

УДК: 005.336.3:364.3(477.52)

ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ.

В.В. Мартинець, к.е.н.
Сумський державний університет
Ащаулова Т.А., студентка
Сумський державний університет

В роботі розглянуті теоретичні аспекти організації надання соціальних послуг. Запропоновані наступні вектори удосконалення організації надання соціальних послуг для Центру надання соціальних послуг Глухівської міської ради: підвищення кваліфікації персоналу, використання стандартів якості та проведення систематичної оцінки якості надання соціальних послуг, партнерство з іншими організаціями.

В сучасних умовах одним з напрямів розвитку держави загалом та місцевого самоврядування зокрема є впровадження ефективної політики соціального захисту. Створення сприятливих умов для розвитку ринку соціальних послуг має стати пріоритетним завданням державних інститутів та інститутів громадянського суспільства.

Складовими системи управління соціальними послугами є: планування, координацію та контроль діяльності організацій, що надають соціальні послуги. Основна мета – забезпечити ефективне та результативне надання соціальних послуг, задоволення потреб та підтримка людей, які від них залежать, завдяки взаємодії між різними сторонами. Це можуть бути державні установи, підприємства, громадські організації, тощо. Між учасниками цих сторін відбувається забезпечення збалансованого та ефективного надання соціальних послуг, завдяки спільній співпраці та координації.

Суперечності між формальними та неформальними інститутами в сучасному суспільстві, їх специфічність та екстрактивний характер призводять до соціальних змін і неминуче до зниження довіри серед потенційних отримувачів соціальних послуг. Зростання протиріч, спричинене соціально-економічним станом війни та уповільненням економічного розвитку в цілому, знижує потенціал трансформації формальних і неформальних інститутів, створюючи таким чином пастку протиріч в ініціюванні якості суспільного розвитку і відповідно змінюючи умови надання соціальних послуг на рівні громади [1].

Сьогодні багато видів соціальних послуг надаються недержавними організаціями та установами, Тому існує потреба в раціоналізації соціальних послуг, узагальненні кращих практик їх надання та створенні системи соціальних послуг, спрямованої на ефективне задоволення потреб населення. Передусім це стосується тих людей, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують додаткової допомоги і підтримки [2].

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» цілями надання соціальних послуг є: профілактика та подолання складних життєвих обставин, мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин [3].

На прикладі Центру надання соціальних послуг, який діє під егідою Глухівської міської ради, розглянемо основні аспекти удосконалення організації надання соціальних послуг. З метою підвищення якості соціальних послуг варто звернути увагу на проведення навчання та підвищення кваліфікації персоналу, використання стандартів якості та систематичного моніторингу задоволення клієнтів, партнерству з іншими організаціями. Підвищення кваліфікації співробітників є необхідним компонентом для вдосконалення процесу надання соціальних послуг. Тому будь-який заклад, в тому числі і Центр надання соціальних послуг, має проводити зустрічі різного типу діяльності: онлайн та офлайн – тренінги, семінари, лекції, тимблдингові заходи. Доцільно також впровадити механізм зворотного зв'язку, щоб дати клієнтам можливість висловлювати свої коментарі та пропозиції щодо поліпшення якості послуг. Це може бути зроблено завдяки застосування різних видів соціального дослідження та в подальшому розробки комплексу рішень, щодо підвищення якості соціальних послуг. Партнерство з іншими організаціями, зокрема з Глухівською міською радою, іншими соціальними службами, неприбутковими організаціями, медичними та освітніми установами забезпечить спільну реалізацію проектів, обмін ресурсами та навчальними матеріалами.

При вдалій організації надання соціальних послуг маємо звернути увагу на поглиблене розуміння потреб і проблем суспільства, отримувати досягнення і намагатися удосконалювати систему надання соціальних послуг. Управління соціальними послугами вимагає комплексного підходу, знання правових, етичних норм, економічних і соціальних процесів, а також управління людськими ресурсами та комунікативних навичок. Метою такого управління є забезпечення ефективної та результативної роботи організацій, що надають соціальні послуги, задля покращення добробуту та якості життя людей, які цього потребують.

Список використаних джерел

1. Шевченко О. О., Єршоміна А. Ю., Батицька В. О. Механізм публічного управління на рівні територіальних громад: земельна децентралізація та надання соціальних послуг. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2023. № 1. С. 58-62.

2. Тищенко О. В. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми. *Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Право*. 2015. Вип. 33. Т. 1. С. 197–202

3. Про соціальні послуги: Закону України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 05.06.2023)