



**ПОСІБНИК
ІЗ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ НАСЕЛЕННЯ
ОБ'ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ
У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ**

ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ



Посольство
Великої Британії
в Україні

Проект «Розвиток соціальної згуртованості в Україні шляхом посилення регіонального та місцевого соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, ветеранів та інших осіб, які постраждали від конфлікту» реалізується *Stabilization Support Services* за підтримки Посольства Великої Британії в Україні.

Висловлені в цій роботі погляди належать авторам і можуть не відображати офіційну позицію Уряду Великої Британії.

ЗМІСТ

Розділ I

Організація соціальних послуг в ОТГ	5
Що передбачає новий ЗУ «Про соціальні послуги»?.....	8
Оцінка потреб громади. Законодавчий аспект.....	16
Визначення потреб громади	24

Розділ II

Моніторинг та оцінка якості.....	26
Опитування.....	32
Фокус-групи як метод оцінки потреб громади.....	35
Сценарій фокус-групи.....	36
Соціальне картування громади.....	40
Соціальний паспорт громади і як з ним працювати.....	42

Додатки

Додаток №1. Приклад анкети.....	46
Додаток № 2. Питання для фокус-групи.....	54
Додаток №3. Приклад опитувальника для складання соціального паспорта.....	60
Додаток №4. Приклад Розпорядження.....	68



У цьому посібнику ви знайдете інформацію щодо методології визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Усі вони є вільними для копіювання, перевидання й розповсюдження по всій території України всіма способами, якщо вони здійснюються безоплатно для кінцевого споживача та якщо при такому копіюванні, перевиданні й розповсюдженні є обов'язкове посилання на авторів і суб'єкта майнового права на цю інформацію та розробки.

Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах /

Практичні рекомендації — Київ, 2019.

Посібник містить юридичні обґрунтування та практичні рекомендації для об'єднаних територіальних громад щодо проведення оцінки потреб у соціальних послугах. У ньому розкриваються процедури та специфіка організації оцінки потреб у соціальних послугах в об'єднаних територіальних громадах. Висвітлюється процес та дії, необхідні для визначення рівня потреб громад. Посібник призначений для представників органів місцевого самоврядування та виконавчої влади, а також громадських активістів, членів ініціативних груп та студентів, які вивчають процеси децентралізації. Видання містить тренінгові матеріали, зразки документів.

РОЗДІЛ І

ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОТГ

В Україні відбувається реформа децентралізації, одним із завдань якої є збільшення ролі й значення місцевого самоврядування у розвитку соціальної сфери.

ЗРАЗОК¹ СТРУКТУРИ ОТГ

наказ
Мінсоцполітики
від 25.02.2019 №282

	ГОЛОВА ОТГ	замовлення соціальних послуг у громадських організацій; підготовка рішень з надання послуг
	ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ	Заступник Голови

Сектор надання адміністративних послуг
адміністратори (посадові особи)

Відділ з питань соціального захисту населення
у штаті - головні спеціалісти

Завдання щодо соціальних послуг:

- визначення потреб населення;
- планування соціальних послуг;
- моніторинг, контроль, оцінювання їх якості;
- замовлення соціальних послуг у громадських організацій;
- підготовка рішень з надання послуг

Служба у справах дітей

у штаті - головні спеціалісти

Захист прав дітей, контроль за дотриманням прав дитини



ІНШІ СТРУКТУРНІ ПІДРОЗДІЛИ



ЦНАП

(центр надання адміністративних послуг)

Прийом соціального менеджера:

- оцінка потреб,
- консультування,
- складання індивідуального плану

СТАРОСТАТ

Адміністратор ЦНАП
уповноважена особа



ФСР

віддалене робоче місце

Завдання:

- Визначення потреб у послугах в окрузі;
- виявлення вразливих сімей, сімей у СЖО, надання послуг

