

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОРСЬКИХ МОДЕЛЕЙ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ УКРАЇНИ

Широкий спектр соціальних послуг⁹⁴⁹ (Методичні рекомендації ... у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей., 2017), які надають соціальні працівники⁹⁵⁰ (Слозанська, Г., 2017, 264-276) на рівні ОТГ в Україні; різноманітність категорій клієнтів⁹⁵¹ (Слозанська, Г., 2017, 68-74), а відповідно і проблем, інтересів, потреб, з якими стикаються фахівці вимагають від них відповідних професійних знань, вмінь і навичок⁹⁵² (Слозанська, Г., 2017, 40-43) при плануванні, організації і реалізації соціальних послуг тим, хто цього потребує.

З метою надання ефективних соціальних послуг на рівні ОТГ фахівець із соціальної роботи зобов'язаний:

- налагодити і підтримувати партнерські стосунки із органами місцевої влади, іншими соціальними структурами, які функціонують на локальному, регіональному та державному рівнях;
- здійснювати розвиток громади, оцінку її ресурсів і потреб;
- розробити стратегічний план соціального захисту населення громади та працювати над його реалізацією;
- планувати та здійснювати замовлення соціальних послуг, здійснювати контроль, моніторинг і оцінка якості їх надання;
- вести переговори, вирішувати конфлікти тощо.

Аналіз зарубіжного досвіду організації соціальної роботи в громаді та перспектив роботи фахівців із соціальної роботи в ОТГ в Україні дали нам можливість виокремити три основні моделі соціальної роботи в громаді. До них ми віднесли: *адміністративну модель надання соціальних послуг в ОТГ; модель організаційного розвитку ОТГ та модель надання інтегрованих соціальних послуг* (табл. 6.6.).

⁹⁴⁹ Наказ Міністерства соціальної політики України «Методичні рекомендації щодо діяльності об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей». (2017). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.msp.gov.ua/timeline/Decentralizaciya-vladi-.html>.

⁹⁵⁰ Слозанська, Г. І. (2017). Упровадження посади фахівця із надання соціальних послуг населенню в умовах об'єднаної територіальної громади: труднощі, що виникають. Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка. Старобільськ, № 1 (306). Ч.1., 264-276.

⁹⁵¹ Слозанська, Г. І. (2017). Категорії клієнтів фахівця із соціальної роботи в об'єднаній територіальній громаді. Щомісячний науково-педагогічний журнал Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка «Молодь і ринок». м. Дрогобич, № 2 (145), 68-74.

⁹⁵² Слозанська, Г. І. (2017). Професійна підготовка майбутніх соціальних працівників до роботи в об'єднаній територіальній громаді. Формування професіоналізму фахівця в системі безперервної освіти : збірник наукових праць за матеріалами VII Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції, 20-21 квітня 2017 р. / ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» [наук. Ред..В.П.Коцур, Д.С.Мазоха]. Київ : Міленіум, 40-43.

Таблиця 6.6

Авторські моделі організацій соціальної роботи в ОТГ*

Параметри	Назва моделі		
	Адміністративна модель	Організаційного розвитку	Інтегрованих соціальних послуг
<i>Мета діяльності</i>	Підвищення якості надання соціальних послуг (мета, орієнтована на процес)	Планування діяльності, інституалізація змін задля підвищення якості життя в ТГ (мета, орієнтована на процес і завдання)	Надання соціальних послуг за місцем проживання клієнта за принципом «єдиного вікна» (мета, орієнтована на завдання)
<i>Клієнт</i>	Соціальні установи, жителі ТГ	Територіальна громада	Особи/сім'ї, які перебувають в СЖО, соціальні проблеми
<i>Припущення щодо структури, проблем ТГ</i>	У ТГ спостерігається відсутність соціальної інфраструктури, міжсекторальних зв'язків, здатності до надання соціальних послуг.	У ТГ присутні соціальні проблеми, низький рівень надання соціальних послуг та незадоволеність населення умовами проживання	У ТГ чітко виражені соціальні проблеми, пригноблені, вразливі групи.
<i>Базова стратегія дій</i>	Створення соціальних служб, залучення ГО та мешканців ТГ до надання соціальних послуг	Діагностика соціальних проблем і потреб жителів ТГ та прийняття спільного рішення щодо їх вирішення, розробка стратегічного плану дій	Виокремлення окремих соціальних проблем чи потреб, мобілізація ресурсів для їх вирішення
<i>Тактики змін</i>	Комунікація, переговори, консенсус, дискусії в ТГ	Консенсус, переговори, мотивація до змін, реалізація змін	Політика «єдиного вікна», адвокація, медіація, переговори

