

---

## СИСТЕМА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ВРАЗЛИВИХ ВЕРСТВ НАСЕЛЕННЯ: НОВІТНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ІННОВАЦІЇ

*А.Г. Реут,  
Інститут демографії та  
соціальних досліджень НАН України*

Вирішення соціальних проблем є одним з пріоритетних напрямів державної політики України. Нинішня система соціального захисту перебуває на етапі становлення, хоч і налічує безліч нових видів послуг, які надають різноманітні спеціалізовані заклади, поряд із якісним перетворенням вже існуючих. Систему соціальних послуг можна розглядати як певний вид соціальних інвестицій, що за умов їх ефективного використання мають сприяти розвитку і окремої людини, і українського суспільства в цілому. Тому проведення реальної оцінки щодо її ефективності та якості визначає актуальність даного дослідження, а в подальшому дасть змогу визначити пріоритети і шляхи вдосконалення як кожної окремо взятої соціальної послуги, так і усієї системи соціальної допомоги.

Питання соціальної політики розробляють у своїх працях такі українські вчені, як Лібанова Е.М., Новіков В.Н., Черенько Л.М., Макарова О.В. [1], Палій О.М., Хмелевська О.М. [2], Дума Л.П., Медвідь З.В. [3], Борецька Н.П. [4], Панцир С. [5], Семигіна Т.В. [6] та інші. Їхні дослідження спрямовані, в основному, на вивчення теоретико-методологічних, методичних та практичних питань щодо системи соціального захисту населення, підвищення її ефективності та подальшого вдосконалення. Разом з тим деякі теоретичні та практичні питання, зокрема щодо новітніх тенденцій та інноваційних процесів у системі соціальних послуг України, розроблені ще недостатньо.

**Метою** даної статті є виокремлення у системі соціальних послуг новітніх тенденцій та інноваційних процесів, зокрема щодо соціального обслуговування вразливих верств населення.

Існуюча сьогодні в Україні сфера соціальних послуг та її діяльність регламентується багатьма законодавчо-нормативними актами, що визначають основні організаційні та правові засади щодо підтримки нужденних верств населення. Основним правовим актом, що визначає організаційні та правові засади надання

соціальних послуг, є Закон України “Про соціальні послуги”, де під поняттям “соціальні послуги” розуміють комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремих індивідів чи соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [7]. Згідно з цим законом соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безоплатно у двох формах: 1) матеріальна допомога, що має вигляд грошової або натуральної допомоги та 2) соціальне обслуговування або самі соціальні послуги.

У сфері соціальних послуг, як і в багатьох інших сферах життєдіяльності людини, за останні роки відбулися інноваційні процеси, пов’язані, перш за все, з реформами самої системи та залученням соціальних інвестицій. На сьогодні в Україні існує значна кількість спеціалізованих закладів, діяльність яких передбачає надання різноманітних соціальних послуг вразливим групам населення. Відповідно до об’єкта, на який спрямовані соціальні послуги, їх можна поділити на такі групи:

1. громадяни, що не здатні до самообслуговування через різні обставини (у зв’язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю);
2. громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації, а їх середньомісячний сукупний дохід є нижчим від встановленого прожиткового мінімуму (безробітні, що шукають роботу; біженці; постраждалі від стихійних лих тощо);
3. діти та молодь, що знаходяться у складній життєвій ситуації (інваліди, сироти, безпритульні, малозабезпечені тощо).

Слід зауважити: якщо українці більш-менш обізнані щодо можливості отримати грошову та соціально-побутову допомогу дітьми-сиротами, людьми, постраждалими від стихійного лиха, малозабезпеченими та безробітними, то майже нічого не знають про соціальні послуги, які надаються особам, звільненим з місць позбавлення волі, людям, що зазнали насильства в сім’ї, неповнолітнім матерям тощо. На сьогодні наявні в Україні новітні тенденції в соціальних послугах, які споживають зазначені групи населення, дещо переважають між собою, тому доцільно зосередити увагу саме на тих видах послуг, що споживаються найбільш численними та найбільш вразливими групами населення.

