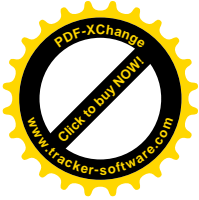
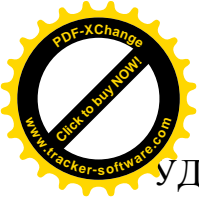


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ПАВЛА ТИЧИНИ**

**СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

Навчально-методичний посібник

УМАНЬ 2016



УДК 364
ББК 60.9
С 40

Рецензенти:

Н. М. Коляда доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини;

О. М. Шевчук кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Рекомендовано до друку вченою радою факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (протокол № 6 від 14 січня 2016 року).

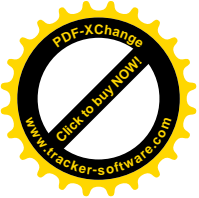
Система організації соціальних служб : Навчальний посібник // Уклад. : В. П. Ісаченко. Умань : ФОП Жовтий, 2016. – 166 с.

У навчальному посібнику відображено найбільш актуальні питання теорії і практики діяльності соціальних служб, окреслено основні принципи та методи їх роботи. Розглянуто традиційні та інноваційні підходи до організації та управління діяльністю соціальних служб. Навчальний посібник з курсу укладено відповідно до вимог кредитно-трансферної системи навчання. Він включає програму курсу, теоретичний матеріал, завдання до практичних занять та самостійної роботи, вимоги до написання індивідуального навчально-дослідного завдання з курсу (ІНДЗ), список рекомендованих джерел та термінологічний словник.

Для студентів напрямів підготовки (спеціальностей) «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка».

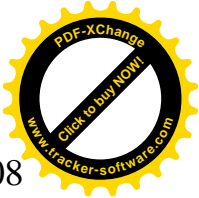
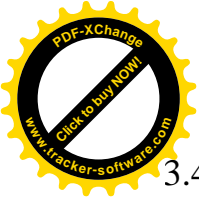
УДК 364
ББК 60.9

© В. П. Ісаченко. 2016

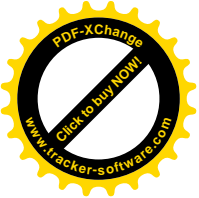


З М І С Т

<i>Передмова</i>	5
Розділ I. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
1.1. Опис навчальної дисципліни	7
1.2. Програма навчальної дисципліни	9
1.3. Структура навчальної дисципліни	11
1.4. Тематику практичних занять	12
1.5. Навчальний проект (індивідуальне навчально-дослідне завдання)	12
Розділ 1. СУЧАСНИЙ СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ І ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ	13
2.1. Сучасний стан та перспективи розвитку системи соціальних служб в Україні	13
1.1.1. Розвиток системи соціальної роботи в незалежній Україні	13
1.1.2. Сутність сучасної системи соціальної роботи в Україні	17
1.1.3. Нормативно-правові засади реалізації соціальної допомоги в Україні	24
1.1.4. Створення Асоціації соціальних педагогів і соціальних працівників (1992)	28
1.1.5. Поліфункціональна модель діяльності соціальних служб	30
Розділ 2. ІНТЕГРОВАНІ СОЦІАЛЬНІ СЛУЖБИ: ТЕОРІЯ, ПРАКТИКА, ІННОВАЦІЇ	36
2.1. Теоретико-методологічні основи організації роботи інтегрованих соціальних служб	36
2.1.1. Зміст і організація роботи інтегрованих соціальних служб	36
2.1.2. Інноваційні технології в роботі інтегрованих соціальних служб	40
2.1.3. Основні напрями роботи інтегрованих соціальних служб	52
2.1.4. Особливості використання інтегрованого підходу у наданні соціальних послуг в умовах села (селища)	85
Розділ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ	96
3.1. Поняття «установи» та «організації» у соціальній сфері	96
3.2. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації та їхній взаємозв'язок	98
3.3. Планування в діяльності соціальної служби	102
3.4. Організаційна структура соціальної служби	107
3.4.1. Органограма	107
3.4.2. Положення про структурні підрозділи	107



