнення мети, разом з відповідним графіком, повинна включати ряд візуальних елементів для успішного використання:

- ✓ часові рамки
- ✓ ієрархію ініціатив / завдань
- ✓ статус різних робочих елементів і загальний прогрес у досягненні цілей за допомогою заштрихованих смуг, кольорів, галочок або індикаторів % завершеності;
- ✓ різні кольори для різних компонентів роботи, щоб краще диференціювати етапи розвитку системи надання соціальних послуг та візуально передавати їх;
- ✓ символи / додаткові деталі за допомогою фігур, стрілок та інших кастомних елементів, , щоб підкреслити залежність між завданнями.

Типова дорожня карта розвитку системи надання соціальних послуг повинна охоплювати такі елементи:

- ✓ Довгострокові та короткострокові цілі;
- ✓ Завдання, етапи та залежності;
- ✓ Необхідні ресурси та стратегія їх розподілу;
- ✓ Часові рамки життєвого циклу проекту;
- ✓ Фактори ризику та виклики.

<p>Ідентифікація проблемних зон: Визначення основних проблем Структурного підрозділу, з якими стикаються при наданні соціальних послуг</p>												
<p>Пріоритезація напрямків: Визначення найважливіших напрямків розвитку (напр., підвищення рівня доступності соціальних послуг, формування соціально відповідальної громади, налагодження взаємодії, формування ефективної системи навчання та підвищення кваліфікації співробітників, запровадження диференційованої системи мотивації персоналу та гідні умови роботи</p>												
Планування (створення плану дій (9-12 місяців))												
<p>Формулювання цілей і завдань із залученням мешканців громади, бізнесу, надавачів соцпослуг та ін.</p>												
<p>Визначення цілей (конкретних, вимірюваних, досяжних, релевантних і обмежених у часі) з</p>												



Планування інформаційної кампанії мешканців громади щодо розвитку системи соціальних послуг												
Розподіл відповідальності: Визначення відповідальних осіб за виконання кожного завдання												
Розробка графіку: Створення детального графіку виконання завдань та моніторингу й оцінки їх успішності їх реалізації												
Організація діяльності щодо розвитку системи соціальних послуг у громаді (реалізація плану)												
Виконання завдань: Реалізація запланованих заходів відповідно до плану												
Реалізація оптимальних моделей надання соціальних послуг (створення мобільних бригад, стаціонарних центрів, денних центрів тощо), упровадження програм і заходів із												



забезпечення потреб осіб / сімей у соціальних послугах													
Реалізація механізмів фінансування: Залучення планових (за потреби додаткових) джерел фінансування													
Коригування плану: Внесення змін до плану в разі необхідності													
Налагодження міжсекторальної і міжвідомчої взаємодії, залучення зацікавлених осіб до розвитку системи надання соціальних послуг, формування команди стейкхолдерів													
Формування мотивації суб'єктів, дотичних до системи надання соціальних послуг, до її розвитку													
Реалізація інформаційної кампанії серед мешканців громади щодо стану системи надання соціальних послуг і хід реалізації дорожньої карти													



Визначення пріоритетних результатів у сфері надання соціальних послуг з урахуванням відповідності соціальних послуг потребам у них мешканців громади та державної політики												
Пропозиції та рекомендації щодо розвитку системи надання соціальних послуг у територіальній громаді												

ГЛОСАРІЙ

(Закон України «Про соціальні послуги», ст.1)

- Визначення потреб населення у соціальних послугах** – збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг.
- Вразливі групи населення** – особи / сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та / або внутрішніх чинників.
- Надавачі соціальних послуг** – юридичні та фізичні особи, фізичні особи - підприємці, включені до розділу "Надавачі соціальних послуг" Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг
- Отримувачі соціальних послуг** – особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги
- Оцінка якості соціальних послуг** – результат показників якості наданої соціальної послуги оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах - аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я
- Показники якості соціальних послуг** – сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах
- Складні життєві обставини** – обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно.
- Соціальне замовлення** – засіб регулювання діяльності у системі надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах відповідно до результатів визначення потреб населення територіальної громади у соціальних послугах
- Супервізія** – професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки

**Додаток 1 до Порядку
визначення потреб населення
адміністративно- територіальної одиниці /
територіальної громади у соціальних послугах**



№	Показник*	Кількість осіб (станом на 01 січня відповідного року)/ за попередній календарний рік	Орієнтовні джерела отримання інформації
1	2	3	4
1	Соціально-демографічні характеристики громади		
1.1	Загальні соціально-демографічні показники		
1.1.1	Чисельність населення, всього осіб, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради
1.1.1.1	жінки		
1.1.1.2	чоловіки		
1.1.2	Міське населення, всього осіб, з них:		
1.1.2.1	жінки		
1.1.2.2	чоловіки		
1.1.3	Сільське населення, всього осіб, з них:		
1.1.3.1	жінки		
1.1.3.2	чоловіки		
1.1.4	Чисельність дитячого населення, всього дітей у віці 0-17 років включно, з них:		
1.1.4.1	дівчата		
1.1.4.2	хлопці		
1.1.5	Діти у віці від 0 до 1 року		
1.1.6	Діти у віці 1-2 роки		
1.1.7	Діти у віці 3-5 років		
1.1.8	Діти молодшого шкільного віку (6-10 років)		
1.1.9	Діти середнього шкільного віку (11-15 років)		
1.1.10	Діти старшого шкільного віку (16-17 років)		
1.1.11	Чисельність осіб у віці 14-35 років		

1.1.12	Чисельність населення працездатного віку (18-59 років включно), всього осіб, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради
1.1.12.1	працюючі		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань економічного та інвестиційного розвитку
1.1.13	Безробітні (zareєстровані в центрі зайнятості) із них:		Філія регіонального / міжрегіонального центру зайнятості (або міський, районний, міськрайонний центр зайнятості - до дати припинення їхньої діяльності)
1.1.13.1	жінки		
1.1.13.2	чоловіки		
1.1.14	Чисельність населення у віці 60-79 років, всього осіб, з них:		Територіальний підрозділ Пенсійного фонду України
1.1.14.1	жінки		
1.1.14.2	чоловіки		
1.1.15	Чисельність населення, у віці 80 років і більше, всього осіб, з них:		
1.1.15.1	жінки		
1.1.15.2	чоловіки		
1.1.16	Кількість народжених**		Відділ державної реєстрації актів цивільного стану
1.1.17	Кількість померлих**		
1.1.18	Кількість померлих дітей у віці до 1 року**		
1.1.19	Кількість багатодітних сімей:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
1.1.19.1	кількість дітей у них		
1.1.20	Кількість одиноких матерів, з них:		
1.1.20.1	неповнолітніх одиноких матерів		
1.1.21	Кількість одиноких батьків		
1.1.22	Кількість сімей з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами		
1.1.23	Кількість біженців, осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту, іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають на території України, з них:		Територіальний орган/ підрозділ Державної міграційної служби України, на який покладено виконання завдань
1.1.23.1	жінки		

1.1.23.2	чоловіки		у сфері реалізації законодавства про
1.1.23.3	діти		біженців та осіб, які
1.1.24	Кількість осіб, які звернулись із заявою про визнання біженцем або особою, яка потребує додаткового захисту, та мають довідку про звернення за захистом в Україні, з них:		потребують додаткового або тимчасового захисту, сільські, селищні, міські ради, благодійні організації, громадські об'єднання
1.1.24.1	жінки		
1.1.24.2	чоловіки		
1.1.24.3	діти		
1.1.24.3.1	з них діти, розлучені із сім'єю		
2	Дані щодо вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах		
2.1	Особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах		
2.1.1	Кількість сімей, які перебувають на обліку надавача соціальних послуг як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/надавачі соціальних послуг
2.1.1.1	кількість дітей у них		
2.1.2	Кількість сімей, які отримують соціальні послуги		
2.1.3	Кількість сімей, які отримують державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям:		
2.1.3.1	кількість дітей у них		
2.1.4	Кількість сімей з дітьми, члени яких мають інвалідність, з них:		
2.1.4.1	кількість сімей, у яких батьки мають інвалідність		
2.1.4.2	кількість сімей, у яких діти мають інвалідність		
2.1.5	Кількість сімей з дітьми, в яких тривала хвороба батьків перешкоджає їм виконувати свої батьківські обов'язки		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/служба у справах дітей
2.1.6	Кількість сімей, де триває процес розлучення батьків і вирішується спір між матір'ю та батьком щодо визначення місця проживання дітей, участі батьків у їх вихованні		Служба у справах дітей