Служба ФСР

Соціальний менеджер Фахівці із соціальної роботи

віддалені робочі місця



Центр надання соціальних послуг

комунальний заклад



ПОСЛУГИ В ГРОМАДІ

Заклади / установи системи освіти, охорони здоров'я, культури тощо

Інші надавачі

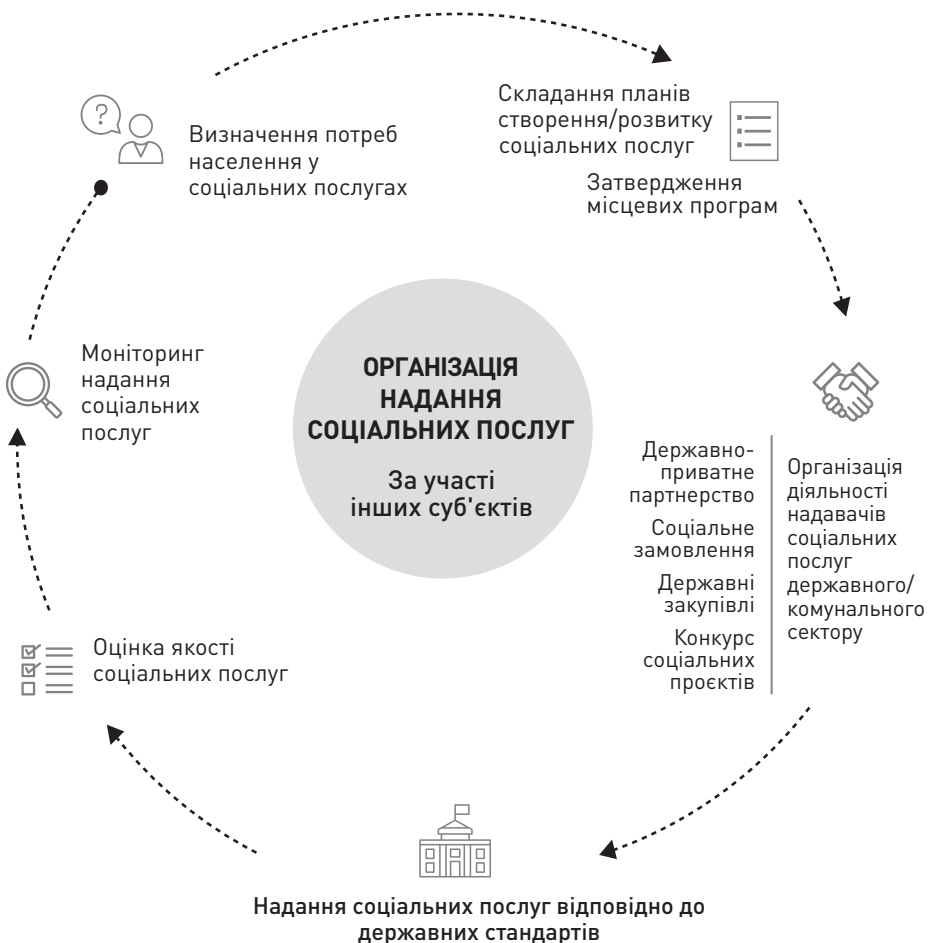
громадські, благодійні, релігійні організації, фізичні особи - підприємці, фізичні особи



¹ Буклет «Соціальні послуги в громаді: новели законодавства» https://www.msp.gov.ua/files/deinst/buklet_sp.pdf

До об'єктів соціальної сфери загального призначення належать освітні, медичні, культурно-побутові заклади, а об'єктами спеціального призначення є ті, що спеціалізуються на обслуговуванні малозахищених та непрацевдатних осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах, та наданні соціальної допомоги.

Управління системою надання соціальних послуг на рівні територіальної громади²



² Буклет «Соціальні послуги в громаді: новели законодавства» https://www.msp.gov.ua/files/deinst/buklet_sp.pdf

Реформа системи соціальних послуг є найважливішою у сфері соціальної політики за останні 10 років, адже на відміну від інших механізмів соціального захисту (пільги, виплати, соціальні допомоги, житлові субсидії) реально може допомогти людині подолати або мінімізувати наслідки складних життєвих обставин. Коли ми чуємо слова «соціальні послуги», то уявляємо собі саме оформлення житлової субсидії, допомоги при народженні дитини чи просто отримання чергової довідки в управлінні соціального захисту населення. Проте соціальні послуги це зовсім інше.

Задоволення потреб у соціальних послугах людей, які опинилися в складних життєвих обставинах, є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. 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, запобігання виникненню 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 самостійного розв'язання їхніх 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.

Що передбачає новий ЗУ «Про соціальні послуги»?

Новий Закон № 4607 «Про соціальні послуги», ухвалений Верховною Радою України 17 січня 2019 року, визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику, подолання складних життєвих обставин та/або мінімізацію їх наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах. Закон вводиться в дію з 1 січня 2020 року.

Закон визначає:

Соціальні послуги як дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають.

