

СЕКЦІЯ 1 СОЦІАЛЬНІ СТРУКТУРИ ТА СОЦІАЛЬНІ ВІДНОСИНИ

НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ СІМ'ЯМ І ДІТЯМ: ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ ЯКОСТІ

SOCIAL SERVICES FOR FAMILIES AND CHILDREN: APPLIED ASPECTS OF MONITORING AND ASSESSING THE QUALITY

У статті показано, що в умовах воєнної агресії Росії на території України кількість сімей та дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, значно зростає. Аналіз напрацьованих у нашій країні до війни алгоритмів моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг сім'ям і дітям, узагальнення наявного закордонного досвіду в цій галузі стане в нагоді для удосконалення та розробки нових механізмів відстеження результативності соціальної роботи з цією категорією клієнтів, сприятиме розробці інноваційних підходів до управлінської діяльності в закладах соціального обслуговування, стимулюватиме самоменеджмент серед соціальних працівників. Метою статті є дослідження прикладних аспектів моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг сім'ям і дітям. Розв'язано проміжні завдання, а саме: розглянуто вітчизняну чинну нормативно-правову базу моніторингової діяльності у сфері надання соціальних послуг, розкрито сутність та зміст проблем щодо дотримання об'єктивного оцінювання якості надання соціальних послуг населенню та визначення відповідних критеріїв (за результатами аналізу українських та закордонних соціальних практик), визначено особливості та проблеми моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, що надаються сім'ям і дітям. У дослідженні доведено, що механізм моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є одним із регуляторів управлінської діяльності у соціальній сфері, який за умови його практичного використання здатен забезпечити не лише контрольну функцію, але й функцію діагностування стану соціального обслуговування та самоаналізу й самоорганізації соціальних закладів.

Ключові слова: соціальні послуги сім'ям і дітям, моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг, прикладні аспекти моніторингової діяльності в соціальній сфері, отримувачі соціальних послуг.

The article shows that in the conditions of military aggression in the region, the number of families and children who found themselves in difficult life circumstances increased significantly. The analysis of algorithms developed in our country before the war for monitoring and assessing the quality of providing social services to families and children, the generalization of existing foreign experience in this area will be useful for improving and developing new mechanisms for tracking the effectiveness of social. Work with this category of clients, will contribute to innovative approaches to management activities in social service institutions will stimulate self-management among social workers.

The purpose of this article is to research applied research and quality assessment of the provision of social services to families and children. In order to fulfill the set goal, intermediate tasks were solved: the current domestic regulatory framework for monitoring activities in the field of social services provision was considered; the essence and content of the problems regarding compliance with the objective assessment of the quality of the provision of social services to the population and the determination of relevant criteria (based on the results of the analysis of Ukrainian and foreign social practices) are revealed; features and problems of monitoring and assessing the quality of social services provided to families and children are defined.

The study proved that the mechanism for monitoring and assessing the quality of social services is one of the regulators of managerial activity in the social sphere and, under the condition of its practical use, is able to provide not only a control function, but also a function of diagnosing the state of social services and self-analysis and self-organization of social institutions.

Key words: social services for families and children, monitoring and evaluation of the quality of the provision of social services, applied aspects of monitoring activities in the social sphere, recipients of social services.

УДК 64.044.2
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2022.43.1>

Мальцева О.В.

д. філос. н., доцент кафедри соціології та соціальної роботи
ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

Актуальність дослідження. Надання соціальних послуг в Україні останнім часом перетворюється на системний процес із завершеним циклом. Одним із необхідних етапів даного процесу є моніторинг та оцінка якості наданих соціальних послуг. У вітчизняній сфері соціального обслуговування вже є низка досягнень: затверджено стандарти для окремих видів соціальних послуг; налагоджено роботу мережі державних служб і закладів, що виступають надавачами соці-

альних послуг; активізовано співпрацю держави та недержавних соціальних структур. Водночас надання населенню соціальних послуг супроводжується певними складнощами, серед яких – розробка прикладних інструментів для вимірювання якості соціальних послуг, наданих найуразливішим групам клієнтів, насамперед сім'ям і дітям.