Продовження таблиці 6.6

<i>Засоби змін</i>	Робота з політичними структурами, соціальними службами, жителями ТГ	Робота із жителями ТГ, органами місцевого самоврядування, соціальними службами	Робота із окремими категоріями клієнтів
<i>Взаємозв'язок із місцевими органами влади (МОВ)</i>	МОВ є роботодавцями і суб'єктами фінансування	МОВ працюють спільно із соціальними установами та ініціативними групами населення; є ініціаторами і суб'єктами фінансування змін	МОВ є роботодавцями та суб'єктами фінансування
<i>Межі діяльності</i>	Уся ТГ	Уся ТГ чи її частина	Частина ТГ, групи клієнтів, окремі особи
<i>Інтереси груп в ТГ</i>	Спільні інтереси	Інтереси узгоджуються	Конфліктні інтереси
<i>Бенефіціарії та їх роль</i>	Отримувачі послуг, які виступають споживачами послуг	Жителі ТГ як активні учасники процесу змін та споживачі соціальних послуг	Жителі ТГ як споживачі соціальних послуг
<i>Імпаурмент</i>	Розвиток соціальних установ із конкретним переліком соціальних послуг, що надаються відповідно до потреб жителів ТГ, інформування населення; отримання послуг	Діагностика потреб членів ТГ у конкретних видах послуг та їх подання	Вирішення проблем і задоволення потреб окремих категорій населення ТГ

**Джерело: розроблено автором дослідження.*

Адміністративна модель надання соціальних послуг в ОТГ базується на ідеї побудови гнучкої системи управління у сфері планування, організації і надання соціальних послуг населенню через створення мережі соціальних установ нарівні ОТГ та налагодження партнерської міжсекторальної взаємодії, узгодженість і координацію спільної роботи усіх суб'єктів суспільних відносин на рівні громади та за її межами.

«Адміністрування» у перекладі з латинської («administrare») означає «керувати, управляти»; з англійської («administrate») – «управляти, організовувати, виконувати, здійснювати нагляд, контроль»⁹⁵³ (Греца, С. 2014, 74-76). У словнику іноземних слів запропоновано таке визначення поняття «адмініструвати» – це управляти формально, бюрократично, за допомогою наказів, командування у поєднанні із виховною та роз'яснювальною роботою замість прямого керівництва⁹⁵⁴ (Лехин, И., 1980). Воно підтверджується і трактуванням, поданим в економічній енциклопедії⁹⁵⁵ (Економічна енциклопедія, 2000).

У соціальній роботі під «адмініструванням» розуміють⁹⁵⁶ (Skidmore, R., 1995) процес реалізації соціальної політики, організації ієрархічно вибудованої («з низу до верху») діяльності органів державного управління, спрямованої на забезпечення прав людей, покращення умов і якості їх життя, задоволення потреб та інтересів усіх категорій населення. Це є можливим завдяки налагодженню доступної та якісної системи надання соціальних послуг та управління нею.

Адміністративна модель є основою процесу адміністрування у соціальній роботі, що зводиться до організації, керівництва та управління системою надання соціальних послуг. Контроль є базовою функцією адміністрування.

Адміністративна модель надання соціальних послуг на рівні ОТГ відображає систему, представлену синтезом державних та недержавних суб'єктів публічної влади, через які реалізується соціальна політика держави у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні. Під суб'єктами публічної влади ми розуміємо виконавчі органи різних рівнів (державного, регіонального та місцевого), соціальні установи і громадські організації, які виступають у ролі провайдерів соціальних послуг. Під ефективною системою надання соціальних послуг на рівні ОТГ ми розуміємо процес, спрямований на:

- створення та управління діяльністю соціальних служб, установ, організацій у сфері соціального захисту населення на рівні ОТГ, розвиток соціальної інфраструктури;

- налагодження міжсекторальної взаємодії соціальних служб і державних органів влади з метою делегування повноважень;

- створення конкурентноздатного ринку соціальних послуг шляхом залучення недержавного сектору;

- організацію роботи, навчання та мотивацію персоналу соціальних служб;

- стратегічне планування розвитку соціальних послуг через визначення потреб громади в них, вироблення механізмів моніторингу та контролю якості їх надання;

- замовлення та бюджетування соціальних послуг; інформування жителів ОТГ про специфіку їх надання;

- сигматизацію клієнтів соціальних служб як споживачів соціальних послуг;

⁹⁵³ Греца, С. М. (2014). Теоретичні аспекти визначення поняття адміністрування податку на додану вартість. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Юриспруденція*, (8), 74-76.