2.1.7	Кількість осіб з числа учасників антитерористичної операції та осіб, які здійснювали заходи із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації, брали участь у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
2.1.7.1	безробітні (zareєстровані в центрі зайнятості)		Філія регіонального/ міжрегіонального центру зайнятості (або міський, районний, міськрайонний центр зайнятості - до дати припинення їхньої діяльності)
2.1.8	Кількість дітей, батьки або один із батьків яких загинули внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України, бойових дій із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/
2.1.9	Кількість осіб з числа дітей-сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування (у віці 18-23 роки), які проживають в територіальній громаді, з них:		служба у справах дітей
2.1.9.1	особи, які не навчаються і не працевлаштовані		
2.1.9.2	особи, які не мають власного впорядкованого житла		
2.1.9.3	особи з інвалідністю		
2.1.10	Кількість жінок, які виявили намір відмовитися від новонародженої дитини**, з них:		Надавач соціальних послуг/служба у справах дітей
2.1.10.1	кількість випадків запобігання відмові від новонародженої дитини**		Надавач соціальних послуг/ служба у справах дітей/ заклади охорони здоров'я
2.1.11	Кількість ВІЛ-інфікованих осіб, з них:		Виконавчий орган сільської,
2.1.11.1	жінки		селищної, міської
2.1.11.2	чоловіки		ради з питань охорони здоров'я/

			заклади охорони здоров'я
2.1.11.3	діти		
2.1.12	Кількість осіб, хворих на туберкульоз, з них:		
2.1.12.1	жінки		
2.1.12.2	чоловіки		
2.1.12.3	діти		
2.1.12.4	особи, які хворіють на мультirezистентний туберкульоз		
2.1.13	Кількість осіб з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням усіх груп психоактивних речовин, з них:		
2.1.13.1	діти з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням наркотичних речовин		
2.1.13.2	повнолітні особи з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням наркотичних речовин		
2.1.13.3	діти з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням алкоголю		
2.1.13.4	повнолітні особи з розладами психіки та поведінки, пов'язаними з уживанням алкоголю		
2.1.14	Кількість осіб із залежністю від азартних ігор, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
2.1.14.1	діти		
2.1.14.2	повнолітні особи		
2.1.15	Кількість осіб, які постраждали від домашнього насильства, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради (відповідальні працівники виконавчого комітету), які (який) проводять (проводить) роботу з прийому та реєстрації заяв і повідомлень про вчинення насильства, координації заходів реагування на факти вчинення
2.1.15.1	жінки		
2.1.15.2	чоловіки		
2.1.15.3	діти		
2.1.16	Кількість осіб, які вчинили домашнє насильство, з них:		
2.1.16.1	жінки		
2.1.16.2	чоловіки		
2.1.16.3	діти		
2.1.17	Кількість осіб, направлених для проходження програми для кривдників, з них:		
2.1.17.1	жінки		

2.1.17.2	чоловіки		насилства, надання допомоги і захисту постраждалим особам, а також роботу з кривдниками
2.1.17.3	діти		
2.1.18	Кількість осіб, які постраждали від торгівлі людьми, з них:		Територіальні органи (підрозділи)
2.1.18.1	жінки		Національної поліції України
2.1.18.2	чоловіки		
2.1.18.3	діти		
2.1.19	Особи, звільнені з місць позбавлення волі**, з них:		Уповноважений орган з питань пробації
2.1.19.1	неповнолітні особи, із них:		
2.1.19.1.1	дівчата		
2.1.19.1.2	хлопці		
2.1.19.2	повнолітні особи, з них:		
2.1.19.2.1	жінки		
2.1.19.2.2	чоловіки		
2.1.20	Кількість осіб, які перебувають на обліку органу пробації, з них:		
2.1.20.1	неповнолітні, з них:		
2.1.20.1.1	дівчата		
2.1.20.1.2	хлопці		
2.1.20.2	повнолітні особи, з них:		
2.1.20.2.1	жінки		
2.1.20.2.2	чоловіки		
2.1.21	Кількість бездомних осіб		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/ надавач соціальних послуг/центр обліку бездомних осіб/релігійні організації та громадські об'єднання

