

роботи не лише спеціалістів державних соціальних служб, але і представників благодійних організацій і волонтерів, сприяння створенню та розвитку груп само- і взаємодопомоги.

Список використаних джерел:

1. Гендерно зумовлене та домашнє насильство під час повномасштабної війни : основні виклики та потужні інструменти протидії. *Ла-Страда Україна* : вебсайт. URL: <https://la-strada.org.ua/articles/genderno-zumovlene-ta-domashnye-nasylstvo-pidchas-rovnomasshtabnoyi-vijny.html> (дата звернення : 25.09.2024).

2. Як надати першу допомогу особам, які пережили гендерне насильство : кишеньковий посібник; МОМ, УВКБ ООН та ЮНІСЕФ. 2020, 44 с. URL : <https://italy.iom.int/sites/g/files/tmzbd11096/files/italy-pocket-guide-ukr.pdf> (дата звернення : 25.09.2024).

3. Чуєшкова О. В. Реалізація стратегії статевої нейтралізації в Інтернет-дискурсі. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Філологія*. 2019 № 40. Том 1. С. 123 – 126.

4. Інформаційна пам'ятка щодо гендерно чутливого толерантного спілкування в системі Державної служби України з надзвичайних ситуацій, рекомендації з використання гендерно чутливої мови. URL : <https://dsns.gov.ua/upload/2/1/1/0/4/7/1/informaciina-pamiatka-tolerantne-spilkuвання-2.pdf> (дата звернення : 25.09.2024).

Алла Киричок,

*здобувач другого рівня вищої освіти,
спеціальність 231 Соціальна робота,
Тернопільський національний педагогічний
університет імені Володимира Гнатюка*

*Науковий керівник: Наталія Олексюк,
доктор педагогічних наук, професор,
професор кафедри соціальної роботи та
менеджменту соціокультурної діяльності,
Тернопільський національний педагогічний
Університет імені Володимира Гнатюка*

МЕХАНІЗМИ МОНІТОРИНГУ І ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ТЕРИТОРІАЛЬНІЙ ГРОМАДІ

У статті розглянуто питання практичної реалізації моніторингу та оцінювання якості надання соціальних послуг. Проаналізовано специфіку оцінювання якості надання соціальних послуг, зокрема щодо інтерпретації отриманої інформації. Обґрунтовано необхідність залучення до моніторингу й оцінювання отримувачів

соціальних послуг і працівників, які надають соціальні послуги. Особливу увагу приділено ролі оцінки якості та достатності ресурсного забезпечення організації, які надають соціальні послуги.

Ключові слова: соціальні послуги, якість та ефективність; моніторинг соціальних послуг, оцінювання соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг, надавачі соціальних послуг, фінансування соціальних послуг.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Забезпечення потреб людей, які опинилися в складних життєвих ситуаціях, є ключовим напрямом державної соціальної політики України та основним завданням системи надання соціальних послуг. Головна мета цієї системи – вирішення проблем, з якими стикаються окремі особи або соціальні групи. Водночас функціонування системи має бути спрямоване на профілактику негативних соціально-економічних явищ, зокрема через попередження та запобігання виникненню складних обставин. Реалізується це через такі заходи, як: соціальна реабілітація, інтеграція та реінтеграція [3, с.185].

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Розвиток ринку соціальних послуг в Україні передбачає рівну участь у ньому всіх суб'єктів, незалежно від форми власності, включаючи недержавні громадські організації, які в умовах конкуренції зможуть надавати послуги різним категоріям населення, зокрема за кошти державного бюджету.

Нормативно-правові акти, що регулюють створення ринку соціальних послуг, передбачають введення таких механізмів адміністрування:

- дослідження потреб у соціальних послугах на регіональному рівні;
- складання та затвердження переліку пріоритетних соціальних послуг, що надаються безкоштовно;
- розробка регіональних програм розвитку системи соціальних послуг;
- створення інформаційно-аналітичної системи для оцінки та популяризації соціальних послуг серед населення;
- підтримка недержавного сектору через механізм державного соціального замовлення;
- розробка методики розрахунку вартості соціальних послуг;
- фінансування соціальних послуг за принципом «гроші йдуть за отримувачем»;
- розвиток соціального партнерства [3, с.185].

Моніторинг та оцінка якості й ефективності надання соціальних послуг є ключовими інструментами для забезпечення належного функціонування системи соціального обслуговування. Вони сприяють плавному переходу від традиційної моделі соціального обслуговування до сучасної системи, яка орієнтована на підтримку людини та її соціалізацію під час свідомого і мотивованого подолання життєвих труднощів. Моніторинг соціальних послуг передбачає постійний збір і фіксацію даних за визначеними показниками, що відображають стан системи соціальних послуг. Його

мета – слідкувати за тим, наскільки ефективно функціонує система та чи відповідає вона встановленим стандартам і планам.