Отже, без сумніву, численною та уразливою групою через різноманітність причин в будь-якій країні є діти. В Україні у 2006 р. налічувалось понад 7 млн. дітей різного віку, що становить 15,5% усього населення, а понад 35% сімей з дітьми знаходяться за межею бідності. Проте не лише малозабезпеченість визначає їх вразливість, складність життєвої ситуації та виступає критерієм при наданні соціальної допомоги, зокрема соціальних послуг. Поряд із матеріальними ознаками, суттєву роль відіграють умови проживання, родинні стосунки, стан здоров’я тощо, тому серед даної групи можна виокремити наступні підгрупи користувачів соціальних послуг:

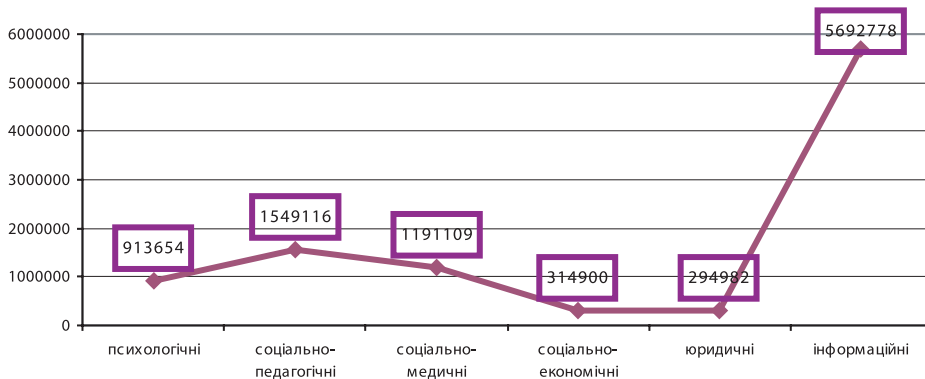
- “діти вулиці”, діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування;

- інваліди та особи з тяжкими хворобами (ВІЛ / СНІД, наркозалежні тощо);
- неповнолітні матері та жінки з дітьми, що опинилися у складних життєвих обставинах.

Для зазначених категорій населення організовано мережу закладів, багато з яких є новими для сфери соціальних послуг України. Так, серед новітніх закладів кінця 90-х років минулого сторіччя і до 2006 р. включно різними міністерствами та відомствами було утворено такі заклади:

- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді (ЦСС);
- соціальні центри матері та дитини (далі – СЦМД);
- дитячі будинки сімейного типу (ДБСТ) та прийомні (фостерні) сім'ї;
- соціальні гуртожитки (для одиноких осіб або сімей);
- на базі ЦСС було створено мобільні консультаційні пункти (МКП) з проведення соціальної роботи в сільській та гірській місцевостях, віддалених районах міст;
- центри ресоціалізації наркозалежної молоді тощо.

Основними видами послуг, які надають зазначені заклади їх цільовій аудиторії, залишаються психологічні, медичні, економічні, юридичні та інші послуги соціального характеру. Так, протягом 2006 р. лише центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді надали 9 956 539 соціальних послуг, вагому частку яких (57%) склали послуги, пов'язані з наданням інформації (рис. 1) [8, с.10].



**Рис. 1. Кількість наданих центрами соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді соціальних послуг залежно від їх виду, протягом 2006 року, одиниць**

Новітнім напрямом діяльності ЦСС щодо соціального обслуговування стало започаткування у 2006 р. раннього виявлення, обліку та здійснення соціального супроводу сімей, дітей та молоді, що опинилися в скрутній життєвій ситуації. З цією метою було створено Єдиний банк даних сімей, що опинилися в склад-

них життєвих ситуаціях, який нині налічує близько 79 тис. осіб, з них 23 069 забезпечено соціальним супроводом, а 45% сімей знято з обліку з позитивним результатом [8, с. 17].