2.1.22	Кількість безпритульних дітей		Служба у справах дітей/виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/ надавач соціальних послуг/центр обліку бездомних осіб/релігійні організації та громадські об'єднання
2.1.23	Кількість внутрішньо переміщених осіб, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення;
2.1.23.1	чоловіки, з них:		філія регіонального/ міжрегіонального центру зайнятості
2.1.23.1.1	безробітні (zareєстровані в центрі зайнятості)		(або міський, районний, міськрайонний центр зайнятості - до дати припинення їхньої діяльності) (для пунктів 2.1.23.1.1, 2.1.23.2.1)
2.1.23.2	жінки, з них:		
2.1.23.2.1	безробітні (zareєстровані в центрі зайнятості)		
2.1.23.3	діти		
2.1.24	Кількість осіб, яким заподіяно шкоду, пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією**		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради/ територіальні органи (підрозділи) Національної поліції України / ДСНС
2.2	Діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах		
2.2.1	Кількість дітей, які перебувають на обліку служби у справах дітей як такі, що перебувають у складних життєвих обставинах, з них:		Служба у справах дітей
2.2.1.1	дівчата		
2.2.1.2	хлопці		
	з них у віці:		
2.2.1.3	0-6 років		

2.2.1.4	7-14 років		
2.2.1.5	15-17 років		
2.2.2	Кількість випадків жорстокого поводження з дитиною**, у тому числі:		Служба у справах дітей
2.2.2.1	випадків смерті дитини з причин жорстокого поводження з нею**		
2.2.3	Кількість складених адміністративних протоколів, передбачених статтею 184 (Невиконання батьками або особами, що їх замінюють, обов'язків щодо виховання дітей) Кодексу України про адміністративні правопорушення**		Територіальні органи (підрозділи) Національної поліції України / служба у справах дітей
2.2.4	Кількість дітей, які перебувають на обліку у зв'язку з обставинами, зумовленими стихійним лихом, техногенними аваріями, катастрофами, бойовими діями чи збройними конфліктами		Служба у справах дітей
2.2.5	Кількість складених адміністративних протоколів, передбачених статтею 173-4 (Булінг (цькування) учасника освітнього процесу) Кодексу України про адміністративні правопорушення**		Територіальні органи (підрозділи) Національної поліції України
2.2.6	Кількість дітей, які вчинили самогубство або його спробу**		Служба у справах дітей
2.2.7	Кількість дітей, покинутих у закладах охорони здоров'я**		Служба у справах дітей
2.2.8	Кількість дітей, яких відмовилися забрати з пологового будинку та інших закладів охорони здоров'я**		
2.2.9	Кількість сімей, у яких дітей відібрано у батьків без позбавлення їх батьківських прав на підставі рішення суду		
2.2.10	Кількість сімей, з яких дітей влаштовано в сім'ї патронатних вихователів**		
2.2.10.1	Кількість дітей, яких влаштовано в сім'ї патронатних вихователів**		
2.2.11	Кількість дітей, яких влаштовано до закладів соціального захисту**		
2.2.12	Кількість дітей, батьків яких позбавлено батьківських прав**		
2.2.13	Кількість сімей, у яких батьків поновлено в батьківських правах		
2.2.14	Кількість дітей-сиріт		
2.2.15	Кількість дітей, позбавлених батьківського піклування		
2.2.16	Кількість дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування:		