⁹⁵⁴ Лехин, И. В. (1980). Словарь иностранных слов/Под ред. ИВ Лехина.-7. изд. Москва: Русский язык. 853.

⁹⁵⁵ Економічна енциклопедія. (2000). в 3 т. / ред. кол. С. В. Мочерний та ін. К. : Академія, Т. 1., 864.

⁹⁵⁶ Skidmore, R. A. (1995). *Social work administration: Dynamic management and human relationships*. Allyn & Bacon.

- керівництво розробкою, реалізацією соціальних та інфраструктурних проєктів на рівні ОТГ; моніторинг та оцінку програм і проєктів;
- управління наявними ресурсами та залучення необхідних (фандрайзинг);
- налагодження зв'язків з громадськістю, розробку і реалізацію коучингових кампаній, кампаній із соціального маркетингу;
- ведення документації та провайдинг необхідного комп'ютерного забезпечення.

Реалізація державної соціальної політики у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні через створення і діяльність мережі соціальних установ та управління ними; розвиток системи надання якісних соціальних послуг жителям ОТГ; налагодження добровільної співпраці суб'єктів надання соціальних послуг (центрів/відділів із надання соціальних послуг, фахівців із соціальної роботи) із місцевими органами влади, соціальними установами (загальноосвітніми навчальними закладами, відділами поліції, медичними закладами, закладами культури тощо) громади, вузькоспеціалізованими соціальними службами, установами, організаціями державної та недержавної форми власності, що діють на рівні ОТГ та за її межами (інтернатні заклади, соціальні, психологічні, медичні реабілітаційні центри, управління пенсійного фонду, управління пенітенціарної системи, управління соціального захисту, центри зайнятості тощо) задля надання комплексної соціальної допомоги клієнту; розподіл та залучення різного роду ресурсів задля покращення умов життя в громаді; розвиток лідерського потенціалу жителів ОТГ є базовими характеристиками адміністративної моделі надання соціальних послуг в ОТГ.

Особливу увагу слід приділити аналізу базових форм і методів адміністративної моделі надання соціальних послуг. До основних форм означеної моделі С. Чернов відносить:

- *нормативно правові* (реалізація законів, указів, постанов, актів, положень, інструкцій) – встановлюють норми права для суб'єктів надання соціальних послуг (провайдерів) та об'єктів, тобто споживачів;
- *договірні* (угоди, договори, контракти) – спрямовані на застосування норм права);
- *організаційні* (розподіл службових обов'язків, інструкції, роз'яснення мети, завдань та особливостей нормативно правових актів, специфіки роботи, встановлення режиму роботи, підготовка і проведення засідань, організаційних заходів, нарад, створення наглядових/громадських/експертних рад, комітетів), які регламентують роботу соціальних установ та механізми їх взаємодії;
- *дорадчі* (проведення робочих нарад, семінарів, засідань, обговорень, інспектування, анкетування, дебати, оцінка роботи) – регламентують позаапаратну діяльність⁹⁵⁷ (Чернов, С., 2014, 7).

Численні методи реалізації адміністративної моделі надання соціальних послуг на рівні ОТГ можна структурувати за різними критеріями. Так,

⁹⁵⁷ Чернов, С. І. (2014). Текст лекцій з дисципліни “Публічне адміністрування”; Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Х. : ХНУМГ, 7.

науковці⁹⁵⁸ (Воронкова, В., Банах, В., & Чернов, С., (Ed.), 2016) класифікують методи за:

- формою вираження: правові і не правові;
- правовими властивостями: нормативні й індивідуальні;
- ступенем впливу на об'єкти: імперативні, уповноважуючі, заохочуючі й рекомендаційні;
- суб'єктним складом: єдиноначальні й колегіальні;
- мірою використання владних повноважень: переконання, примус і заохочення;
- рівнем врахування інтересів і правових можливостей об'єктів: адміністративні й економічні.