На базі ЦСС в 2005 р. були створені Соціальні центри матері і дитини (далі – СЦМД), діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг жінкам, що опинилися в складних життєвих обставинах, які перешкоджають виконанню материнського обов'язку. СЦМД дозволяють тимчасово проживати в центрах жінкам на 7–9 місяці вагітності та матерям з дітьми віком від народження до 18 місяців, тобто дають змогу тимчасово вирішити проблему житла і належних умов існування новонародженої дитини та полегшують процес їх соціальної реабілітації. Паралельно із соціальними центрами матері та дитини у напрямі надання соціальної допомоги через соціальне обслуговування працюють і консультаційні пункти по запобіганню раннього соціального сирітства. Так, протягом 2006 р. завдяки супроводу спеціалістами центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді 64,5%, або 311 матерів, які пройшли консультацію, змінили свій намір щодо відмови від новонародженої дитини [8, с.18].

Також вирішенням проблем щодо соціального сирітства, в першу чергу із запобігання відмовам від новонароджених дітей та реінтеграції дітей з будинків дитини в сімейне оточення, в Україні з недавнього часу займаються (на базі ЦСС) консультаційні пункти, що діють у пологових стаціонарах, жіночих консультаціях та будинках дитини (у 2006 р. їх кількість сягала 520) [8, с. 18]. Діяльність зазначених пунктів передусім спрямована на соціально-психологічну підтримку жінки, її подальше влаштування та супровід.

Поряд з можливістю жінок здобути навички самостійного життя з дитиною поза межами закладу, освіти та фах, реципієнти забезпечуються консультаційно-інформаційними, психологічними, медичними послугами [9]. Ці центри запровадили і деякі нові заходи щодо надання соціальної допомоги своїм клієнткам, зокрема співробітники центрів розробляють індивідуальні плани, програми реабілітації, інтеграції жінок в суспільство. Основним досягненням СЦМД на сьогодні є забезпечення жінкам, які звернулися за допомогою, в першу чергу належних житлово-побутових умов та послуг. Не меншої значущості набуває і супровід жінок і до пологів, і після того, як термін їх перебування у закладі вичерпано. Соціальний супровід передбачає не тільки медично-терапевтичні послуги, а й індивідуальні чи групові корекційні заходи, представлення жінок у відповідних органах, відстоювання їх інтересів та прав.

Таким чином, сама поява закладів спеціалізованих на наданні допомоги жінкам (неповнолітнім матерям, жінкам, що опинилися в складних життєвих умовах) є новим напрямом діяльності центрів соціальної служби. А запобігання ранньому сирітству та підтримка матерів, їх супровід – це нові заходи соціальної роботи в Україні, їх поява та подальший розвиток різноманітять спектр наявних соціальних послуг для вразливих груп населення.

Проте “соціальне сирітство” для України є гострою проблемою. Впродовж останніх років зберігається тенденція до збільшення чисельності дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, станом на 2006 р. їх чисель-

ність була понад 97,6 тис. осіб [10], з них лише 3% – це діти, у яких померли батьки.

Установи, що опікуються даною категорією, забезпечують дітей не лише житлово-побутовими чи освітньо-виховними послугами, а й з недавнього часу забезпечують соціальним супроводом після завершення терміну їх перебування<sup>1</sup> в інтернатних установах. Соціальний супровід та обслуговування здійснюються переважно через створення соціальних гуртожитків [11]. Соціальний гуртожиток (для одиноких осіб або сімей) надається громадянам України на час їх перебування на соціальному квартирному обліку за умови, що таке житло є єдиним місцем їх проживання. На відміну від соціальних центрів для матері та дитини, в соціальних гуртожитках безоплатно передбачено надання тільки консультативних послуг (юридичні, медичні, педагогічні тощо), а користування житлом з належними умовами та меблями – за встановлену плату.

Отже, соціальні гуртожитки – це не тільки нові заклади з надання соціальних послуг, з їх появою запроваджуються новітні тенденції щодо підтримки дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, не тільки у дитинстві, а й дорослому житті.

