

## МЕТОДИКА ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НА РІВНІ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД В УКРАЇНІ

## METHODOLOGY FOR ASSESSING THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES AT THE LEVEL OF TERRITORIAL COMMUNITY IN UKRAINE

У статті визначено особливості надання соціальних послуг та проведення оцінювання потреб жителів територіальних громад в отриманні соціальних послуг. Обґрунтовано необхідність дослідження якості соціальних послуг, зокрема застосування запропонованої методики оцінки якості надання соціальних послуг на рівні територіальних громад. Наведено результати проведеного соціологічного дослідження щодо рівня задоволеності якістю надання соціальної послуги «консультування» у деяких територіальних громадах. Оцінюючи рівень задоволеності отриманням послуги «консультування» було запропоновано перелік питань з метою виявлення ставлення до отриманої послуги. Розглядаючи організацію та якість роботи надавачів соціальних послуг було розроблено питання на основі доступності місцезнаходження, стану приміщення в якому здійснюється соціальна робота, доступності інформації про послуги, режиму роботи та забезпечення умов для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп.

Також було розроблені питання та досліджено відповідність роботи надавача соціальних послуг затвердженому державному стандарту якості надання соціальної послуги «консультування», основні критерії: професійність, повага до гідності, доступність та відкритість, своєчасність, адресність та індивідуальний підхід, результативність та конфіденційність.

На основі визначених критеріїв дослідження було виявлено низький та середній показник якості надання соціальних послуг в громадах.

Проаналізовано види допомог за якими зазвичай звертаються отримувачі соціальних послуг, серед яких: оформлення документів, налагодження зв'язків з членами родини, громади, працевлаштування, вирішення житлово-побутових умов, юридична допомога, психологічна допомога тощо.

Визначено відповідальних осіб за управління якістю надання соціальних послуг в територіальній громаді, а також перелік їх основних повноважень, зокрема дотримання вимог законодавства, стандартів якості, підвищення професійної компетентності, забезпечення інформування про соціальні послуги, які наближені до жителів громади, процедури їх отримання.

Виявлено, що не усі категорії отримувачів послуг в змозі отримати необхідні послуги через відсутність необхідних умов. Тому органи місцевого самоврядування повинні забезпечувати потреби громади, звертаючи увагу на найбільш незахищених її жителів та забезпечувати високу якість надання соціальних послуг в громаді.

**Ключові слова:** соціальні послуги, якість надання послуг, надавач соціальних послуг, отримувач соціальних послуг, послуги в громаді.

The article defines the features of social services and the assessment of the needs of residents of territorial communities in receiving social services. The need to study the quality of social services, in particular, the application of the proposed methodology for assessing the quality of social services at the level of territorial communities was substantiated. The results of a sociological study on the level of satisfaction with the quality of social counseling services in some territorial communities are presented. Assessing the level of satisfaction with the service consultation a list of questions was offered to determine attitudes toward the service received. Considering the organization and quality of work of social service providers, questions were developed based on the accessibility of the location, the condition of the premises in which social work is carried out, the accessibility of information about services, mode of operation and ensuring conditions for persons with disabilities and other low-mobile groups. There were also developed questions and investigated the compliance of the work of the provider of social services with the approved state standard of quality of social service consultation, the main criteria: professionalism, respect for dignity, accessibility and openness, timeliness, targeting and individual approach, effectiveness and confidentiality.

Based on the defined criteria of the study, low and average quality of social services in the community was found.

The types of social services for which recipients of social services usually apply were analyzed, including: registration of documents, networking with family members, community, employment, resolution of housing and living conditions, legal consultation, psychological consultation.

Responsible persons for managing the quality of social services in the territorial community were determined, as well as a list of their main powers, in particular compliance with legal requirements, quality standards, improvement of professional competence, ensuring information about social services approaching community residents, the procedures for obtaining them.

It was established that not all categories of service recipients can receive the necessary services due to the lack of necessary conditions. Therefore, local governments must meet the needs of the community, paying attention to the most disadvantaged residents and ensure high quality of social services in the community.

**Key words:** social services, quality of service provision, providers of social services, recipients of social services, community services.

УДК 352.07:061  
DOI <https://doi.org/10.32843/rma2663-5240-2022.28.30>

**Клименко А.С.**

старший викладач кафедри місцевого самоврядування та розвитку територій Навчально-науковий інститут публічної служби Державного університету «Одеська політехніка»

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** У 2020 році було введено в дію Закон України «Про соціальні послуги», який визначає соціальні послуги як дії, спрямовані на

профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають [4]. У цьому ж законі надається

визначення і оцінці якості соціальних послуг, що передбачає результат показників якості наданої соціальної послуги [4].