Соціальні працівники в межах застосування означеної моделі виступають у ролі адміністраторів, управлінців, керівників, фасилітаторів, вчителів, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем, споживачі соціальних послуг.

Модель організаційного розвитку ОТГ базується на концептуальних підходах до організації соціальної роботи в громаді, виділених Д. Ротманом⁹⁵⁹ (Rothman, J., 1995, 26-63) і покладених в основу побудови його моделей роботи в громаді (місцевого розвитку, соціального планування та соціальної дії⁹⁶⁰ (Rothman, J., 1995, 26-63). Модель організаційного розвитку ОТГ, на нашу думку, є комплексною моделлю, яка базується на ідеї розробки і реалізації спільно із жителями стратегічного плану з організаційного розвитку громади, направленого на продукування позитивних змін, ініціювання і реалізацію комплексу заходів для покращення рівня й якості життя, створення умов і забезпечення рівних можливостей для усіх членів громади.

Слід зазначити, що поняття «організаційного розвитку» прийшло в соціальну роботу із економіки^{961; 962} (Мельник, С., 2009, 46-51; Філь, О., 2008, 21-22). Під «організаційним розвитком» Ф. Хміль розуміє «довготермінову роботу в організації щодо удосконалення процесів вирішення проблем і оновлення» і пов'язує із реалізацією змін в організації⁹⁶³ (Хміль, Ф., 2003). На думку О. Коршунова, «організаційний розвиток» – це процес формування, накопичення використання стратегічних здатностей для зовнішньої адаптації і внутрішньої інтеграції підприємства на ринках праці, капіталу й товарів відповідно до інтересів різних сегментів ринку⁹⁶⁴ (Коршунова, Е., 2004, 34-39).

У ХХІ столітті поняття організаційного розвитку знайшло своє відображення в соціальній роботі, на макрорівні – на рівні громад, як спроможних суб'єктів

⁹⁵⁸ Воронкова, В., Банах, В., & Чернов, С., (Ed.). (2016). Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід: монографія. Запоріж. Держ. Інж. кад. Запоріжжя: ЗДІА, 606.

⁹⁵⁹ Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. *Strategies of community intervention*, 26-63.

⁹⁶⁰ Там само.

⁹⁶¹ Мельник, С. Г. (2009). Теоретико-методологічні аспекти організаційного розвитку вітчизняних підприємств. *Вісник Хмельницького національного університету*, 2(6), 46-51.

⁹⁶² Філь, О. А. (2008). Теоретичний аналіз конкурентоздатності організацій в умовах організаційного розвитку. *Актуальні проблеми психології*, 1, 21-22.

⁹⁶³ Хміль, Ф. І. (2003). Основи менеджменту: підручник. К.: Академвидав.

⁹⁶⁴ Коршунова, Е. Д. (2004). Моделирование процесса адаптивного управления организационным развитием предприятия инвестиционно-промышленной сферы. *Менеджмент в России и за рубежом*, (2), 34-39.

реалізації державної соціальної політики на місцях. Під організаційним розвитком громад ми розуміємо довгостроковий цілеспрямований структурований процес, направлений на вироблення позитивних якісних змін в громаді шляхом реалізації комплексу заходів із удосконалення можливостей громади щодо вирішення її внутрішніх проблем і забезпечення високого рівня адаптації до зміни зовнішніх умов. Організаційний розвиток передбачає активне залучення до роботи людських ресурсів.

Основними характеристиками моделі організаційного розвитку ОТГ є: побудова стратегічного плану розвитку громади, що включає перелік заходів, спрямованих на вирішення актуальних проблем членів громади шляхом організації надання якісних соціальних послуг; організовані зусилля людей, спрямовані на покращення умов життя в ОТГ, активне залучення жителів до визначення, обговорення і вирішення власних соціальних проблем і задоволення потреб; розробка і реалізація соціальних програм і проєктів; оцінка, розвиток можливостей і мобілізація ресурсів громади, фандрейзинг; налагодження співпраці та кооперації, побудованої за принципом самопомоги і взаємодопомоги; розвиток активності та лідерського потенціалу місцевих жителів, їх навчання; представництво інтересів місцевих мешканців, проведення адвокаційних кампаній.