Новим закладом та альтернативною формою сімейної опіки і виховання в системі соціального захисту України, зокрема соціального обслуговування, з 1989 р. стали дитячі будинки сімейного типу (ДБСТ)<sup>2</sup> та прийомні (фостерні) сім'ї. Так, із 3286 осіб, що у 2006 р. звернулися до центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з питань створення прийомних сімей і ДБСТ, 49,2% кандидатів у прийомні батьки та батьки-вихователі пройшли відповідну підготовку [8].

Така форма догляду, навчання та виховання дітей, що втратили родину, є найбільш ефективною і оптимальною, оскільки дитина не втрачає родинних зв'язків та має змогу краще адаптуватися в суспільстві. Проблеми, які виникають у випускників інтернатних закладів у самостійному житті, обґрунтовують перевагу сімейних форм влаштування дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Тому влаштування у прийомну сім'ю або дитячий будинок сімейного типу дитини, яка позбавлена можливості перебувати у біологічній сім'ї, є певною соціальною інвестицією, що дасть змогу реалізувати не тільки право самої дитини зростати у сімейному оточенні, а й зменшить ризик щодо її потрапляння до маргінальних груп.

Сама форма піклування дитиною є не новою, проте набула деяких нових рис, наприклад, дитина може постійно проживати у будинку-інтернаті і лише вихідні проводити у колі прийомної родини, тоді як раніше це було неможливо.

---

<sup>1</sup> Для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, віком від 15 до 18 років, та молодих осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, віком від 18 до 23 років. Але не тільки діти-сироти користуються послугами соціальних гуртожитків, сьогодні в Україні звернуться до таких закладів за допомогою мають право особи, які відбули покарання та повернулися з місць позбавлення волі.

<sup>2</sup> Дитячий будинок сімейного типу – окрема сім'я, що створюється за бажанням подружжя або окремої особи, яка не перебуває у шлюбі, які беруть на виховання та спільне проживання не менш як 5 дітей-сиріт або дітей, позбавлених батьківського піклування.

Крім того, для дітей та батьків центрами соціальних служб налагоджено надання соціально-психологічної підтримки, медичної допомоги і, знов таки, соціального супроводу.

Недержавні організації також не залишають без уваги проблеми дітей і не уникають спроби їм допомогти. Так, з травня 2007 р. в м. Києві проводиться експеримент (до 2011 року) щодо запровадження інноваційної форми допомоги безпритульним дітям.

Центр захисту безпритульних дітей “Наші діти” [12], утворений Німецько-Польсько-Українським товариством, забезпечує соціальний захист безпритульних дітей віком від 3 до 18 років, надає їм можливість довгочасно перебувати у закладі, отримуючи водночас комплексні соціальні послуги (психологічні, педагогічні, медичні тощо). При цьому це товариство додало пропонованим послугам нових рис: освітньо-виховні послуги “супроводжують” дитину від дошкільних закладів до професійно-технічних, а гарантованим і логічним результатом перебування дитини у даному Центрі є її влаштування (після досягнення повноліття та за бажанням) у вищий навчальний заклад або працевлаштування, що не в змозі гарантувати жоден державний соціальний заклад.

Наступною чисельною і не менш вразливою групою в Україні є особи нездатні до самообслуговування (незалежно від причин)<sup>3</sup>. Соціальні послуги зазначена категорія отримує здебільшого в спеціалізованих будинках та через заклади системи соціальних служб (центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді, центрів медичної чи соціальної реабілітації інвалідів, територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян).

Спеціалізовані будинки, як і в радянські часи, здебільшого забезпечують їх лише приміщеннями для проживання із незначним комплексом соціально-побутового та медичного обслуговування. При цьому основним недоліком стаціонарних спеціалізованих закладів залишається майже повна ізоляція реципієнтів від суспільного життя та ускладнення їх інтеграції в суспільство. Тому, взявши курс на подолання цієї ситуації, соціальні заклади провели ряд перетворень та нововведень щодо поширення кількості пропонованих соціальних послуг представникам цієї групи. Найбільш ефективною та прогресивною формою виявилось надання певних послуг, що охоплюють увесь спектр побутового обслуговування (приготування їжі, прибирання, придбання продуктів, оплати рахунків, оформлення будь-яких документів тощо) на дому.