Постановка проблеми. Наразі технології моніторингу та оцінювання якості надання соціальних послуг населенню широко застосо-

вуються у практичній соціальній роботі в США та європейських країнах, таких як Італія, Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії, Німеччина та ін. Однак в Україні цей напрям управлінської діяльності та контролю в соціальній сфері здебільшого представлений у вигляді теоретичного доробку. Прикладний аспект моніторингу та оцінювання соціальних послуг через відсутність поширеної практики часто залишається поза увагою науковців, представників державних органів, працівників сфери соціального обслуговування. Отже, звернення до надбань щоденної практики щодо виявлення результативності та якості соціальних послуг дозволить успішно застосовувати методичні принципи моніторингу й оцінювання стану соціальної роботи на всіх її ділянках.

В умовах воєнної агресії Росії на території України кількість сімей та дітей, що опинилися у складних життєвих обставинах, значно зросла. Аналіз напрацьованих у нашій країні до війни алгоритмів моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг сім'ям і дітям, узагальнення наявного закордонного досвіду у цій галузі стане в нагоді для удосконалення та розробки нових механізмів відстеження результативності соціальної роботи з цією категорією клієнтів, сприятиме розробці інноваційних підходів до управлінської діяльності у закладах соціального обслуговування, стимулюватиме самоменеджмент серед соціальних працівників.

Аналіз попередніх досліджень і публікацій. Питання управління і моніторингу якості надання соціальних послуг лишається актуальним протягом кількох десятиліть. За цей період здійснено ґрунтовні розробки вітчизняними та зарубіжними науковцями, а також накопичено корисний досвід з оцінювання соціальних послуг фахівцями-практиками.

Місце моніторингу й оцінювання соціальних послуг у системі управління соціальною роботою висвітлювали у своїх працях В. Саріогло, А. Гоней, К. Ньюмен, П. Романов, Є. Ярська-Смирнова, С. Крупа. *Теоретичні підстави моніторингу* подано у роботах Е. Ведунга. *Деякі аспекти експертного оцінювання та підходи до його інтерпретації* вивчали О. Берестеньова, В. Вовк, І. Девятко, Н. Хілл, А. Орлов. О. Макарова розробила проєкт стандартів моніторингу соціальних послуг для сімей та дітей.

Мета статті – дослідити прикладні аспекти моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг сім'ям і дітям. Для досягнення поставленої мети розв'язано **проміжні завдання**: розглянуто вітчизняну нормативно-правову базу моніторингової діяльності у сфері надання соціальних послуг; розкрито сутність та зміст проблем щодо дотримання

об'єктивного оцінювання якості надання соціальних послуг населенню та визначення відповідних критеріїв (за результатами аналізу українських та закордонних соціальних практик); визначено особливості та проблеми моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, що надаються сім'ям і дітям.

Методологія дослідження. У дослідженні застосовано міждисциплінарний підхід, використано системний, структурно-функціональний аналіз, нормативний метод, здійснено компаративістське узагальнення.

Виклад основного матеріалу. Сфера соціальних послуг, тобто соціального обслуговування населення, в Україні охоплює усі державні та недержавні організації, які надають громадянам послуги, визначені у Законі України «Про соціальні послуги». Перелік видів соціальних послуг містить понад сто найменувань. Такі послуги надаються понад тридцятью категоріям отримувачів [1, с. 188–195]. Згідно з цим Законом суб'єктами надання соціальних послуг в Україні є: територіальні центри соціального обслуговування, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, центри соціальної, професійної, трудової, медичної реабілітації інвалідів, дитячі будинки-інтернати, школи-інтернати для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів, центри зайнятості Державної служби зайнятості, волонтерські та благодійні організації. Діяльність сфери соціальних послуг координують три міністерства – Міністерство соціальної політики України, Міністерство охорони здоров'я України, Міністерство освіти і науки України, а також чотири державні служби – Державна служба зайнятості України, Служба у справах дітей, Державна служба у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції, Державна міграційна служба України. Також сфера соціальних послуг може розглядатись як складова частина третього сектору економіки.

Через значну роль соціальних послуг у суспільному та економічному житті держави підвищується увага до результатів роботи даної сфери, тому вони формалізуються та узагальнюються за допомогою використання системи моніторингу та оцінювання [1]. Для виконання статті 11 Закону України «Про соціальні послуги» Кабінет Міністрів України 1 червня 2020 року затвердив Постанову № 449 «Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг». У загальній частині документу йдеться про запровадження єдиного підходу до збору, оброблення, узагальнення інформації про проведення зазначених моніторингу та оцінки в системі надання соціальних послуг. Суб'єк-

тами моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг є Нацсоцслужба, Рада Міністрів АР Крим, структурні підрозділи з питань соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій, структурний підрозділ з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації, виконавчий орган ради міста, сільської, селищної ради об'єднаної територіальної громади, об'єднання надавачів соціальних послуг, надавачі соціальних послуг незалежно від форми власності.