3.4.3.	Посадова інструкція та штатний розпис	108
3.5.	Організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби	111
3.5.1.	Підходи до визначення норм навантаження працівників, які надають соціальні послуги. Класифікація категорій отримувачів соціальних послуг.	112
3.5.2	Визначення норми часу надання соціальної послуги для різних категорій отримувачів соціальних послуг	113
Розділ 4.	ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	115
4.1.	Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами	115
4.2.	Приєм та розгляд документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг	117
4.3.	Дотримання прав потенційних отримувачів /отримувачів соціальних послуг	119
4.4.	Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.	121
4.5.	Взаємодія соціальних служб	126
4.6.	Інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги	129
Розділ 5.	ТЕХНОЛОГІЯ ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ ОТРИМУВАЧА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ОЦІНКИ ПОТРЕБ ДИТИНИ ТА СІМ'Ї	134
5.1.	Визначення стану та індивідуальних потреб	134
5.2.	Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Укладання договору про надання послуг	136
5.3.	Оцінка та отримання зворотного зв'язку від отримувачів соціальних послуг	138
Розділ 6.	Методичні рекомендації до практичних занять та завдання для самостійної роботи студентів	141
Розділ 7.	Питання та завдання для повторення курсу.....	144
	Термінологічний словник.....	146
	Список використаних джерел.....	155



ПЕРЕДМОВА

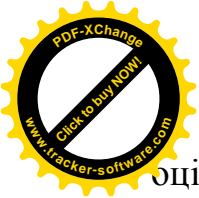
В Україні соціальне обслуговування найчастіше асоціюється з діяльністю стаціонарних і денних закладів державної системи соціального захисту населення, на основі яких формувалася вітчизняна система соціального обслуговування. Однак таке розуміння не відповідає реаліям практики. Наприклад, Закон України «Про соціальні послуги» трактує соціальне обслуговування як систему соціальних заходів, що передбачає послуги, які надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку їхнього соціального статусу та повноцінної життєдіяльності соціальної служби. А Закон «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» визначає соціальне обслуговування як роботу спрямовану на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей і молоді шляхом надання соціальної допомоги, різноманітних соціальних послуг. У західній літературі соціальне обслуговування тлумачиться як надання штатними працівниками соціальної служби або волонтерами конкретних соціальних послуг особам, які мають як звичайні потреби розвитку, так і проблеми з депривацією (відсутністю або недостатністю ресурсів) та утриманством (залежністю від інших).

Реалізація політики стосовно подолання певної проблеми або поліпшення соціального буття конкретної групи населення. Обов'язком суб'єктів цього рівня (Державна служба зайнятості, Державний центр соціальних служб для молоді) є створення системи соціальних служб, методичне забезпечення, управління діяльністю. Вони працюють з масштабними проблемами, а не окремим випадком.

У навчально-методичному комплексі подано теоретичні і практичні аспекти розвитку та діяльності інтегрованих соціальних служб, що створюються в системі центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Розкрито інноваційні технології соціальної та соціально-педагогічної роботи з вразливими сім'ями з дітьми. Певні матеріали подаються як напрацювання у ході реалізації проекту ЄС «Розвиток інтегрованих соціальних служб для вразливих сімей і дітей» і є такими, що рекомендовані для використання.

Видання розраховане, перш за все, на практичних соціальних працівників системи центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, студентів вищих навчальних закладів за спеціальностями «соціальна робота» і «соціальна педагогіка», а також буде цікавим для наукових співробітників, корисним для викладачів вищих навчальних закладів, представників громадських організацій.

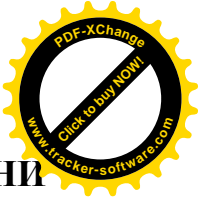
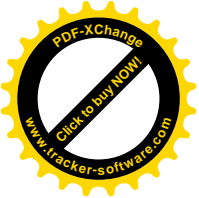
Одним із головних стратегічних напрямів реформування системи соціальних послуг є розроблення та впровадження у практику методик та методів оцінки індивідуальних потреб користувачів соціальних послуг. При цьому важливо науково обґрунтувати підхід до оцінки потреб клієнта, єдині переконання щодо факторів, які створюють сприятливе середовище для його розвитку, єдині погляди щодо значення вивчення потреб людини як її «персональної концепції». У посібнику розкриваються підходи до здійснення



Оцінювання й оцінки потреб клієнта, окреслюються її основні принципи, складові, етапи, методи тощо.

На сьогодні перед державою стоять важливі завдання в сфері соціального захисту населення, зокрема забезпечення соціально незахищених категорій населення комплексним соціальним обслуговуванням, покращення умов проживання, підвищення рівня їх комунально-побутового та медичного обслуговування, гарантованих чинним законодавством, удосконалення технології соціального обслуговування та методів соціальної роботи. Відтак проблема підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до організації та діяльності системи соціальних служб є складовою соціальної політики України та вимагає удосконалення та оновлення.