Нових рис набули реабілітаційні послуги. Сьогодні вони включають не тільки медичну допомогу, а й психологічну. Спеціалісти також розробляють згідно індивідуальних потреб реципієнта його особовий план з подолання хвороби та відновлення психофізіологічного стану, адаптації у суспільному житті, подальшої зайнятості, економічної і побутової самостійності.

---

<sup>3</sup> Особами похилого віку в Україні опікуються безпосередньо органи Міністерства праці та соціальної політики (МПСП) України, тоді як соціальну підтримку інвалідам надає Спілка інвалідів України, що підпорядкована МПСП.

Не меншої уваги та допомоги з боку держави потребують люди працездатного віку, що опинилися в складаних життєвих умовах через різні обставини. Поряд з уже існуючими видами послуг (основними з яких є допомога у пошуках роботи, забезпечення навчання чи перекваліфікації), для представників цієї групи було введено ряд нових послуг, спрямованих на правову та соціально-психологічну підтримку, медичну допомогу та ресоціалізацію. Так, найболючішою для українського суспільства проблемою, яка з року в рік набирає обертів, залишається ВІЛ-інфекція та СНІД серед молоді. Тому на базі ЦСС було створено центри з соціального обслуговування ВІЛ-інфікованих дітей та молоді, ін'єкційних споживачів наркотиків, а також їх близьких. Протягом 2006 р. такою послугою в країні було охоплено понад 44 тис. осіб, тобто майже один з тисячі населення.

Зосередження уваги на даній вразливій категорії та зусилля, що спрямовуються на їх підтримку, складають новизну не лише через те, що дана проблема є для України досить новою, а й тому, що в цьому напрямі виникають нові ідеї щодо соціального обслуговування реципієнтів. Так, окрім базових послуг (індивідуальні соціально-медичні, психолого-педагогічні), клієнти отримують від соціальних працівників інформаційно-просвітницькі послуги у вигляді матеріалів, які висвітлюють питання профілактики соціально небезпечних явищ у молодіжному середовищі, пропаганди здорового способу життя, безпечної статевої поведінки, проходження анонімного тестування на ВІЛ / СНІД тощо. Також соціальні працівники проводять ряд заходів, що спрямовані на організацію навчання ін'єкційних споживачів наркотиків за методикою "рівний—рівному"<sup>4</sup> та самокерованих груп взаємодопомоги, розробку індивідуальних планів по виходу з кризового стану, мотивації щодо відмови від ін'єкційного вживання наркотиків. Найбільш суттєвою соціальною послугою, не тільки для наркотично залежних, а й для усього суспільства, є проведення обміну та утилізації використаних шприців, забезпечення клієнтів засобами контрацепції та захисту при здійсненні внутрішньовенних ін'єкцій [13].

На допомогу державі у вирішенні соціальних проблем, зокрема щодо розвитку системи соціальних послуг, приходять великі приватні компанії, що займаються соціальним інвестуванням. Взагалі не тільки для України, а й для багатьох розвинутих країн світу соціальне інвестування ще залишається досить новим і недостатньо поширеним напрямом діяльності у соціальній сфері, проте його існування сприяє розподілу відповідальності за стабільний соціальний розвиток суспільства.

Корпоративна соціальна відповідальність (далі — КСВ) бізнесу як вид соціального інвестування з'явилась у 70–80-х роках ХХ ст., коли громадськість почала усвідомлювати приховані негативні наслідки діяльності великих компаній (катастрофи, спричиненні їх діяльністю; втрачене здоров'я на виробництві без подальшого соціального захисту тощо). Розголос даних проблем призвів до по-

---

<sup>4</sup> Принцип якої полягає в тому, що профілактичні бесіди проводять колишні наркозалежні, або нинішні з позитивною історією для новачків, оскільки їм легше знайти між собою взаєморозуміння.