У документі визначено основні завдання моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг (виявлення кількісних показників щодо суб'єктів надання соціальних послуг та осіб, що їх потребують); динаміку зміни потреб населення; підготовку звітів про надання соціальних послуг; планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг; розвиток ринку соціальних послуг, що відповідають реальним потребам населення; розроблення за підсумками пропозицій з формування державної політики у сфері надання соціальних послуг.

Що стосується прикладних аспектів моніторингу, то «порядок інформаційного забезпечення передбачає збір інформації на найнижчому рівні (рівень конкретної організації), її обробку та інтерпретацію на обласному і центральному рівні та комплексний аналіз отриманих результатів. Схема інформаційного забезпечення складається з процедури збору інформації (що передбачає визначення мети дослідження, ступеня деталізації, формування плану дослідження та вибору відповідних методів), створення бази даних і вихідної інформації після проведення оцінювання» [2].

Проведений моніторинг може стати джерелом інформації для динамічних зіставлень з приводу характеристик роботи системи надання соціальних послуг стосовно одного об'єкта дослідження або для виявлення певних переваг одних об'єктів перед іншими (горизонтальним) і мати конкурентний характер чи бути порівняльним, коли об'єктом аналізу є результати ідентичного обстеження об'єктів різних рівнів, тобто дані порівнюються і за вертикаллю також. Виділяють моніторинги локальні, спрямовані на розгляд певного вузького явища, спеціальні, або такі, у межах яких досліджується широкий спектр явищ і процесів.

Оцінювання системи надання соціальних послуг передбачає такі рівні моніторингу: рівень моніторингу надання окремої соціальної послуги (виділення певних аспектів соціальних послуг); рівень організації, яка надає соціальні послуги (приміром, територіальний центр); рівень області; центральний рівень.

Говорячи про безпосередню практику моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг, слід враховувати, що таке оцінювання має містити множинні результати надання соціальних послуг. З позицій соціологічної науки як отримувачі соціальних послуг, так і працівники, що надають соціальні послуги, є суб'єктами експертного оцінювання, носіями інформації щодо оцінки соціальних послуг. Отримувачі формують споживачську оцінку, а надавачі соціальних послуг репрезентують своє фахове бачення проблеми. «Оцінка з боку отримувачів є важливим елементом оцінювання соціальних послуг, оскільки тільки діалог надавача та отримувача соціальних послуг дає змогу визначити конкретні орієнтири подальшого розвитку організації – надавача соціальних послуг, визначити попит на різні їх види і ступінь задоволення потреб клієнта» [3, с. 122–132].

Значущою є й думка другої категорії експертів – професіоналів з надання соціальних послуг. Вони оцінюють надання соціальних послуг відповідно до тих правил і норм роботи, що склалися у сфері соціального обслуговування [3, с. 122–132].

В експертному оцінюванні ключову роль відіграє процес розробки регламенту збирання та аналізу експертних думок. «Сценарій включає, перш за все, конкретний тип інформації, яка буде отримана від експертів (наприклад, тексти (слова), умовні градації, числа, ранжування, розбиття або інші види об'єктів нечислової природи). Так, доволі часто експертів просять висловитися у вільній формі, при цьому вони мають відповісти на деяку кількість заздалегідь сформованих питань. Їх просять заповнити формальну карту, обираючи у кожному пункті одну або декілька градацій. Сценарій повинен містити і конкретні методи аналізу зібраної інформації» [4].

Найпоширенішим методом експертного оцінювання є анкетування, для якого дослідники створюють багаторівневу шкалу відповідей, яка є збалансованою відносно середньої точки, тобто має рівне число точок, які розташовані вище і нижче середньої. «За цією шкалою оцінка може здійснюється за такими індикаторами: час чекання на послугу, територіальна доступність, професійний рівень надання послуги, фінансова доступність, ступінь задоволення потреб клієнта. Формами відповіді на прості закриті запитання є оцінна шкала, контрольний список (меню), вибір між судженнями, що висловлюють певну установку або думку, а також ранжування» [4, с. 35]. Окрім того, можуть застосовуватися масові опитування, глибинне інтерв'ю, фокусоване групове інтерв'ю, аналіз документів, тактики якісного дослідження та використання кейс-стаді.

Головним елементом оцінювання якості ресурсного забезпечення щодо надання

соціальних послуг є сукупність відповідних показників.