2.2.16.1	яких влаштовано на цілодобове перебування (від однієї доби на тиждень) до закладів інституційного догляду та виховання дітей		
2.2.16.2	які виховуються в прийомних сім'ях та дитячих будинках сімейного типу		
2.2.16.3	які перебувають під опікою/піклуванням		
2.2.16.4	яких влаштовано до малих групових будинків		
2.2.17	Кількість усиновлених дітей**		
2.3	Діти, влаштовані до закладів інституційного догляду та виховання дітей		
2.3.1	Сім'ї, діти з яких влаштовані до закладів інституційного догляду та виховання дітей		
2.3.2	Кількість дітей, влаштованих на цілодобове перебування (від однієї доби на тиждень) до закладів інституційного догляду та виховання дітей, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань освіти
2.3.2.1	дівчата		
2.3.2.2	хлопці		
2.3.2.3	кількість дітей, які мають батьків (одного з батьків), не позбавлених батьківських прав		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань освіти/виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань охорони здоров'я/виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
2.3.2.4	кількість дітей з інвалідністю		
2.3.3	Кількість дітей, яких влаштовано на цілодобове перебування (від однієї доби на тиждень) до:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань охорони здоров'я
2.3.3.1	будинків дитини		
2.3.3.2	центрів медичної реабілітації та паліативної допомоги дітям		
2.3.3.3	пансіонів спеціальних шкіл та навчально-реабілітаційних центрів		Виконавчий орган сільської, селищної, міської
2.3.3.4	пансіонів закладів спеціалізованої освіти		

2.3.3.5	дитячих будинків		ради з питань освіти
2.3.3.6	дитячих будинків-інтернатів, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської
2.3.3.6.1	I профілю		ради з питань
2.3.3.6.2	II профілю		соціального
2.3.3.6.3	III профілю		захисту населення
2.3.3.6.4	IV профілю		
2.4	Діти з особливими освітніми потребами, у тому числі з інвалідністю, тяжкими захворюваннями, розладами, травмами, станами, яким не встановлено інвалідність***		
2.4.1	Кількість дітей з інвалідністю, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської
2.4.1.1	діти з інвалідністю підгрупи А, з них:		ради з питань
2.4.1.1.1	чоловічої статі		соціального
2.4.1.1.2	жіночої статі		захисту населення/ виконавчий орган
2.4.1.2	діти з інвалідністю (без підгрупи), з них:		сільської, селищної, міської
2.4.1.2.1	чоловічої статі		ради з питань
2.4.1.2.2	жіночої статі		охорони здоров'я
	з причиною інвалідності якої є:		
2.4.1.3	хвороби центральної нервової системи, з них:		
2.4.1.3.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.1.4	хвороби кістково-м'язової системи та сполучної тканини, що супроводжуються порушенням рухової активності, з них:		
2.4.1.4.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.1.5	розлади психіки та поведінки, з них:		
2.4.1.5.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.1.6	вроджені аномалії (вади розвитку), деформації та хромосомні аномалії, з них:		
2.4.1.6.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.1.7	хвороби ока та його придаткового апарату, що супроводжуються порушенням зору, з них:		
2.4.1.7.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.1.8	хвороби вуха та соскоподібного відростка, що супроводжуються порушенням слуху, з них:		
2.4.1.8.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.2	Кількість дітей з тяжкими захворюваннями, розладами, травмами, станами (у тому числі до встановлення інвалідності)***		

2.4.3	Кількість дітей, які потребують паліативного догляду		
2.4.4	Кількість дітей з особливими освітніми потребами		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань освіти
2.4.5	Кількість дітей дошкільного віку з особливими освітніми потребами, які навчаються у закладах дошкільної освіти, з них:		
2.4.5.1	в інклюзивній групі, з них:		
2.4.5.1.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.5.1.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.5.2	в спеціальній групі, з них:		
2.4.5.2.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.5.2.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.6	Кількість дітей шкільного віку з особливими освітніми потребами, які навчаються у закладах загальної середньої освіти, з них:		
2.4.6.1	в інклюзивних класах (групах), з них:		
2.4.6.1.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.6.1.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.6.2	в спеціальних класах, з них:		
2.4.6.2.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.6.2.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.6.3	за індивідуальною формою навчання (педагогічний патронаж), з них:		
2.4.6.3.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.6.3.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.6.4	в спеціальному закладі загальної середньої освіти, з них:		
2.4.6.4.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.6.4.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.7	Кількість дітей з особливими освітніми потребами, яким рекомендовано отримання соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань освіти/надавач соціальних послуг
2.4.7.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.7.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		
2.4.8	Кількість дітей, які отримують послуги в громаді, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення охорони здоров'я/надавачі соціальних послуг/
2.4.8.1	з раннього втручання		
2.4.8.2	з реабілітації, з них:		
2.4.8.2.1	діти з інвалідністю підгрупи А		
2.4.8.2.2	діти з інвалідністю (без підгрупи)		