Основною метою оновленого законодавства є вдосконалення системи надання соціальних послуг, у тому числі в частині оцінювання потреб жителів територіальних громад в отриманні соціальних послуг. Таке оцінювання відбувається за допомогою аналізу її приналежності до вразливих груп населення на основі наявних складних життєвих обставин, та за допомогою визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї в соціальних послугах.

Отже, на сьогодні постає питання розробки методики оцінки якості надання соціальних послуг на рівні територіальних громад в Україні.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Важливий внесок у вивчення особливостей управління та забезпечення якості надання соціальних послуг зробили такі науковці як: Дубич К. В., Сич Т.В., Белевцова Я.С., Горемікіна Ю.В., Матвійчук В.М., Приймак Ю.О., Дворняк Г.С. та інш

Проте, незважаючи на важливість дослідження якості соціальних послуг, поза увагою науковців залишається вивчення особливостей розробки, застосування та проведення методики оцінки якості надання соціальних послуг на рівні територіальних громад.

**Мета статті** – дослідження методики якості надання соціальних послуг на рівні територіальних громад у різних надавачів соціальних послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** З метою визначення рівня задоволеності якістю соціальних послуг на рівні територіальних громад у різних надавачів соціальних послуг, необхідним є визначення потреб жителів у цих послугах, аналіз організації та виконання стандарту з надання соціальних послуг.

Методом проведення дослідження може бути опитування. Опитування дає змогу отримати як фактичну інформацію, так і оцінні дані. Проводиться опитування в усній або письмовій формі. Існують такі форми проведення опитування як: інтерв'ю, бесіда та анкетування. Для визначення потреб, які будуть характерні для значної кількості населення, найефективніше проводити анкетування.

Визначившись з методикою оцінки якості надання соціальних послуг, наведемо приклад проведеного нами соціологічного дослідження щодо рівня задоволеності якістю надання соціальної послуги «консультування» у деяких територіальних громадах.

Предметом дослідження виступили потреби отримувачів соціальних послуг та задоволеність якістю надання послуг.

Для проведення дослідження був обраний метод опитування за допомогою анкетування.

Досліджуючи потреби жителів громад, які зверталися до надавачів соціальних послуг за послугою «консультування» було запропоновано перелік допомог різного характеру за якими зазвичай звертаються отримувачі послуг за консультацією.

Таким чином отримано розподіл відповідей на питання «Для вирішення яких саме своїх потреб ви зверталися до надавача соціальних послуг за послугою «консультування?» (рис. 1).

Аналізуючи отримані показники, виявлено, що більша частина опитаних зверталася до надавача соціальних послуг за послугою «консультування» для вирішення (поліпшення) житлово-побутових умов, можливістю отримання гуманітарної допомоги, з метою допомоги у отриманні необхідних документів для оформлення необхідних пільг та начислення виплат. Також отримувачі соціальних послуг потребують консультування з вирішення психологічних та юридичних питань.

Основні заходи, що входять до змісту соціальної послуги «консультування», згідно Державного стандарту є допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх розв'язання. Таким чином, соціальний працівник (фахівець із соціальної роботи) повинен не вирішувати самостійно проблеми клієнта, а допомагати йому за допомогою надання певних знань, формування вмінь та навичок знаходити вихід зі складних життєвих обставин в які він потрапив.

Керівництво територіальної громади, яке є відповідальним за надання соціальних послуг, наприклад, профільний заступник голови громади, або керівник комунального закладу, який забезпечує організацію надання соціальних послуг у громаді повинен сприяти у формуванні соціальної довіри через управління якістю надання соціальної послуги [2]. Для цього потрібно забезпечити дотримання працівниками вимог законодавства, стандартів якості, підвищувати професійну кваліфікацію соціальних працівників, розповсюджувати інформацію про послуги та можливості їх отримання, які наблизанні до жителів громади [1].

Визначаючи рівень задоволеності отриманням послуги «консультування» отримувачам соціальних послуг було запропоновано відповіді на такі запитання: «Скажіть будь-ласка, загалом, ви були задоволені тим, як вирішував вашу справу надавач соціальних послуг?» та «Скажіть будь-ласка, чи задоволені ви отриманням послуги «консультування» так, щоб рекомендувати її іншим?» (таблиця 1).