Щоразу, коли йдеться про підвищення ефективності соціальної роботи, виникає питання про критерії, за якими можна оцінювати професійну діяльність у цій сфері, визначати показники результативності, розмірковувати про причини їхнього покращення чи погіршення. Визначення критеріїв ефективності соціальної роботи є нагальним як теоретично-методологічним, так і практичним завданням.

«Спеціалісти соціальної сфери відзначають, що для аналізу професійної діяльності соціальних працівників не можна застосовувати якісь універсальні критерії та показники, що придатні для всіх випадків оцінювання ефективності. Однак незалежно від напрямку діяльності, кваліфікації спеціаліста ефективність соціальної роботи визначається шляхом співвідношення поставленої мети та досягнених конкретних результатів – проміжних або кінцевих» [5, с. 100–101]. Кількісно-якісна природа критеріїв та показників ефективності діяльності соціальних працівників передбачає їх комплексний характер. «Разом із групою *нормативних критеріїв* (витрати, термін обслуговування, кількість обслугованих клієнтів, кількість обслугованих сімей, кількість наданих послуг, кількість поставлених на облік клієнтів, кількість обслугованих осіб похилого віку, людей з інвалідністю тощо), які відображають ефективність власне процесу надання соціальних послуг, існують і *показники, завдяки яким стає можливим відстеження стану клієнтів соціальних служб* (в даному разі оцінюється ставлення соціального працівника до своєї справи та надається характеристика його особистих якостей (доброта, щирість, чуйність, грубість, байдужість, брехливість тощо))» [5, с. 100–101].

Соціальна робота завжди є суб'єкт-суб'єктною діяльністю, тож часто до критеріїв оцінки ефективності соціальних працівників включаються певні *характеристики клієнта, які можуть сприяти або перешкоджати досягненню результату*. Приміром, залучаються такі індикатори, як «міра активності», «міра вміння використовувати ресурси середовища та свої можливості», «міра свободи» тощо.

Моніторинг та оцінка якості надання соціальних послуг сім'ям і дітям має певні особливості, як і соціальне обслуговування будь-якої іншої соціальної групи населення. Найбільш поширеними видами соціальних послуг для сімей та дітей є натуральна допомога, соціальна адаптація, консультування, інформування, соціальний супровід сімей та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, послуги з соціальної інтеграції і реінтеграції, посередництва (медіації), соціальної профілактики, ек-

треного (кризового) втручання [6, с. 51–56].

Для оцінки якості соціальних послуг, що надаються дітям і сім'ям, враховуються показники за критеріями адресності та індивідуального підходу, результативності (з урахуванням якісних та кількісних показників), своєчасності, доступності та відкритості, дотримання конфіденційності, недопущення негуманних і дискримінаційних дій до отримувача соціальної послуги, поваги до гідності, професійності, поінформованості отримувача про свої права й обов'язки [7, с. 697–700].

Кількісні показники в аналітичних звітах соціальних служб найчастіше подаються у вигляді схем, діаграм, таблиць тощо. Проте, окрім цифрового та графічного вираження результативності, дослідники широко застосовують такий критерій, як динаміка емоційного стану осіб, які отримали соціальні послуги та змінили життя на краще. Безперечно, якісні зрушення в настрої клієнтів складно (а деколи й неможливо) репрезентувати за допомогою математичних методів обрахування, статистичних даних, тому соціальні служби у звітах про результати своєї діяльності звертаються до соціальної перцепції, дескриптивних методів, прийомів візуалізації. Такі методи дозволяють передати якісні зрушення в емоційному стані клієнтів, очевидну позитивну динаміку змін, що виступає як ознака ефективності соціальної роботи.

У межах дослідження, проведеного на кафедрі соціології та соціальної роботи ДВНЗ «ПДТУ» у 2016–2017 рр., було проаналізовано зміст вебресурсів соціальних служб таких обласних центрів України, як Київ, Вінниця, Луцьк, Полтава, Рівне, Івано-Франківськ, Тернопіль, Харків, Одеса, Житомир, Чернігів. На підставі звітів про результати діяльності закладів соціальної сфери у 2016 р. був створений гіпертекст. За допомогою структурно-функціонального та структурно-лінгвістичного аналізу, компаративістики було визначено, що такого типу звіти мають повторювану структуру: загальний огляд актуальних проблем – конкретизація окремого випадку – опис проблеми, з якою звернувся отримувач соціальної послуги, – виявлення його емоційного стану – перелік заходів, вжитих соціальними працівниками, – аналіз наявного стану (позитивних змін) – констатація появи оптимістичного настрою».