становки питання про роль бізнесу в суспільстві та про соціальну відповідальність компаній, насамперед перед працівниками та членами їх родин [14].

З погляду новизни у сфері соціальних послуг, КСВ не додало нових видів послуг, лише як явище воно є новим для України та українського суспільства і не може залишатися поза увагою та без належної підтримки. Основними напрямками його діяльності є розвиток інфраструктури міста (школи, дитячі садки, лікарні тощо), в якому знаходиться дана фірма, сприяння розв'язанню економічних, екологічних та соціальних проблем шляхом допомоги дитячим будинкам, школам, допомоги по оздоровленню населення тощо. Поряд з матеріальною стороною підтримки, значна увага бізнесу зосереджена на забезпеченні комфортності самопочуття людини, тому соціальні послуги в рамках КСВ складаються з цілого комплексу послуг психологічного, соціально-педагогічного (спортивно-оздоровче дозвілля, розвиток особистих інтересів та можливості їх реалізації), соціально-медичного (профілактика, лікування, терапія), економічного (матеріальна допомога, компенсації, працевлаштування) характеру тощо.

В Україні у 2006 р. більш ніж 32% населення проживало в сільській місцевості, з них за межею бідності опинилося 38,4%. При цьому в Україні проживання на селі є певним чинником, що негативно впливає на рівень добробуту родини та її соціальне почуття. Така ситуація обумовлена відсутністю ринку праці, а відповідно і низькими доходами, до того ж в сільській місцевості спостерігається занепад інфраструктури, поширеним явищем є відсутність навіть таких важливих для життя людини закладів, як лікарні, школи, дитячі садки тощо. Звісно за таких життєвих умов та обставин не може йти мова про якісь елементарні заклади, що надавали б людям будь-які соціальні послуги. Тому поява мобільних консультаційних пунктів (далі – МКП) з проведення соціальної роботи в сільській та гірській місцевостях, віддалених районах місць є першим кроком на шляху виходу із такої ситуації, а також новим напрямом у роботі соціальних центрів. Цим видом соціальних послуг протягом 2006 р. було охоплено понад 1627 тис. осіб, яким надано 226 тис. індивідуальних соціальних послуг [8, с. 23].

МКП, поряд із доволі стандартним набором послуг (консультавання у різних сферах життя дітей, молоді та членів їх сімей), надає сільським жителям наступні послуги соціального характеру:

- залучає осіб, які опинились у складних життєвих обставинах, та мають дітей (молодь) з функціональними обмеженнями, до груп взаємної підтримки, де вони не тільки набувають навичок чи навчаються, а й лікуються працею, налагоджують соціальні зв'язки;
- організовує дозвілля дітей, молоді та членів їх родин шляхом створення клубів, творчих майстерень, проведення волонтерських заходів;
- проводить індивідуальну та групову просвітницьку та навчальну роботу серед підлітків та молоді на різноманітні актуальні теми (збереження репродуктивного здоров'я, планування сім'ї, відповідального батьківства та безпечної статевої поведінки, інфекцій, що передаються статевим шляхом, проблем ВІЛ / СНІДу, вживання наркотичних речовин, алкоголю, тютюну; торгівлі людьми тощо);
- за допомогою розповсюдження рекламної продукції соціального характеру проводить інформаційно-роз'яснювальні послуги щодо



сімейного виховання, толерантності до інших та не насильства в сім'ї, жорстокого поводження з дітьми.

Таким чином, виникнення мобільних консультаційних пунктів само по собі є великим кроком у розширенні спектра соціальних послуг, при цьому новизна даного явища полягає не в появі нових видів послуг, а саме в тому, що держава, врешті-решт, звернула свою увагу і на сільське населення (незалежно від їх вразливості), а це має сприяти повноцінному різнобічному розвитку українського села взагалі, та кожної особи зокрема.