У фокусі моделі організаційного розвитку громади знаходяться: люди, їх потреби та інтереси; довгострокові соціальні ініціативи, реалізація яких запланована на рівні усієї громади та на рівні окремих груп; пріоритетні для громади чи окремої групи дії і плани реалізації ефективної соціальної політики; активна громадянська позиція і самоорганізація жителів громади, їх участь у вирішенні проблем громади; мобілізація та залучення необхідних ресурсів; співпраця місцевих органів влади і мешканців громади у визначенні та ініціюванні змін в громаді; інноваційні техніки планування позитивних змін у громаді та їх імплементація; фандрейзинг; адвокати, представництво інтересів, медіація тощо.

У структурі реалізації моделі організаційного розвитку ОТГ можна виокремити три основних елементи: 1) внутрішня організація громади (організація роботи); 2) зовнішні зв'язки (відносини) та 3) програмна діяльність (діяльність) (рис. 6.4.). Внутрішня організація громади – це основні фокуси моделі, описані нами у попередньому абзаці. Зовнішні зв'язки включають зв'язки лідерів громади, соціальних установ із органами влади, соціальними установами регіонального, державного рівнів, приватними структурами, донорами, іншими ОТГ, які сприяють формуванню спроможної громади.

До програмної діяльності ОТГ ми відносимо комплекс заходів, соціальних програм і проєктів, що реалізуються в громаді з метою покращення умов життя членів ОТГ.

Означені сегменти моделі організаційного розвитку ОТГ можна ще назвати моделлю трьох кіл. Сукупно реалізація усіх трьох елементів моделі забезпечує сталий розвиток громади та покращення життя її членів.

У структурі моделі організаційного розвитку можна виділити базові етапи її реалізації: прийняття рішення, оцінка рівня розвитку, вивчення соціальних

проблем та потреб, розробка плану, ресурсне забезпечення, реалізація плану, моніторинг та оцінка, підведення підсумків (рис. 6.5.). Із виділених нами етапів можна зробити висновок про циклічність, динамічність, неперервність і гнучкість означеної моделі.



Рисунок 6.4. Модель організаційного розвитку ОТГ.

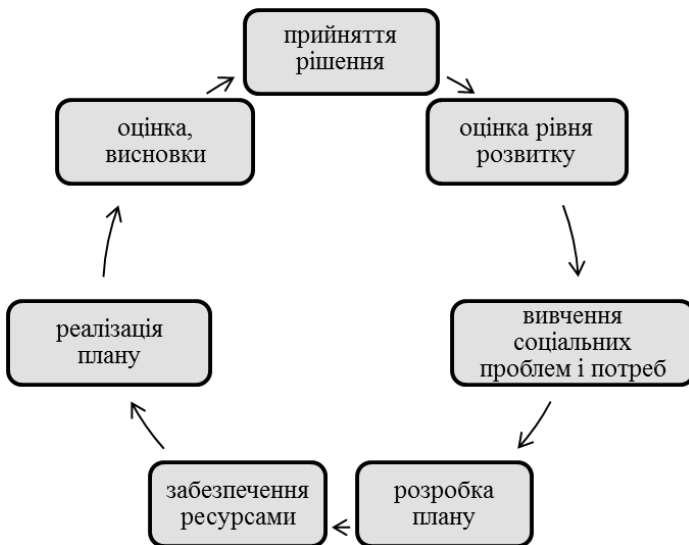


Рисунок 6.5. Етапи реалізації моделі організаційного розвитку ОТГ

Модель організаційного розвитку ОТГ передбачає роботу із широким репрезентативним сектором представників від громади. Базовими концептами такого процесу є налагодження комунікації, розвиток лідерського потенціалу та навчання місцевих жителів. Основними формами моделі організаційного розвитку громади є:

- соціальні проекти та програми, ініційовані жителями або органами місцевого самоврядування, спрямовані на покращення умов життя жителів громади, покращення соціальної інфраструктури та підвищення якості соціальних послуг (створення центрів надання соціальних послуг, реабілітаційних центрів, громадських приймалень, соціальних установ тощо);

- освітні проекти, що передбачають діяльність, спрямовану на підвищення рівня освіченості жителів громади (тренінги, семінари, круглі столи, дебати за різною тематикою, заняття при бібліотеках, коучингові та менторські кампанії, навчання у колег, навчання у мережах тощо);

- діяльність гуртків, клубів, центрів за інтересами;
- створення наглядових, громадських, експертних рад, громадських організацій, комітетів, фондів розвитку громад;

- реалізація адвокаційних, медіаторських кампаній, мобілізація ресурсів;

- проведення зборів, дебатів, обговорень громадських питань;

- проведення анкетування, опитування, інтерв'ювання, фокус-груп для вивчення громадської думки, діагностики соціальних проблем та потреб тощо.