**Рис. 1. Розподіл відповідей на питання «Для вирішення яких саме своїх потреб ви зверталися до надавача соціальних послуг за послугою «консультування»? (у відсотках до загальної кількості опитаних отримувачів послуг) (розроблений графік є авторським)**

Як видно з наведених даних, отримувачі послуг, відповідали, що задоволені, тим, як вирішували їх справи надавачі соціальних послуг, 40,2% – задоволені, 22,5% скоріше задоволені, ніж не задоволені, хоча 30, 4%, все ж таки стикалися з певними труднощами в отриманні соціальних послуг та залишилися незадоволеними. Все це свідчить про необхідність підвищення якості надання соціальних послуг в громадах.

На основі результатів відповіді на запитання відносно того, чи рекомендували б ви отримання послуги «консультування» іншим, можна припустити, що жителі громад надають певний кредит довіри надавачам соціальних послуг та рекомендують звертатися за допомогою в отриманні соціальної послуг.

З метою здійснення аналізу організації та якості роботи надавачів соціальних послуг було розроблено питання для анкетування на основі

Таблиця 1

**Оцінка рівня задоволеності отриманням послуги «консультування» (у відсотках до загальної кількості опитаних отримувачів послуг, n=758)**

	Так, задоволений	Скоріше задоволений, ніж не задоволений	Скоріше не задоволений	Зовсім не задоволений	Складно відповісти
Скажіть будь-ласка, загалом, ви були задоволені тим, як вирішував вашу справу надавач соціальних послуг?	40,2	22,5	30,4	4,1	2,8
Скажіть будь-ласка, чи задоволені ви отриманням послуги «консультування» так, щоб рекомендувати її іншим?	35,8	32,4	17,1	2,1	12,6

(таблиця авторська)

Таблиця 2

**Оцінка організації роботи надавачів соціальних послуг  
(у відсотках до загальної кількості опитаних отримувачів послуг, n=758)**

	<b>Повністю задоволений</b>	<b>Скоріше задоволений, ніж не задоволений</b>	<b>Скоріше не задоволений</b>	<b>Зовсім не задоволений</b>	<b>Тяжко відповісти</b>
Місцезнаходження надавача соціальних послуг	21,7	38,3	12,8	18,5	8,7
Стан приміщення надавача соціальних послуг	6,9	43,5	29,5	6,2	3,9
Умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп	4,2	9,4	47,1	12,1	17,2
Доступність інформації про надання соціальних послуг	25,6	31,4	17,3	10,7	15
Режим роботи	26,5	49,2	6,2	4,3	13,8

(таблиця авторська)

доступності місцезнаходження, стану приміщення в якому здійснюється робота, доступності інформації про послуги, режиму роботи та забезпечення умов для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп (таблиця 2).

Виходячи з наведених показників організація роботи надавачів соціальних послуг, які розглядалися під час дослідження, мають задовільний стан, хоча деякі складові потребують вдосконалення. Незадовільною оцінкою отримувачі послуг відзначили умови для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп. Таким чином, критерій доступності в наданні соціальних послуг залишається низьким, не усі категорії отримувачів послуг в змозі отримати необхідні послуги через відсутність необхідних умов. Органи місцевого самоврядування повинні забезпечувати потреби громади, звертаючи увагу на найбільш незахищених її жителів з метою формування соціальної довіри до місцевої влади.

З метою виявлення задоволеності якості роботи надавачів соціальних послуг, проаналізувавши Державний стандарт соціальної послуги консультування від 02.07.2015 № 678 [3] було розроблено питання для анкетування та опитано отримувачів соціальних послуг на відповідність затвердженого Стандарту (таблиця 3).

Оцінюючи критерій «Професійність», отримувачі послуг зазвичай звертають увагу на компетентність соціального працівника, рівень знань і навичок, ділові якості та підхід до виконання своїх посадових обов'язків. По даному критерію у досліджуваних громадах спостерігається задовільний показник у середньому 62,2% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 28,6%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А також 9,2%, які взагалі не змогли визначитися.