«При аналізі завершальної складової частини звітів відзначено високу частоту використання словосполучень-маркерів «дитячий сміх», «батьківська радість», «веселі посмішки», «лунають жарти», «люди у доброму гуморі», «позитивний настій», «життєвий оптимізм» тощо. Такі звіти також рясно ілюструються відео- та фотоматеріалами. На відео і фото, як правило, зображені усміхнені люди,

панує піднесений настрій. Отже, можна стверджувати, що для позначення виходу із кризи, подолання складної життєвої ситуації та фіксації покращеного стану клієнтів соціальні служби акцентовано використовують у звітах поняття «сміх», «радість», «позитивна емоційність» та їх невербальні вирази, які є певними індикаторами ефективної діяльності соціальних працівників» [8, с. 88–89].

Основна мета моніторингу й оцінки якості соціальних послуг сім'ям і дітям – виявлення порушень адміністративних регламентів, підвищення ефективності соціального обслуговування цієї категорії клієнтів, виявлення та усунення причин неякісного надання соціальної послуги, попередження соціального сирітства тощо. Наразі актуальним питанням практичного застосування моніторингової діяльності та оцінки якості соціальних послуг сім'ям і дітям є стандартизація та паспортизація послуг, повне змістовне їх визначення, розробка показників ефективності та контролю, формулювання вимог до умов та процесу надання послуг.

Висновки. В Україні за останні роки зроблено значні кроки для покращення стану надання соціальних послуг та подальшого стилювання соціальних служб та соціальних працівників до підвищення ефективності соціального обслуговування населення. Механізм моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є одним із регуляторів управлінської діяльності в соціальній сфері, що за умови його практичного використання здатен забезпечити не лише контрольну функцію, але й функцію діагностування стану соціального обслуговування та самоаналізу й самоорганізації соціальних закладів. Задля підготовки та практичної реалізації такої прикладної програми необхідно забезпечити належне фінансування, вирішити комплексні організаційні питання щодо співпраці науковців та фахівців-практиків, розробити гнучкий методичний інструментарій для швидкого реагування на зміни в соціальному середовищі та динаміку соціальних послуг, що надаються сім'ям і дітям.

Підсумовуючи, слід зазначити, що відсутність чіткої системи оцінювання ефективності

соціальної роботи, єдиної класифікації критеріїв такої оцінки гальмує процес удосконалення надання соціальних послуг населенню. Розробка і застосування єдиних критеріїв та показників для оцінної діяльності установ соціальної сфери та соціальних працівників стане важливим етапом в її регулюванні, управлінні та прогнозуванні.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Горемикіна Ю. В. Формалізація даних та методичні підходи у контексті оцінки ефективності соціальних послуг. *Механізм регулювання економіки*. 2012. № 1 (55). С. 188–195.
2. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах: проєкт посилення регіональних соціальних служб в Україні. URL: <http://eu.prostir.ua/data?t=1&q=2174>
3. Горемикіна Ю. В. Мониторинг и оценивание качества и эффективности социальных услуг: прикладной аспект. *Demography and Social Economy*. 2016. № 3 (28). С. 122–132.
4. Хилл Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Хилл Н., Сельф Б., Роше Г.; пер. с англ. Москва : Технологии, 2004. 192 с.
5. Мальцева О. В. Проблема визначення критеріїв ефективності соціальної роботи. *Університетська наука – 2018* : Международная научно-техническая конференция, Мариуполь, 23–24 мая 2018 г. Мариуполь : ПГТУ, 2018. Т. III. С. 100–101.
6. Мальцева О., Шпуганіч М. Прикладні аспекти надання соціальних послуг сім'ям, які опинилися в складних життєвих обставинах. *Conduct of modern science – 2020* : Materials of XVI international scientific and practice conference, November 30 – December 7, 2020. Volume 6. Pedagogical sciences. Psychology and sociology. Sheffield, Science and education LTD, 2020. P. 51–56.
7. Макарова О. В., Черенько Л. М. Соціальні послуги для сімей з дітьми: нові виклики та напрямки вдосконалення. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. № 10. С. 697–700.
8. Сміх, радість, позитивна емоційність як індикатори ефективності соціальної роботи. *Університетська наука-2017* : Международная научно-техническая конференция: сборник тезисов докладов в 3-х томах. Том 3. Мариуполь : ГВУЗ «ПГТУ», 2017. С. 88–89.