

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут права і соціальних технологій
Факультет соціальних технологій, оздоровлення та реабілітації
Кафедра соціальної роботи

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

" ____ " _____ 201__р.

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Проблеми реформування системи надання соціальних послуг в Україні

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА
«СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ»
спеціальність 231 «Соціальна робота»
галузь знань 23 «Соціальна робота»

Виконавець:

здобувач вищої освіти гр. МСРп-181

Коник Едуард Георгійович

(підпис)

Керівник:

Доктор психол наук, професор,

професор кафедри соціальної роботи ЧНТУ

Кривоконь Наталія Іванівна

(підпис)

Чернігів, 2019

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціальних технологій, оздоровлення та реабілітації
Кафедра соціальної роботи

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Завідувач кафедри
Коленіченко Тетяна Іванівна
"29" жовтня 2019 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Коник Едуард Георгійович

Тема роботи:

Проблеми реформування системи надання соціальних послуг в Україні

Тему затверджено наказом ректора
від "29" жовтня 2019 р. №706-с

1. Вхідні дані по роботі

Емпіричне дослідження проводилося у Ніжинському об'єднаному управлінні Пенсійного фонду України. Дослідженням було охоплено 30 соціальних працівників – фахівців високого рівня компетентності з широкого кола практичних соціальних проблем, зі знанням суспільних і правничих наук, умінням та практичними навичками комунікації, посередництва і представництва. В дослідженні брали участь жінки віком 30-40 років. Опитані мають стаж роботи у сфері соціальної допомоги від 1-3 роки. 17 жінок мають вищу освіту, 13 жінок – неповну вищу освіту. Для визначення готовності соціальних працівників до надання соціальних послуг був підібраний діагностичний інструментарій: авторська анкета, методика «незакінчених речень», методика Ю. Орлова, тест-опитувальник «Потреба в досягненні мети.

2. Зміст роботи

Магістерська робота складається з теоретичної, емпіричної частини та рекомендацій соціальним працівникам щодо надання соціальних послуг. До теоретичної частини роботи відноситься перший розділ «Теоретичні аспекти розвитку системи надання соціальних послуг», що містить три підрозділи. До емпіричної частини належить другий розділ «Методи та організація дослідження проблем реформування системи соціальних послуг», що містить два підрозділи. До рекомендацій відноситься третій розділ «Результати дослідження проблематики реформування соціальних послуг», що містить три підрозділи.

Календарний план

№	Назва етапів роботи	Термін виконання	Примітки
1.	Розділ 1. Теоретичні аспекти розвитку системи надання соціальних послуг	до 01.11.2019 р.	виконано
2.	Розділ 2. Методи та організація дослідження проблем реформування системи соціальних послуг	до 20.11.2019 р.	виконано
3.	Розділ 3. Результати дослідження проблематики реформування соціальних послуг	до 01.12.2019 р.	виконано
4.	Подання випускної кваліфікаційної роботи на кафедру для проведення попереднього захисту	до 07.12.2019 р.	виконано
5.	Доопрацювання випускної кваліфікаційної роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	до 10.12.2019 р.	виконано
6.	Рецензування випускної кваліфікаційної роботи	до 20.12.2019 р.	виконано

Завдання підготував:

Керівник _____
(підпис)

Н.І Кривоконь

«30» жовтня 2019 р.

Завдання одержав:

студент _____
(підпис)

Е.Г Коник

«30» жовтня 2019 р.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	5
SUMMARY	6
ВСТУП.....	7
1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	10
1.1 Сутність та складові системи надання соціальних послуг.....	10
1.2 Правові основи надання соціальних послуг	20
1.3 Організаційні аспекти діяльності системи надання соціальних послуг.....	40
Висновки до розділу 1	56
2. МЕТОДИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	58
2.1 Опис вибірки та процедури дослідження	58
2.2 Характеристика методів та методик дослідження.....	60
Висновки по розділу 2.....	71
3. РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ РЕФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	71
3.1 Аналіз результатів анкетування та дослідження згідно запропонованих методик.....	71
3.2 Практичні рекомендації соціальним працівникам щодо надання соціальних послуг.....	77
3.3 Напрямки реформування системи надання соціальних послуг.....	83
Висновки до розділу 3	91
ВИСНОВКИ.....	93
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	97
ДОДАТКИ	105

АНОТАЦІЯ

Коник Е.Г. Проблеми реформування системи надання соціальних послуг в Україні – Випускна кваліфікаційна робота на здобуття ступеня магістра за спеціальністю 231 Соціальна робота. – Чернігівський національний технологічний університет, Чернігів, 2019.