			заклади охорони здоров'я
2.5	Кількість повнолітніх осіб з інвалідністю, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради
2.5.1	жінки, з них:		з питань соціального захисту населення/
2.5.1.1	з інвалідністю I групи підгрупи А		виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань охорони здоров'я/ надавачі соціальних послуг/ заклади охорони здоров'я
2.5.1.2	з інвалідністю I групи підгрупи Б		
2.5.1.3.	з інвалідністю II групи		
2.5.1.4	з інвалідністю III групи		
2.5.2	чоловіки, з них:		
2.5.2.1	з інвалідністю I групи підгрупи А		
2.5.2.2	з інвалідністю I групи підгрупи Б		
2.5.2.3	з інвалідністю II групи		
2.5.2.4	з інвалідністю III групи		
	з причиною інвалідності, якої є, зокрема:		
2.5.3	хвороби центральної нервової системи		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань охорони здоров'я/ надавачі соціальних послуг/ заклади охорони здоров'я
2.5.4	хвороби кістково-м'язової системи та сполучної тканини, що супроводжуються порушенням рухової активності		
2.5.5	розлади психіки та поведінки		
2.5.6	хвороби ока та його придаткового апарату, що супроводжуються порушенням зору,		
2.5.7	хвороби вуха та соскоподібного відростка, що супроводжуються порушенням слуху		
2.6	Кількість повнолітніх недездатних осіб, яким не призначено опікуна		
2.7	Кількість повнолітніх осіб дієздатність яких обмежена, яким не призначено піклувальника		
2.8	Кількість повнолітніх осіб, які потребують паліативного допомоги		
2.9	Кількість осіб з інвалідністю у віці 18-35 років, з них:		
2.9.1	чоловічої статі		
2.9.2	жіночої статі		
2.9.3	з причиною інвалідності, якої є, зокрема:		
2.9.3.1	хвороби центральної нервової системи		
2.9.3.2	хвороби кістково-м'язової системи та сполучної тканини, що супроводжуються порушенням рухової активності		
2.9.3.3	розлади психіки та поведінки		

2.9.3.4	хвороби ока та його придаткового апарату, що супроводжуються порушенням зору		
2.9.3.5	хвороби вуха та соскоподібного відростка, що супроводжуються порушенням слуху		
2.10	Кількість осіб з інвалідністю у віці 36-59 років, з них:		
2.10.1	чоловічої статі		
2.10.1.1	жіночої статі		
2.11	Кількість осіб з інвалідністю у віці 60 років і більше, з них:		
2.11.1	чоловічої статі		
2.11.2	жіночої статі		
2.12	Кількість повнолітніх осіб з інвалідністю, які отримують в громаді послуги з реабілітації, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення/ охорони здоров'я/ надавачі соціальних послуг/ заклади охорони здоров'я
2.12.1	чоловічої статі		
2.12.2	жіночої статі		
2.13	Кількість осіб з інвалідністю у віці 18-59 років, які зареєстровані в центрі зайнятості як безробітні		Філія регіонального/ міжрегіонального центру зайнятості (або міський, районний, міськрайонний центр зайнятості - до дати припинення їхньої діяльності) зайнятості
2.14	Особи похилого віку		
2.14.1	Кількість осіб похилого віку, з них:		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
2.14.1.1	у віці 80 років і більше		
2.14.1.2	з IV, V групою рухової активності		Заклади охорони здоров'я
2.14.1.3	з розладами психіки та поведінки		виконавчого органу
2.14.2	Кількість одиноких осіб, які потребують стороннього догляду		сільської, селищної, міської ради/ виконавчий орган сільської,