Незважаючи на значну кількість видів соціальних послуг, що надаються вразливим категоріям населення, та розгалуженість самої системи соціальних послуг, проблемою залишається їх відповідність якісним нормам та наближення до європейського і світового рівнів. Розв'язання даної проблеми шляхом реформування існуючої системи соціальних послуг в напрямі підвищення їх якості є актуальним для сучасної соціальної політики України, перш за все через те, що якісні послуги не тільки посилюють захист конституційних прав та свобод громадян, а й задовольняють фізичні, соціальні та культурні потреби людини.

Визначення рівня якості наданих соціальних послуг та розробка їх стандартів, відповідність наявних послуг цим стандартам є ще однією суттєвою проблемою в діяльності системи соціальних послуг. Донедавна в Україні не піднімалося питання про те, що соціальні послуги, так само, як й інші послуги та товари, мають бути якісними. “Для громадян запровадження цих стандартів може стати гарантією доступності соціальних послуг, надання правдивої та повної інформації, поваги та етики у ході надання соціальних послуг, можливості подати скаргу, якщо надавачі не дотримуються встановлених правил” [15].

Дослідженнями, розробкою стандартів, рекомендацій та проектів щодо якості соціальних послуг на замовлення Міністерства праці та соціальної політики України, а також Міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту займаються міжнародні спеціалізовані інституції, зокрема, Український Фонд соціальних інвестицій<sup>5</sup>, Шведська агенція міжнародного розвитку (SIDA), Український незалежний центр політичних досліджень та інші громадські організації.

У 2005 р. на Міжнародній конференції «Якість соціальних послуг: стандарти та управління» було презентовано здобутки УФСІ із розроблення стандартів та систем управління якістю соціальних послуг для вразливих груп населення. Зокрема, за підтримки УФСІ експертні групи розробили 7 проектів стандартів соціальних послуг (з раннього втручання при роботі з дітьми віком від 0 до 6 років, які мають порушення розвитку, та з сім'ями, які їх виховують; соціально-медичних послуг хоспісного догляду; соціально-педагогічних послуг у ході інклюзивного навчання; соціальної адаптації випускників інтернатних закладів; соціальних послуг для сімей, які опинились у складній життєвій ситуації; реінтеграції бездомних дорослих; реінтеграції осіб, звільнених з місць позбавлення волі. Проте розроблений за сприяння Фонду “Порядок розроблення та затвердження стандартів якості соціальних послуг” перебуває на погодженні в ключових міністерствах.

---

<sup>5</sup> Результати, отримані в ході проведених досліджень, знайшли своє відображення у ряді публікацій, зокрема „Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг”, „Стандарти соціальних послуг. Збірка проектів документів” тощо.

У стандарті якості соціальних послуг має міститися інформація не тільки про принципи надання послуги, вимоги до персоналу та дотримання ним етичних норм, групи клієнтів, яким вона надається, термін, етапи та процедури надання послуги та її зміст, а й вимоги до послуги, її відповідність потребам клієнтів, вимоги до приміщення, оснащення, обладнання, супровідної документації, технічні вимоги до процесу надання послуги.

Отже, прийняття законопроектів щодо стандартів якості соціальних послуг надасть можливість різним міністерствам та відомствам уніфікувати підходи до формування стандартів якості соціальних послуг, а їх користувачам – можливості обрати послугу відповідно до індивідуальних потреб, заклад та форму її отримання.

**Висновки.** Таким чином, сучасні соціальні послуги, які існують в першу чергу, на засадах соціального партнерства та деінституалізації, спрямовані на інтеграцію людини в суспільство, а не тільки на матеріальну підтримку, до того ж враховують індивідуальні потреби користувачів та передбачають застосування особових програм, планів по виходу із скрутного становища. Однак невирішеним залишається питання щодо якості соціального обслуговування та відповідності стандартам і, насамперед, правове закріплення стандартів якості соціальних послуг.

Досягнення більш вагомих результатів передбачає реформування системи соціального захисту, зокрема сфери соціального обслуговування, шляхом відповідності надаваних послуг потребам населення, забезпечення їх доступності та адресності, підвищення їх якості. Отже, удосконаливши існуючу в Україні систему соціального захисту населення, країна зможе підвищити свої соціальні стандарти і наблизиться до європейських, а також забезпечить українцям нову гарантовану якість життя.