Магістерська робота присвячена висвітленню проблем реформування системи надання соціальних послуг. На протязі двох десятиліть в Україні проводиться реформування системи надання соціальних послуг. Задоволення потреб соціальними послугами громадян є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. Саме тому сьогодні влада зайнята пошуком оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні, зокрема через систему надання соціальних послуг.

Діюча система надання соціальних послуг в Україні є неефективною, оскільки вона: по-перше, і надалі підміняється громіздкою системою пільг, соціальних виплат, іншими анахронізмами радянської моделі соціального забезпечення; по-друге, за параметрами не відповідає вимогам, нормам і стандартам європейської практики.

У першому розділі магістерської роботи розкриті сутність та складові сучасної системи надання соціальних послуг, визначені соціально-правові основи надання соціальних послуг, охарактеризовано організаційні аспекти діяльності системи надання соціальних послуг.

У другому розділі магістерської роботи представлено емпіричне дослідження та аналіз засад запровадження системи реформування соціальних послуг в Україні.

У третьому розділі з'ясовані напрямки реформування системи надання соціальних послуг та розроблені практичні рекомендації соціальним працівникам щодо надання соціальних послуг.

Ключові слова: система, соціальні послуги, система пільг, соціальні установи.

SUMMARY

Konyk E.G. Problems of reforming the system of supra social services in Ukraine - Graduate qualification work for the master's degree in the specialty 231 Social work. - Chernihiv National University of Technology, Chernihiv, 2019.

The master's thesis is devoted to the coverage of the problems of reforming the system of providing social services. Ukraine has been reforming its social services delivery system for two decades. Meeting the needs of citizens' social services is one of the key tasks of the social service delivery system. That is why today the authorities are busy searching for the optimal system of state means of ensuring human and citizen's rights in Ukraine, in particular through the system of providing social services.

The current system of social services provision in Ukraine is ineffective, since it is: first, and further replaced by a cumbersome system of benefits, social benefits, and other anachronisms of the Soviet model of social security; secondly, it does not meet the requirements, norms and standards of European practice.

In the first section of the master's work the essence and components of the modern system of providing social services are revealed, the social and legal bases of providing social services are defined, the organizational aspects of the activity of the system of providing social services are characterized.

The second section of the master's thesis presents empirical research and analysis of the principles of implementation of the social services reform system in Ukraine.

The third section explains the directions of reforming the social service delivery system and provides practical recommendations for social workers to provide social services.

Keywords: system, social services, benefits system, social institutions.

ВСТУП

Актуальність дослідження. На протязі двох десятиліть в Україні проводиться реформування системи надання соціальних послуг. Задоволення потреб соціальними послугами громадян є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг.

У сучасних умовах загострення соціальних проблем у зв'язку з проведенням в нашій країні радикальних реформ ринкового напрямку та посиленням світової економічної кризи значно підвищується роль соціальних функцій держави. Ідея правової держави, де соціальні пріоритети висувуються на перший план і створюються рівні можливості для всіх громадян, може стати консолідуючою силою українського суспільства. Саме тому сьогодні влада зайнята пошуком оптимальної системи державних засобів забезпечення прав людини і громадянина в Україні, зокрема через систему надання соціальних послуг.

Сьогодні в Україні принципово важливим питанням є створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх, хто їх потребує. В контексті викладеного вище і актуалізується потреба в проведенні дослідження аспектів реформування системи надання соціальних послуг.

Діюча система надання соціальних послуг в Україні є неефективною, оскільки вона: по-перше, і надалі підміняється громіздкою системою пільг, соціальних виплат, іншими анахронізмами радянської моделі соціального забезпечення, які в сучасних реаліях суспільного розвитку є економічно необґрунтованими, неефективними та нерациональними; по-друге, за параметрами не відповідає вимогам, нормам і стандартам Євросоюзу, що з огляду на стратегічний євро інтеграційний курс державної політики України потребує її гармонізації та адаптації.

Розумінню основних аспектів системи соціальних послуг сприяли наукові праці, публікації таких дослідників, як К. Батигін, Я. Белевцова, В. Гошовська, А. Гриненко, М. Кравченко, Н. Кривоконь, М. Мокляк, Е. Лібанова, М. Лукашевич, О. Палій, Т. Семигіна, В. Скуратівський, Б. Сташків, І. Сирота, В. Трощинський, І. Ярошенко та ін.