			селищної, міської ради з питань соціального захисту населення
3	Додаткові статистичні дані		
3.1	Кількість адміністративних правопорушень, учинених у стані алкогольного та/або наркотичного сп'яніння, з них:		Територіальні органи (підрозділи) Національної поліції України
3.1.1	неповнолітніми		
3.2	Кількість осіб, які перебувають на профілактичному обліку у зв'язку з вчиненням домашнього насильства, з них:		
3.2.1	неповнолітні		
3.3	Кількість дітей, які перебували в розшуку як зниклі безвісти**		
3.4	Кількість адміністративних протоколів, складених на батьків/осіб, які їх замінюють, за ухилення батьків або осіб, які їх замінюють, від виконання передбачених законодавством обов'язків щодо забезпечення необхідних умов життя, навчання та виховання неповнолітніх дітей**		
3.5	Кількість сімей, у яких діти систематично самовільно залишають місце проживання**		Служба у справах дітей
3.6	Кількість сімей, у яких діти систематично без поважних причин не відвідують заклади освіти**		Виконавчий орган сільської, селищної, міської ради з питань охорони здоров'я/заклад освіти



ДОДАТОК А2.

Код соціальної послуги відповідно до Класифікатора соціальних послуг , затвердженого наказом Мінсоцполітики від 23 червня 2020 року № 429	Назва соціальної послуги відповідно до переліку соціальних послуг, визначених у Класифікаторі соціальних послуг, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 23 червня 2020 року № 429
БАЗОВІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ	
догляд вдома, денний догляд	
підтримане проживання	
соціальна адаптація	
соціальна інтеграція та реінтеграція	
надання притулку	
екстрене (кризове) втручання	
консультування	
соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування	
соціальний супровід сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах	



представництво інтересів	
посередництво	
соціальна профілактика	
натуральна допомога	
фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору	
переклад жестовою мовою	
догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	
супровід під час інклюзивного навчання	
медіація	



ІНШІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ (відповідно до переліку соціальних послуг, визначених у Класифікаторі соціальних послуг , затвердженому наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 9 липня 2020 року за № 643/34926)	
надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми	
стаціонарний догляд за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності	
соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці	
паліативного догляду	
догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності	
надання притулку бездомним особам	
підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю	
та ін.	



**РОЗРОБНИКИ І УПОРЯДНИКИ,
тренери і викладачі Центру професійного
зростання «PsyUpgrade»**



Валентина БАЛАХТАР
(Valentyna Balakhtar)



керівниця Центру професійного зростання «PsyUpgrade», голова ГО «Центр суспільних інновацій і партнерства «УСПІХ», докторка психологічних наук, професорка, професорка кафедри психології та особистісного зростання, ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, консультант

Олена БОНДАРЧУК
(Olena Bondarchuk)

докторка психологічних наук, професорка, завідувачка кафедри психології управління Центрального інституту післядипломної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, Заслужений працівник освіти і науки України



Ганна ЛЕВКІНА
(Anna Levkina)

магістерка державної служби, експертка у сфері соціальної роботи та організації соціальних послуг



Катерина ПАВЛЕНОК (Kateryna Pavlenok)

докторка філософії (PhD) з психології, доцентка кафедри теоретичної та практичної психології НУ «Львівська політехніка», консультантка, казкотерапевтка, психотерапевтка, заступниця голови ГО «Центр суспільних інновацій і партнерства «УСПІХ»

Наталія ПІНЧУК (Natalia Pinchuk)

кандидатка психологічних наук, доцентка, доцентка кафедри психології управління Центрального інституту післядипломної освіти ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, коуч, консультантка



Любомира ТЯГУР (Liubomyra Tiahur)

докторка філософії (PhD) з психології, доцентка кафедри психології та особистісного розвитку Навчально-наукового інституту менеджменту та психології ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, консультантка

Юлія ВОЛОШИНА (Yulia Voloshyna)

практична психологиня, здобувачка наукового ступеня доктор філософії (аспірант) кафедри психології управління ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України, консультантка