Для підвищення позитивних результатів у сфері соціального обслуговування доцільно навчити майбутніх фахівців соціальної сфери: втілювати в практику стратегічне планування і маркетингове управління попитом і пропозицією соціальних послуг; збільшити приріст і розподіл ресурсів; здійснити розвиток системи взаємодії установ соціального захисту населення на територіальному та державному рівнях; забезпечити обмін фінансовими, кадровими, інформаційними ресурсами в рамках загальної системи економічних відносин; залучити кредити у необхідній кількості. Важливою складовою в удосконаленні системи соціального обслуговування населення є проблема підвищення рівня соціальних інститутів, і перш за все, за допомогою інформаційної політики, спрямованої на роз'яснювання мети діяльності та заходів, які приймаються. Населенню в складних умовах трансформаційних змін необхідно відчувати турботу держави та її органів управління за стан життя, бути впевненим, що труднощі минуться. Зараз перед органами державної влади та місцевого самоврядування стоять нові завдання, які виходять з сьогоднішніх потреб суспільства і можуть бути вирішені лише шляхом переоцінки способу планування та надання соціальних послуг, з продовженням удосконалення нормативно-правової бази в цій сфері, покращенням механізмів фінансового забезпечення установ, які займаються соціальним обслуговуванням населення та інші напрями управлінської діяльності.



РОЗДІЛ І. СТРУКТУРА ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

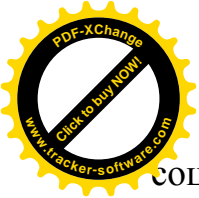
1.1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		денна форма навчання
Кількість кредитів 3	Галузь знань 1301 Соціальне забезпечення	Нормативна
	Спеціальність 6.130102 Соціальна робота	
Модуль 2		Рік підготовки
Змістових модулів 3		4 - й
Індивідуальне науково-дослідне завдання Проект соціальної служби		Семестр
Загальна кількість годин 90		7-й
		Лекції
Тижневих годин для денної форми навчання: 2 аудиторних 1 самостійної роботи студента –1	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	16 год.
		Практичні, семінарські 16 год.
		Лабораторні
		-
		Самостійна робота 29
		Індивідуальні завдання 29
		Вид контролю:
		екзамен

Програма вивчення навчальної дисципліни «Система організації соціальних служб» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузь знань 1301 соціальне забезпечення, напрям підготовки 6.130102 «Соціальна робота».

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Система організації соціальних служб» є стан соціальних, економічних, організаційних, інформаційних та інших характеристик організації соціальних служб.

Міждисциплінарні зв'язки: навчальна дисципліна «Система організації



соціальних служб» належить до циклу нормативних дисциплін.

Місце дисципліни у структурно-логічній схемі навчального плану її вивчення ґрунтується на засвоєнні блоку гуманітарних, природничо-наукових дисциплін та дисциплін професійно-практичної підготовки, зокрема: «Загальна психологія», «Загальна соціологія», «Теорія соціальної роботи», «Соціальна політика», «Правові основи соціальної роботи», «Соціальна робота з різними групами клієнтів», «Правові основи соціальної роботи», «Соціальний аудит та інспектування».

Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Система організації соціальних служб» є доведення до студентів основ системної організації діяльності соціальних служб в період розбудови нових соціально-економічних відносин.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни «Система організації соціальних служб» є

- формування системного світогляду;
- професійного ставлення до соціальної роботи;
- розвиток гуманної особистості з глибокими міждисциплінарними знаннями, ознайомлення зі способами й технологіями, що використовуються у службах соціальної роботи при взаємодії з різними групами клієнтів на різних її рівнях;
- розвиток мотивації студентів до подальшого самостійного ознайомлення із широкими теоретичними та практичними здобутками у сфері соціального захисту населення.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- цілі та принципи організації системи служб соціальної роботи;
- теорії та моделі системної організації служб;
- технології, форми та методи превентивної роботи;
- актуальні соціальні проблеми організації соціальних служб;
- соціально-психологічні особливості організаційного клімату в організаціях;
- соціально-психологічні механізми розвитку організацій і служб соціального захисту населення;
- основні моделі організації служб соціальної роботи за кордоном;
- способи підвищення мотивації до соціальної діяльності працівників;
- систему установ, які займаються питаннями соціального забезпечення;

вміти:

- використовувати знання для організації діяльності в службах соціальної роботи;
- робити науковий аналіз рівня діяльності в системі служб соціальної роботи;
- застосовувати здобуті відомості для практичної діяльності;



- надавати консультативну допомогу з питань організації діяльності служб соціальної роботи;
- визначати рівень готовності до певного виду діяльності і у службах соціальної роботи;
- аналізувати власні вміння та навички, рівень знань, особистісні риси;
- критично аналізувати й оцінювати діючу систему служб соціальної роботи;
- ставити завдання, розробляти та складати плани діяльності служб соціальної роботи;
- отримувати необхідну інформацію з питань системи служб соціальної роботи з різних джерел.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 години 3 кредити ЄКТС.

1.2. Програма навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:
Змістовий модуль 1. Сучасний стан організації і діяльність соціальних служб в Україні.

Змістовий модуль 2. Організація діяльності соціальних служб.

Змістовий модуль 3. Організація процесу надання соціальних послуг.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.

СУЧАСНИЙ СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ І ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ.

Тема 1. Сучасний стан та перспективи розвитку системи соціальних служб в Україні.

Сутність соціального обслуговування і соціальні служби. Поняття «соціальні служби», «спеціалізовані соціальні служби». Класифікація соціальних служб. Мережа організацій, причетних до розв'язання соціальних проблем в Україні. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді як суб'єкти реалізації соціальної політики.

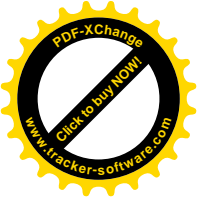
Формування моделі соціального захисту. Складові компоненти сучасної соціальної політики. Соціальна робота як фахова діяльність. Волонтерський рух. Створення Асоціації соціальних педагогів і соціальних працівників (1992).

Тема 2. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації.

Інтегрований підхід до здійснення соціального обслуговування населення на рівні громади. Клієнти інтегрованих соціальних служб. Поняття складних життєвих обставин. Діяльність інтегрованих соціальних служб у контексті державної політики щодо забезпечення прав дітей.

Функціонально-змістовна модель роботи інтегрованих соціальних служб. Загальна характеристика основних компонентів функціонально-змістовної моделі: мета, завдання, принципи, клієнти, соціальні інституції, технології, напрями, форми, методи.

Механізми, що забезпечують ефективність роботи інтегрованих соціальних служб.



Моделі інтегрованої партнерської взаємодії на рівні міста і району.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Тема 3. Організаційна діяльність соціальних служб.

Управління соціальною роботою. Менеджмент соціальної роботи. Функції менеджменту соціальної роботи: планова функція, організаційна функція, мотиваційна функція, контрольна функція, координаційна функція.

Чинне законодавство про соціальну роботу в Україні: Конституція України, Закон України «Про соціальні послуги», Сімейний кодекс України, Закон України «Про місцеве самоврядування», Закон України «Про попередження насильства в сім'ї», Закон України «Про охорону дитинства», Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», Закон України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування».

Тема 4. Планування в діяльності соціальної служби

Поняття, методи та принципи планування. Методи планування. Завдання планування. Методи послідовного опису операцій. Графіки виконання. Робочий календар. Принципи планування. Стратегічне планування та його етапи. SWOT-аналіз. Формулювання стратегічних цілей та завдань. Підготовка стратегії. Розробка плану заходів з реалізації стратегії. Виконання та контроль виконання плану заходів з реалізації стратегії.

Тема 5. Організаційна структура соціальної служби

Поняття «організаційної структури». Типи організаційної структури. Органограма. Положення про підрозділи у структурі соціальної служби. Посадова інструкція та штатний розпис соціальної служби.

Організація роботи фахівців соціально сфери, графік роботи, планування.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 3.

ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

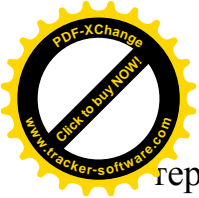
Тема 6. Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами

Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами. Прийом та розгляд документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг. Дотримання прав потенційних отримувачів /отримувачів соціальних послуг.

Тема 7. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг

Цілі проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Завдання моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Етапи моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Аспекти, за якими здійснюється моніторинг та оцінка якості соціальних послуг. Вимоги, дотримання яких оцінюється. Характеристики заходів моніторингу та оцінки.