Ефективними тактиками, як і в моделі «соціального планування» Д. Ротмана⁹⁶⁵ (Семигіна, Т., & Лиховид, Д., 2015, 171-177), в межах означеної моделі є: конфронтація, переговори та медіація. Ми б ще доповнили їх плануванням і навчанням.

Соціальні працівники, в межах застосування означеної моделі, виступають у ролі фасилітаторів, вчителів, наставників, експертів, активістів, представників інтересів, тоді як клієнти – активні учасники процесу вирішення проблем.

Модель надання інтегрованих соціальних послуг в ОТГ базується на ідеї комплексного надання широкого спектру соціальних послуг, максимально зосереджених у місці, яке має територіально зручне розташування та враховує вікові, гендерні, фізичні та інші особливості населення громади. Гнучкість переліку пропонованих послуг залежно від зміни потреб та інтересів клієнта є також важливою при реалізації означеної моделі (рис. 6.6.).

Системне надання соціальних послуг на засадах інтегрованого підходу широко використовується в розвинутих країнах Європи та Північної Америки. Згідно чинного законодавства⁹⁶⁶ (Методичні рекомендації щодо виконання власних повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення, 2016), означений принцип надання соціальних послуг починають реалізовувати і в Україні. Під інтегрованим підходом до надання соціальних послуг ми розуміємо такий спосіб ставлення до індивіда та до ведення його справ, у процесі якого відбувається адаптація індивіда не тільки до

⁹⁶⁵ Семигіна, Т., & Лиховид, Д. (2015). Моделі та форми громадської активності у територіальних громадах. *Нова парадигма*, (128), 171-177.

⁹⁶⁶ Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177 – Загол. з екрану. – Мова укр.

громади, але й громади до індивіда⁹⁶⁷ (Зверева, І., 2017). Разом з тим, І. Зверева виділяє інтегративну ситуацію, під якою розуміють ситуацію, в ході якої турботу про допомогу індивіду – члену громади бере на себе особа, яка виступає представником його інтересів та від імені громади виступає провайдером комплексних, якісних, доступних послуг⁹⁶⁸ (Там само).



Рисунок 6.6. Модель надання інтегрованих соціальних послуг клієнту

Під інтегрованими соціальними послугами ми розуміємо алгоритмічно вибудований процес надання комплексних послуг фахівцем із соціальної роботи спільно із міждисциплінарною командою спеціалістів шляхом застосування різноманітних форм, методів та інструментів у роботі із індивідами задля вирішення їхніх проблем або задоволення потреб у територіально значущому для клієнта місці, у доступний спосіб за мінімально короткий період часу. Надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ передбачає створення структурного підрозділу / відділу із соціального захисту населення при виконавчому апараті громади та працевлаштування фахівців із соціальної роботи у ньому. Важливо також виробити усталені механізми надання якісних, доступних, інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ кваліфікованими соціальними працівниками.

⁹⁶⁷ Зверева, І.Д. (2017). Соціальна педагогіка: мала енциклопедія: словник. Електронний ресурс. URL: <<http://uchebniks.net/book/224-socialna-pedagogika-mala-enciklopediya-slovník-zvyeryeva-id/12-ii.html>>.

⁹⁶⁸ Там само.

У «Методичних рекомендаціях щодо виконання власних повноважень ОТГ у сфері соціального захисту населення»⁹⁶⁹ (Методичні рекомендації ... об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення., 2016) передбачено, що процес надання соціальних послуг на рівні ОТГ має здійснюватися в режимі «єдиного вікна». Під «єдиним вікном» ми розуміємо створення простору, робочого місця фахівця з соціальної роботи, де клієнт може отримати соціальні послуги (подати й отримати документи на виплату на різного роду соціальних допомог, гарантованих державною) в мінімально короткий час в одному місці. Тобто, принцип «єдиного вікна» має на меті спростити процес отримання соціальної допомоги: клієнт подає тільки дані про себе і пише заяву про отримання певного роду допомоги у відділі або через Інтернет, а всі бюрократичні процедури мають здійснюватися в середині відділення без участі самого клієнта. Доведено^{970; 971; 972} (Eagle, N., & Pentland, A., 2006, 255-268; Liu, G., Wang, Y., Orgun, M., & Lim, E., 2013, 152-167; Hasenfeld, Y., 2009), що така стратегія надання інтегрованих соціальних послуг є достатньо ефективною стосовно людей, які перебувають в СЖО.