Ґрунтовні дослідження особливостей надання соціальних послуг в Україні викладені у роботах С. Попова, О. Піщуліної, А. Колота та ін. Сучасну систему надання соціальних послуг України у своїх працях розглядали К. Дубич, І. Гнибіденко, Н. Ярош та ін. Дослідження системи соціального обслуговування та соціального забезпечення проводили К. Міщенко, В. Понікаров, М. Топоркова М. та ін.

Мета дослідження полягає у з'ясуванні проблем реформування системи надання соціальних послуг в Україні.

Для досягнення мети було поставлено наступні **завдання**:

- розкрити сутність та складові сучасної системи надання соціальних послуг;
- визначити соціально-правові основи надання соціальних послуг;
- охарактеризувати організаційні аспекти діяльності системи надання соціальних послуг;
- здійснити емпіричне дослідження проблематики запровадження системи реформування соціальних послуг в Україні;
- з'ясувати напрямки реформування системи надання соціальних послуг.
- розробити практичні рекомендації соціальним працівникам щодо надання соціальних послуг;

Об'єктом дослідження виступає система соціальних послуг України.

Предметом вивчення є особливості реформування системи надання державних соціальних послуг.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що якісне надання соціальних послуг, що забезпечує соціальну безпеку держави в умовах

реформування інститутів державного управління та децентралізації стає можливим завдяки розробці та реалізації основних напрямків реформування системи соціальних послуг, зокрема освітньої сфери, сфери охорони здоров'я, сфери культури, сфери соціального захисту.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні наукові методи, зокрема: структурно-функціональний та системний аналіз, які дали змогу всебічно вивчити структуру системи надання соціальних послуг, її складові, з'ясувати взаємовідносини між суб'єктами, що надають соціальні послуги, їх повноваження та особливості виконуваних ними функцій; аналіз для вивчення розробленості в науковій літературі механізмів державного управління системою надання соціальних послуг, кращої вітчизняної практики та зарубіжного досвіду їх упровадження і реалізації.

Експериментальною базою дослідження виступило Ніжинське об'єднане управління Пенсійного фонду України.

Наукова новизна і теоретичне значення одержаних результатів полягає в розв'язанні актуальної проблеми виявлення нагальної проблематики в процесі реформування соціальних послуг в Україні.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що викладені теоретичні положення, висновки та рекомендації можуть слугувати підґрунтям для реформування вітчизняної системи соціальних послуг; розроблення, вдосконалення нормативно-правової бази надання соціальних послуг; подальшого розвитку теорії та практики реформування системи надання соціальних послуг.

Структура дослідження. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи – 108 сторінок, з них основного тексту – 89 сторінок. У роботі 5 таблиць, 2 рисунки, які займають 7 сторінок основного тексту. У списку використаних джерел 81 найменування.

1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1 Сутність та складові системи надання соціальних послуг

Одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг є задоволення потреб соціальними послугами людей, що опинились в складних життєвих обставинах. Ефективність діяльності цієї системи напряму впливає на соціальну та політичну стабільність держави. З огляду на ці факти важливим виступає аналіз категорії «система надання соціальних послуг».

Одним із самих загальних понять, яке застосовується для опису об'єктів при системних дослідженнях, є поняття «система». У літературі зустрічається більш сорока різних визначень цього поняття. Усі вони в залежності від підходу можуть бути поділені на три групи. Перша група визначає систему через поняття системного підходу – «елементи», «відносини», «зв'язки», «ціле», «цілісність». У другій групі системи розглядаються з позиції теорії регулювання через поняття «вхід», «вихід», «переробка інформації», «закон поведінки», «керування». У третій групі система визначається як деякий клас математичних моделей.

Також поняття «система» в енциклопедичній літературі тлумачиться, як сукупність елементів, що характеризується структурою, зв'язками та функціями, які забезпечують її цілеспрямований розвиток як цілого [4, с.113]. Система : є протилежністю хаосу, безладу, дезорганізації; характеризується такими рисами, як сукупність, множина, цілісність, впорядкованість, зорганізованість, ієрархічність; є об'єднаною сукупністю елементів (підсистем), які закономірно пов'язані між собою та з об'єктами навколишнього середовища; має різні масштаби (мікро-, макро-, мета, мегасистема), ступені складності

(проста, складна), природу (соціальну, технічну, фізичну, біологічну, хімічну), форму відкритості (відкрита, закрита), походження (штучна, природна), організованості та адаптивності.

Як показує аналіз вітчизняних наукових джерел, існують різні підходи до тлумачення поняття «соціальні послуги».

Соціальні послуги є терміном, який має визначення в українському законодавстві. Відповідно до ст. 1 п.1 Закону України «Про соціальні послуги» базові соціальні послуги – соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг гарантується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом. Соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику, подолання складних життєвих обставин, в яких перебуває особа/сім'я, або мінімізацію їх наслідків [18].