Таблиця 3

**Оцінка задоволеності якості роботи надавачів соціальних послуг  
(у відсотках до загальної кількості опитаних отримувачів послуг, n=758)**

	<b>Повністю задоволений</b>	<b>Скоріше задоволений, ніж не задоволений</b>	<b>Скоріше не задоволений</b>	<b>Зовсім не задоволений</b>	<b>Тяжко відповісти</b>
Професійність	25,8	36,4	18,8	9,8	9,2
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	40,1	26,2	12,7	9,5	11,5
Доступність та відкритість	32,7	21,4	22,8	14,1	9
Своєчасність	13,6	44,7	12,6	4,8	24,3
Адресність та індивідуальний підхід	7,1	10,6	64,8	15,4	2,1
Результативність	5,4	16,9	27,5	1,8	48,4
Конфіденційність	36,5	19,2	13,7	1,5	29,1

(таблиця авторська)

Оцінюючи критерій «Повага до гідності отримувача соціальної послуги», мова йде про ставлення надавачів соціальних послуг до своїх клієнтів, яке повинно мати ввічливий та коректний характер з урахуванням фізичного та психічного стану, національності, релігії, віку та статі. У цілому результати дослідження свідчать про задовільність дотримання критерію 66,3% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 22,2%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А також 11,5%, які взагалі не змогли визначитися.

Оцінюючи критерій «Доступність та відкритість» отримувачам пропонувалося оцінити приміщення на відповідність санітарним та протипожежним вимогам, наявністю обладнання пандусів та необхідних умов для осіб з обмеженими фізичними можливостями. А також оформлення інформаційних стендів з порядком отримання соціальних послуг. За результатами опитування зазначеного критерію 54,1% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 36,9%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А також 9%, які взагалі не змогли визначитися.

Оцінюючи критерій «Своєчасність», бралось до уваги належне визначення індивідуальних потреб отримувачів послуг, дотримання вимог строків та порядку надання соціальних послуг. За результатами опитування зазначеного критерію 58,3% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 17,4%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А також 24,3%, які взагалі не змогли визначитися.

Оцінюючи критерій «Адресність та індивідуальний підхід» також основою є орієнтація на задоволення особистих потреб отримувачів, індивідуальність до кожної життєвої ситуації та адресність в отриманні послуг. Результати опитування визначають, що 17,7% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені». Але на жаль 80,2%, залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». Така ситуація свідчить про низький рівень розвитку індивідуального підходу до надання соціальних послуг в громадах на що потрібно звернути увагу.

Оцінюючи критерій «Результативність» мова йде про рівень задоволеністю отриманої соціальної послуги, змін у емоційному, психологічному, фізичному стані та загальних змінах у процесі надання послуги порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалася. За результатами опитування зазначеного

критерію 22,3% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 29,3%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А 48,4% – не змогли визначитися, цей результат є досить високим, що свідчить про недостатньо визначені критерії визначення результативності надання соціальних послуг.

Оцінюючи критерій «Конфіденційність» отримувачам послуг пропонувалося визначити яким чином відбувається дотримання заходів щодо захисту персональних даних та зберігання в таємниці конфіденційної інформації, отриманої в процесі виконання службових обов'язків. За результатами опитування зазначеного критерію 55,7% опитаних, «повністю задоволені» або «скоріше задоволені, ніж не задоволені», незважаючи на 15,2%, які залишилися «скоріше не задоволені» або зовсім «незадоволені». А 29,1%, які взагалі не змогли визначитися.

Таким чином, визначено методiku оцінки якості надання соціальних послуг на рівні територіальних громад на основі проведеного дослідження за допомогою опитування щодо особливостей організації надання соціальних послуг.

**Висновки.** У дослідженні підкреслено важливість оцінювання потреб жителів територіальних громад в отриманні соціальних послуг та розроблені методики оцінки якості надання послуг на рівні територіальних громад в Україні.

З метою визначення рівня задоволеності якістю соціальних послуг на рівні територіальних громад у різних надавачів соціальних послуг запропоновано та проведено опитування на основі методики визначення потреб жителів громад у соціальних послугах, здійснено аналіз організації та виконання державного стандарту з надання соціальних послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами : зарубіжний досвід та українські реалії. *Інформ.-аналіт. Агентство*. 2015. URL: <http://academy.gov.ua/humanity/pages/dop/7/files/c8e15a80-c479-43b8-baf6-24e7381ecf68.pdf> (дата звернення 22.02.2022)
2. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Практичні рекомендації. *Радник*. 2019. URL: <http://surl.li/cghy> (дата звернення 23.02.2022)
3. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Мінсоцполітики України від 02.07.2015 № 678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення 24.03.2022)
4. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 26.03.2022)