У процесі розробки моделі надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ нами виділено шість базових принципів її ефективності. До них належить принцип:

- надання комплексного пакету соціальних послуг (визначення і надання мінімального пакету послуг, що може надаватися в ОТГ);
- надання соціальних послуг на одній території в режимі «єдиного вікна» («принцип супермаркету») (надання соціальних послуг в одному закладі шляхом залучення спеціалістів або мобільної команди фахівців);
- мультидисциплінарного підходу до надання соціальних послуг (із клієнтами, при потреб, може працювати команда фахівців різних спеціальностей);
- партнерських відносин із клієнтом (взаємодовіра і порозуміння між соціальним працівником і клієнтом);
- зменшення шкоди (право вибору залишається за клієнтом, а соціальний працівник має виступати у ролі мотиватора, каталізатора, консультанта, експерта тощо);
- міжсекторальної взаємодії (організація взаємодії між соціальними установами державної та недержавної форми власності в межах ОТГ та поза).

Ефективними техніками моделі надання інтегрованих соціальних послуг на рівні ОТГ клієнтам соціального працівника є:

- кейс-менеджмент (надання соціальних послуг на основі застосування індивідуального підходу до кожного клієнта та залучення його самого у цей процес активного учасника);

⁹⁶⁹Методичні рекомендації щодо виконання власних (самоврядних) повноважень об'єднаної територіальної громади у сфері соціального захисту населення. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=186204&cat_id=107177 – Загол. з екрану. – Мова укр. ⁹⁷⁰Eagle, N., & Pentland, A. S. (2006). Reality mining: sensing complex social systems. *Personal and ubiquitous computing*, 10(4), 255-268.

⁹⁷¹Liu, G., Wang, Y., Orgun, M. A., & Lim, E. P. (2013). Finding the optimal social trust path for the selection of trustworthy service providers in complex social networks. *IEEE Transactions on Services Computing*, 6(2), 152-167.

⁹⁷²Hasenfeld, Y. (2009). *Human services as complex organizations*. Sage Publications.

переадресування (якщо впровадження необхідної соціальної послуги на базі закладу є неможливим або недоцільним, її надання можна забезпечити шляхом переадресування);

моніторинг (процес збору та систематизації ключових показників діяльності з метою оцінки й корекції поточної діяльності, ефективного використання і розподілу ресурсів, безперервності процесу надання соціальних послуг, досягнення бажаного результату та визначення перспектив розвитку) та

оцінка (первинна, поточна та підсумкова оцінка результативності роботи та формулювання висновків).

До мінімального пакету соціальних послуг, що надаються на рівні ОТГ відносять:

- виявлення осіб/сімей, які перебувають в СЖО та надання їм допомоги;
- кризове втручання;
- проведення оцінки потреб жителів ОТГ;
- проведення спостережень за поведінкою жителів ОТГ та профілактичних бесід;
- надання соціальних послуг із соціальної профілактики, соціального супроводу/патронажу, представництва інтересів, консультування особам/сім'ям, які перебувають в СЖО;
- підготовку, укладення угоди про соціальний супровід та розробка плану соціального супроводу;
- супроводження прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу⁹⁷³ (Наказ, МСПУ., 2016).

Надання інтегрованих соціальних послуг населенню за принципом «єдиного вікна» включає: організацію прийому громадян; прийом та опрацювання документів з метою визначення права на соціальну допомогу, соціальні послуги, пільги, вирішення питань щодо опіки і піклування; передачу документів відповідним соціальним установам; видачу документів; реєстрацію повідомлень про порушення прав дитини, дискримінацію, вчинення насильства інформування населення з питань соціального захисту.