Взаємодія соціальних служб з потенційними отримувачами/отримувачами соціальних послуг, їхніми опікунами й офіційними представниками; структурними підрозділами органу виконавчої влади з питань соціального захисту населення відповідної адміністративно-



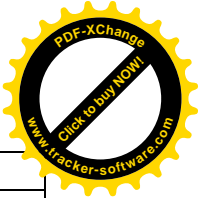
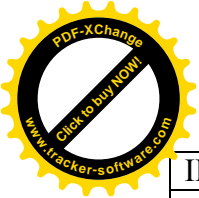
територіальної одиниці; підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, а також фізичними особами-підприємцями; іншими соціальними службами на місцевому рівні.

Тема 8. Технологія ведення випадку отримувача соціальних послуг та оцінки потреб дитини та сім'ї

Визначення стану та індивідуальних потреб. Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг. Укладання договору про надання послуг. Оцінка та отримання зворотного зв'язку від отримувачів соціальних послуг. Оцінка потреб дітей, її предмет та об'єкт. Принципи оцінки. Етапи здійснення оцінки та їх характеристика: експрес-оцінка, початкова оцінка, комплексна оцінка. Стратегія втручання як ефективна технологія надання соціальної допомоги. Типи стратегій втручання. Інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги.

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
л		п	лаб.	інд.	с. р.	
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1						
<i>7-й семестр</i>						
Змістовий модуль 1. СУЧАСНИЙ СТАН ОРГАНІЗАЦІЇ І ДІЯЛЬНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ						
Тема 1. Зміст і завдання курсу. Система організації соціальних служб. Система організації соціальних служб. Сучасний стан та перспективи розвитку системи соціальних служб в Україні	12	2	2	–	4	4
Тема 2. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації	8	2	2	–	2	2
Разом за змістовим модулем 1	20	4	6	–	6	6
Змістовий модуль 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ						
Тема 3. Організаційна діяльність соціальних служб	12	2	2	–	4	4
Тема 4. Планування в діяльності соціальної служби	12	2	2	–	4	4
Тема 5. Організаційна структура соціальної служби	12	2	2	–	4	4
Разом за змістовим модулем 2	36	6	6	–	12	12
Змістовий модуль 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ						
Тема 6. Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами	10	2	2	–	3	3
Тема 7. Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг	12	2	2	–	4	4
Тема 8. Технологія ведення випадку отримувача соціальних послуг та оцінки потреб дитини та сім'ї	12	2	2	–	4	4
Разом за змістовим модулем 3	34	6	6	–	11	11
Усього годин	90	16	16	–	29	29
Модуль 2						



ІНДЗ	+					
Усього годин	90	16	16	-	29	29

Теми практичних занять

№ п/п	Теми занять	Кількість годин
1	Система організації соціальних служб. Система організації соціальних служб. Сучасний стан та перспективи розвитку системи соціальних служб в Україні	2
2	Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації	2
3	Організаційна діяльність соціальних служб	2
4	Планування в діяльності соціальної служби	2
5	Організаційна структура соціальної служби	2
6	Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами	2
7	Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг	2
8	Технологія ведення випадку отримувача соціальних послуг та оцінки потреб дитини та сім'ї	2
	Всього	16

Самостійна робота

№ п/п	Теми занять	Кількість годин
1	Зміст і завдання курсу.	4
2	Специфіка надання інтегрованих соціальних послуг дітям і сім'ям в умовах села	2
3	Гейткіпінг як нова філософія, концепція та механізм ухвалення рішень в інтересах дітей	4
4	алгоритм ведення справи клієнта на основі оцінки його потреб	4
5	Особливості планування роботи з клієнтом на основі оцінки його потреб	4
6	Мобілізація ресурсів громади щодо підтримки сімей із дітьми	3
7	Соціальна робота з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах	4
8	Міжвідомча і мультидисциплінарна взаємодія у процесі соціальної роботи з сім'єю	4
	Всього	29

Індивідуальні завдання

(Індивідуальне навчально-дослідне завдання)

Розробити проект спеціалізованої соціальної служби, який має містити такі структурні елементи:

1. Стратегічний план розвитку та діяльності соціальної служби.
2. Положення про підрозділи у структурі соціальної служби.
3. Органограма.
4. Посадова інструкція для фахівця із соціальної роботи та практичного психолога.
5. Штатний розпис соціальної служби.
6. Графік роботи соціальної служби.
7. Повідомлення, що надійшло до соціальних служб.
8. Початкова та комплексна оцінки потреб дитини та сім'ї.
9. Звіт про моніторинг діяльності соціальної служби.
10. Рекламна кампанія соціальної служби.