Соціальні послуги Я. Белєвцова трактує, як вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона не здатна подолати самотужки, з метою поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації, повернення до повноцінного життя [1, с. 5].

Через призму економічних відносин, які виникають між суб'єктами, що її надають і отримують] розглядає зміст поняття «соціальна послуга» О. Черниш [82, с.12]. Науковець, базуючись на висунутому аргументі, що задоволення суспільних потреб у таких послугах призводить до підвищення якості життя окремих її отримувачів та суспільства в цілому, трансформувала поняття

«соціальна послуга» в термін «соціально значима послуга».

О. Шапран виокремлює соціальні послуги у два види: як різновид адміністративних послуг (адміністративні соціальні послуги); власне соціальні послуги, які нарівні з адміністративними та управлінськими є самостійним видом державних послуг [83, с.87].

Соціальні послуги В. Литвиненко інтерпретує як діяльність відповідних уповноважених законом суб'єктів (соціальних установ різної форми власності і підпорядкування та фізичних осіб) по відновленню нормального життя людини, що зазнала негативного впливу складних життєвих обставин, шляхом усунення такого впливу або його максимального зменшення [27, с. 14].

Правник Б. Сташків розглядає соціальні послуги, як діяльність соціальних служб, яку спрямовано на задоволення потреб особи щодо її пристосування до існуючого середовища, реабілітації та можливості проживати повноцінним життям [75, с. 77].

Також серед формулювань науковців можна виокремити визначення соціальної послуги як процес, гарантований з боку держави та спрямований на підтримку життєдіяльності окремих соціальних категорій населення. При цьому більшість авторських визначень побудовані на описі видів діяльності з надання соціальних послуг [11, с. 9].

Н. Кривоконь визначає соціальні послуги у соціально-психологічному вимірі, як діяльність, спрямовану на задоволення соціальних та/або соціально-психологічних потреб особистості чи групи, що має на меті покращення їх скрутної життєвої ситуації, а також спонукання до наснаження та опанування новим досвідом [24, с. 154].

Соціальні послуги, за визначенням К. Гафарової представляє споживчу вартість нематеріального характеру, яка через корисний ефект здатна задовольнити соціальні потреби будь-якого індивідуума у глобальному

середовищі [5, с. 14]. У свою чергу Ю. Горемікіна зауважує, що не дивлячись на наукову дискусію стосовно визначення поняття «соціальні послуги», основні підходи зводяться до того, що це певним чином організована діяльність на благо суспільства, кінцевою метою якої є підтримка передусім соціально вразливих верств населення, а також надання цим категоріям громадян можливості вести повноцінне, гідне життя [8, с. 6].

В. Гончаров пропонує розуміти поняття «соціальні послуги» у широкому та вузькому значеннях. На його думку, соціальні послуги в широкому значенні – це послуги, спрямовані на задоволення різноманітних соціальних потреб окремих осіб чи груп населення. Соціальні послуги у вузькому значенні – це комплекс різноманітних заходів, спрямованих на пенсії соціальним групам або окремим індивідам, які перебувають в складних життєвих ситуаціях і потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації й повернення до повноцінного життя [7, с. 7].

Соціальні послуги, за визначенням С. Попової, становлять комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (далі – особи, що потребують соціальних послуг), з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [46, с. 30]. Під складними життєвими обставинами розуміють обставини, що об'єктивно порушують нормальну життєдіяльність особи, наслідки яких вона не може подолати самотійно (інвалідність, часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, насильство, зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї,

малозабезпеченість, психологічний чи психічний розлад, стихійне лихо, катастрофа тощо) [45, с.59].

К. Дубич дає поняттю «система надання соціальних послуг» наступне визначення, а саме це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самотійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги [16].

Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають особи чи соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо.

Система надання соціальних послуг повинна надавати таку соціальну підтримку особам, соціальним групам, яка сприятиме у створенні умов для самотійного розв'язання їх життєвих проблем, у відновленні втрачених ними навичок і функцій, у подоланні або мінімізації негативних наслідків таких обставин, які вони не в змозі подолати за допомогою наявних у них ресурсів [16].

Основними засадами надання соціальних послуг є:

- сприяння особам, що перебувають у складних життєвих обставинах, які вони неспроможні подолати за допомогою наявних засобів і можливостей;
- попередження виникнення складних життєвих обставин;
- створення умов для самотійного розв'язання життєвих проблем, що виникають [46, с.31].