До основних етапів роботи соціального працівника в ході реалізації моделі інтегрованих соціальних послуг можна віднести: звернення по допомогу; прийняття рішення про співпрацю; діагностика проблем чи потреб клієнта; постановка мети та завдань співпраці; підготовка та ведення необхідної документації; розробка плану інтервенції; налагодження партнерської співпраці; реалізація плану інтервенції; моніторинг діяльності, оцінка результатів та підведення підсумків (рис. 6.7.)

До ефективних форм та методів моделі надання інтегративних соціальних послуг можна віднести: консультування, кризове консультування, ведення випадку, робота із документами, групову роботу, роботу у фокус-групах, тренінги, семінари, дискусії, бесіди тощо.

⁹⁷³ Наказ Міністерства соціальної політики України «Про деякі питання діяльності об'єднаної територіальної громади щодо надання послуг із соціальної підтримки населенню» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: ccc-tck.org.ua/storage/cso_cc/1.12.pdf; – Загол. з екрану. – Мова укр.

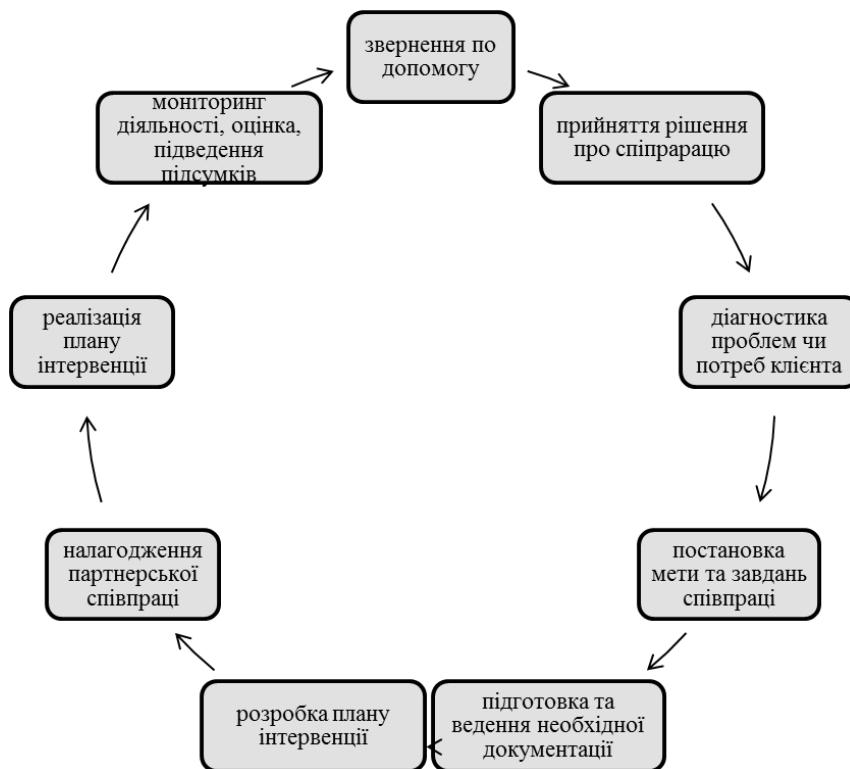


Рисунок 6.7. Етапи моделі надання інтегрованих соціальних послуг в ОТГ за принципом «єдиного вікна»

Соціальний працівник виконує практичні ролі при реалізації моделі надання інтегративних соціальних послуг (терапевта, консультанта, представника інтересів, посередника тощо), тоді як клієнти виступають у ролі жертв і є споживачами соціальних послуг.

Отже, виходячи із різновекторності підходів до визначення особливостей соціальної роботи в громаді, різноманітності моделей роботи в громаді, поданих науковій літературі та сучасних реалій, стратегій розвитку й організації соціальної роботи на рівні територіальної громади в Україні, ми диференціювали три базові моделі організації соціальної роботи в ОТГ в Україні: адміністративну, організаційного розвитку та надання інтегрованих соціальних послуг. Впровадження означених нами моделей дозволить: забезпечити доступ населення до соціальних послуг, передбачених чинним законодавством; створити та функціонувати мережі закладів із соціального захисту населення; ініціювати розробку й реалізацію технологій соціальної роботи та проведення заходів, спрямованих на боротьбу із бідністю та, основне, реалізувати мету соціальної роботи – «залучати людей і структури для вирішення життєвих проблем та підвищення добробуту»⁹⁷⁴ (Семигіна, Т., 2015, 6-11).