Оцінювання соціальних послуг включає аналіз даних, зібраних під час моніторингу, з метою визначення, чи досягає система необхідних результатів. Мета цього процесу – оцінити, наскільки ефективно соціальні послуги вирішують поставлені завдання [4, с. 8].

На сьогоднішній день в Україні здійснюються лише моніторинг і оцінка якості соціальних послуг на рівні місцевих органів управління відповідно до Методичних рекомендацій, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 27 грудня 2013 року № 904. Ці рекомендації передбачають систематичний збір та обробку статистичних, адміністративних і оперативних даних. Однак, на нашу думку, цього недостатньо, оскільки бракує системи моніторингу і оцінки соціальних проєктів, зокрема аналізу їх впливу на соціальні зміни [3, с.184].

На рівні територіальної громади моніторинг і оцінка охоплюють такі аспекти:

- задоволеність потреб громади в соціальних послугах (охоплення вразливих груп, що потребують допомоги, достатні обсяги та якість наданих послуг);
- баланс між попитом та пропозицією соціальних послуг;
- швидкість реагування на потреби громади у соціальних послугах;
- відповідність надання соціальних послуг державним стандартам і нормам;
- планування програм, відповідність місцевих ініціатив державній соціальній політиці та потребам громади, а також відповідність результатів роботи системи соціального обслуговування затвердженим планам;
- наявність системи контролю за діяльністю закладів та якістю надання послуг, участь громадськості в контролі й моніторингу;
- ефективне використання бюджетних коштів організаціями, що надають соціальні послуги;
- репутація управлінських органів та підпорядкованих установ;
- координація і взаємодія між різними закладами та підрозділами;
- співпраця між державними, комерційними та громадськими постачальниками послуг;
- поінформованість громади про надання соціальних послуг [4, с. 9].

Залежно від обставин, моніторинг може слугувати джерелом інформації для динамічного порівняння характеристик роботи системи надання соціальних послуг щодо одного об'єкта. Також він дає можливість здійснювати горизонтальні порівняння між різними об'єктами, підкреслюючи їхні переваги, що може мати конкурентний характер. Або ж моніторинг може бути порівняльним, коли аналізуються результати ідентичних досліджень на різних рівнях, що передбачає вертикальне порівняння. Моніторинг може використовуватися для динамічних порівнянь характеристик роботи системи надання соціальних послуг в межах одного об'єкта, або для горизонтальних

порівнянь між різними об'єктами, що створює конкуренцію. Також можливі вертикальні порівняння, коли аналізуються результати схожих досліджень на різних рівнях. Моніторинг може бути локальним, спеціалізованим або охоплювати широкий спектр явищ. Залежно від завдань, він може бути: інформаційним – для структурування, накопичення та поширення інформації; проблемно-орієнтованим – для виявлення закономірностей у вже відомих проблемах соціальної роботи; пошуковим – для виявлення нових проблем і загроз у сфері соціальних послуг на ранніх етапах [1, с. 123].

Якість соціальних послуг визначається як сукупність характеристик, що описують здатність послуг або товарів відповідати очікуванням і вимогам користувачів. Вона охоплює як сприйняття отримувачем послуги та його рівень задоволеності, так і набір властивостей та корисність послуг. Ці характеристики визначають, наскільки послуги в соціальній сфері здатні задовольнити встановлені або передбачувані потреби населення, враховуючи як об'єктивні, кількісно вимірювані показники, так і суб'єктивні враження споживачів [2, с. 23].

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у обраному напрямі. Отже, об'єктивна потреба в моніторингу та оцінці надання соціальних послуг за якісними показниками зумовлена необхідністю аналізу їхньої якісної складової, зокрема соціальної ефективності. Це дозволяє оцінити, наскільки держава виконує свої соціальні функції в контексті надання таких послуг. У перспективі вважаємо за доцільне дослідити закордонний досвід моніторингу якості надання соціальних послуг у територіальних громадах.

Список використаних джерел:

1. Горемикіна Ю. В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг : прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*. 2016. № 3. С. 120-132. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse_2016_3_12
2. Горішна Н. Якість як критерій моніторингу та оцінювання соціальних послуг: можливості чи обмеження? *Social work and education*. Ternopil, 2018. Vol. 5, n. 4. P. 19–32. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/socworkeduc_2018_5_4_5
3. Шаповалова Т. Роль моніторингу і оцінювання соціальних проєктів та програм у підвищенні якості соціальних послуг. *Економічний аналіз*. 2020. Тернопіль. 30, № 1(2). С. 180–186. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2020_30_1\(2\)_25](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2020_30_1(2)_25)
4. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків : ХІСД, 2017. 112 с.