#### Джерела

1. *Макарова О.В.* Державні соціальні програми: теоретичні аспекти, методика розробки та оцінки: Монографія. – К.: Ліра-К, 2004. – 328 с.
2. *Хмелевська О.М.* Питання створення національної системи моніторингу та оцінювання сектору соціальних послуг // Вісник Хмельницького національного університету: Серія: економічні науки. – 2008. – №1. – Т.1. – Хмельницький, 2008. – С.126–133.
3. *Медвідь З.В.* Моніторинг стану соціального захисту малозабезпечених сімей / Актуальні проблеми економіки. – Науковий економічний журнал. – К., 2006. – №3(57). – С.158–165.
4. *Борецька Н.П.* Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми: монографія. – Донецьк: Янтар, 2001.
5. *Панцир С.* Соціальні послуги: законотворчі інновації державного регулювання соціальної сфери / Критика-Коментарі. – К., 2002. – №12. // <http://www.krytyka.kiev.ua/>
6. *Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: Як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференцій / За ред. Семигіної Т.В.* – К.: Сфера, 2007.

7. Закон України “Про соціальні послуги” №966-15 від 01.01.2004 р. // <http://zakon.rada.gov.ua>
8. Звіт про діяльність Центрів соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді протягом 2006 року Державної соціальної служби сім’ї, молоді та спорту до Міністерства у справах сім’ї, молоді та спорту // [http://dss.visti.net/ua\\_presentation.phtml](http://dss.visti.net/ua_presentation.phtml)
9. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Типового положення про соціальний центр матері та дитини” від 08.09.2005 р. №879 // <http://www.dcssm.gov.ua>
10. Рішення Колегії Міністерства освіти і науки України “Про освіту дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування”. Протокол № 12/2-2 від 01.12.2005 р. // [http://www.mon.gov.ua/laws/01\\_12\\_05\\_1.doc](http://www.mon.gov.ua/laws/01_12_05_1.doc)
11. Постанова Кабінету Міністрів України “Про затвердження Типового положення про соціальний гуртожиток” від 08.09.2005 р. № 878.
12. Постанова Кабінету Міністрів України “Про проведення у м. Києві експерименту щодо запровадження інноваційної форми влаштування дітей” від 30 травня 2007 р. №787.
13. Наказ Міністерства праці та соціальної політики “Про затвердження Типового положення про службу роботи з ін’екційними споживачами наркотиків” від 23.12.2005 р. №3430.
14. Воробей В. Корпоративна соціальна відповідальність чи вигода? // Києво-Могилянська Бізнес Студія – №10. – 2005 // <http://www.management.com.ua/cm/cm037.html>
15. Іваницький Д. На національному рівні презентовано стандарти якості соціальних послуг та систему управління якістю. – <http://www.auc.org.ua/activities/international/?id=26232>
16. Концепція реформування системи соціальних послуг, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. №178-р.
17. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Т.В.Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г.Кіча та ін.. – К.: ВК “Зірка”, 2007. – 52 с. – (Посилення регіональних соц. Служб. Проект Тасі).
18. Інноваційні моделі соціальних послуг: проекти українського фонду соціальних інвестицій / За редакцією Н.В. Кабаченко. – К.: ЗАТ “ВІПОЛ”, 2006. – 320 с.

---

**Анотація.** В статтю розглянута сучасна система соціальних послуг України та групи, які ними користуються. В залежності від категорій користувачів виділені нові тенденції в сфері соціального обслуговування, а також розглянуті нові види соціальних послуг. Особливу увагу приділено питанню стандартизації якості соціальних послуг та розвитку в Україні соціальної відповідальності в бізнесі.

**Summary.** This article includes revision of present Ukrainian system of social service and social groups whose use this service. Depend on category of users it is selected modern tendencies in field of social service and also it is made revision of new kinds of social service. The special attention is spared to the question of standardization of quality of social services and development of social responsibility at business in Ukraine.

*Стаття надійшла до редакції журналу 14 березня 2008 р.*