

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

**СИСТЕМА ОРГАНІЗАЦІЇ  
СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ**

**УМАНЬ 2022**

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 № 1 від 9 серпня 2022 року).*

**Система організації соціальних служб** : навчальний посібник // Уклад. : В. П. Ісаченко. Умань : Візаві, 2022. 202 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 в системі соціального забезпечення. 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.

Навчальний посібник «Система організації соціальних служб» укладено відповідно до освітніх програм зі спеціальностей 231 Соціальна робота та 232 Соціальне забезпечення.

УДК 364  
ББК 60.9

© В. П. Ісаченко. 2022

## З М І С Т

<i>Передмова</i> .....	5
<b>Розділ І. Сучасний стан та перспективи розвитку системи соціальних служб в Україні</b>	7
1.1. Сутність сучасної системи соціальної роботи в Україні.	7
1.2. Структура управління у сфері соціальної політики.	9
1.3. Місце та роль національної соціальної сервісної служби України в системі соціального забезпечення.	28
<b>Розділ 2. Соціально-правова політика у сфері соціального захисту, нормативні акти юриспруденції та законодавства України у галузі соціального забезпечення</b>	45
2.1. Нормативно-правові засади реалізації соціального забезпечення та соціальної роботи в Україні.	45
2.2. Державні соціальні стандарти та гарантії в Україні.	47
<b>Розділ 3. Організація діяльності соціальних служб</b>	52
3.1. Поняття «установи» та «організації» у соціальній сфері.	52
3.2. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації та їхній взаємозв'язок.	54
3.3. Взаємодія соціальних служб.	57
<b>Розділ 4. Організація внутрішньої взаємодії та командної роботи в системі соціальної роботи</b>	61
4.1. Поняття «лідерство» у соціальній сфері.	61
4.2. Командна робота та взаємодія в системі соціального захисту населення.	73
4.3. Конфлікти, стреси в професійній діяльності соціального працівника	76
<b>Розділ 5. Планування в діяльності соціальної служби</b>	86
5.1. Поняття, методи та принципи планування	86
5.2. Технологія SMART у соціальній роботі	89
5.3. Стратегічне планування та його етапи	90
<b>Розділ 6. Внутрішні нормативно-установчі та розпорядчі документи соціальної служби</b>	94
6.1. Організаційна структура соціальної служби. Органограма.	94
6.2. Положення про структурні підрозділи	96
6.3. Посадова інструкція та штатний розпис	97
<b>Розділ 7. Організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби</b>	100
7.1. Загальні аспекти організації та нормування робочого часу	100
7.2. Підходи до визначення норм навантаження працівників, які надають соціальні послуги. Класифікація категорій отримувачів соціальних послуг	101
7.3. Визначення норми часу надання соціальної послуги для різних категорій отримувачів соціальних послуг	103

<b>Розділ 8.</b>	<b>Консультування з питань соціального забезпечення та інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги.</b>	105
8.1.	Структура і технологія консультативної взаємодії.	105
8.2.	Роль і місце консультативно-інформаційної роботи в системі соціальної роботи.	108
8.3.	Особливості інформування населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги.	112
8.4.	Використання інформаційних технологій в консультуванні та інформуванні населення про діяльність соціальної служби та соціальні послуги.	121
<b>Розділ 9.</b>	<b>Планування в діяльності соціальної служби</b>	124
9.1.	Організація надання соціальних послуг згідно з державними стандартами	124
9.2.	Прийом та розгляд документів й прийняття рішення про надання соціальних послуг	132
9.3.	Дотримання прав потенційних отримувачів /отримувачів соціальних послуг	137
9.4.	Моніторинг та оцінка якості соціальних послуг.	141
<b>Розділ 10.</b>	<b>Технологія ведення випадку отримувача соціальних послуг та оцінки потреб дитини та сім'ї</b>	146
10.1.	Визначення стану та індивідуальних потреб.	146
10.2.	Складання й перегляд індивідуального плану надання соціальних послуг.	148
10.3.	Укладання договору про надання послуг.	150
10.4.	Оцінка та отримання зворотного зв'язку від отримувачів соціальних послуг.	150
<b>Розділ 11.</b>	<b>Організація та нормування робочого часу працівників соціальної служби</b>	153
11.1.	Поняття та задачі супервізії у соціальній роботі.	153
11.2.	Інтервізія та умови її ефективності.	157
11.3.	Особливості підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери	159
<b>Розділ 12.</b>	<b>Рекомендації до практичних занять та самостійної роботи</b>	163
<b>Розділ 13.</b>	<b>Рекомендації до виконання індивідуального навчально-дослідного завдання</b>	186
	<b>Термінологічний словник.....</b>	188
	<b>Список використаних джерел.....</b>	197

## 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.