Складні життєві обставини (далі – СЖО) як обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самостійно. Чинники, що можуть спричинити СЖО:

- часткова або повна втрата рухової активності, розуміння дій;
- невиліковні хвороби або хвороби, що потребують тривалого лікування, психічні розлади;
- інвалідність;
- бездомність;
- безробіття;
- малозабезпеченість;
- ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання свої обов'язків;
- розлучення;
- втрата соціальних зв'язків;
- насильство, жорстоке поводження;
- потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- заподіяння шкоди внаслідок пожежі, стихійного лиха, катастрофи, бойових дій, терористичного акту.

Соціальну роботу як діяльність, спрямовану на соціальну підтримку сімей, дітей та молоді, забезпечення їхніх прав і свобод, поліпшення якості життєдіяльності, задоволення інтересів та потреб.

Основні цілі надання соціальних послуг:

- попередження вразливості особи (сім'ї), а також безпеки громади;
- подолання складних життєвих обставин;
- мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин;
- забезпечення мінімального рівня соціальних послуг в ОТГ.

Закон передбачає наступне:

Соціальні послуги – це власні повноваження громад

До відання виконавчих органів міських рад міст обласного значення та рад об'єднаних територіальних громад належить забезпечення надання соціальних послуг. Крім того, до повноважень об'єднаних територіальних громад належатиме:

- визначення потреб населення у соціальних послугах, інформування мешканців громади про їхній перелік, забезпечення їхнього фінансування;
- виявлення вразливих груп осіб/сімей;
- оцінювання потреб особи/сім'ї, надання базових соціальних послуг, надання інших соціальних послуг шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг, залучення надавачів недержавного сектору;
- виконання місцевих програм в частині надання соціальних послуг;
- підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників;
- забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та інших інституцій, які надають допомогу вразливим групам населення;
- ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;
- забезпечення підвищення компетентності та кваліфікації надавачів соціальних послуг;

- моніторинг, оцінка якості послуг, оприлюднення результату, контроль;
- забезпечення дотримання прав отримувачів послуг;
- інше.

Громада зобов'язана забезпечити на своєму рівні надання громадянам базових соціальних послуг.

Надання базових соціальних послуг

У кожній громаді, за наявності потреби, мають бути розвинуті наступні послуги, які умовно можна поділити на такі групи:

- превентивні/профілактичні: консультування, інформування, соціальна профілактика;
- для осіб/сімей, що потрапили у складні життєві обставини: соціальний супровід, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, натуральна допомога, представництво інтересів, посередництво (медіація);
- для осіб з інвалідністю та людей похилого віку: підтримане проживання, догляд вдома, фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються у кріслах колісних, порушення зору; переклад жестовою мовою;
- для дітей з інвалідністю: супровід під час інклюзивного навчання, денний догляд;
- кризові послуги: екстрене (кризове) втручання; надання придулку;
- для дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування: догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних.

Усі ці послуги мають надаватися у громаді максимально наближено до проживання людини, що їх потребує.

Демонополізація ринку

Система надання соціальних послуг складається з таких секторів:

- *державного*, до якого належать суб'єкти, що надають соціальні послуги, які перебувають у державній власності й підпорядковані центральним органам виконавчої влади;

- *комунального*, який включає установи та заклади комунальної власності, що надають соціальні послуги та перебувають у підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування.

До державних і комунальних соціальних установ і закладів належать: територіальні центри соціального обслуговування; центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді; центри зайнятості; центри професійної, медичної та соціальної реабілітації осіб з інвалідністю; притулки для неповнолітніх; центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх; будинки нічного перебування бездомних громадян; центри обліку бездомних громадян; соціальні готелі; центри соціальної адаптації, інші заклади.

- *недержавного*, до якого належать підприємства, установи, організації, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи – підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності.

Визначено, що надавачі соціальних послуг недержавного сектора можуть бути залучені в роботу шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проєктів, соціальних програм тощо.

Обов'язкове надання соціальних послуг

Визначені випадки обов'язкового надання соціальних послуг. В окремих випадках отримувачі послуг не можуть від них відмовитись, а мають проходити індивідуальні корекційні програми:

- батьки, які не виконують батьківських обов'язків;
- особи, які вчинили насильство за ознакою статі, домашнє насильство чи жорстоке поведження з дітьми;

- особи, до яких застосовуються заходи пробації відповідно до закону;
- особи, яких судом направлено на проходження програми для кривдників;
- в інших випадках, передбачених законом.

Законом також дозволено не застосовувати ведення випадку у разі надання соціальної послуги екстрено (кризово).

Ведення випадку

Це одна з ключових технологій соціальної роботи, яка практикується у багатьох розвинених країнах світу.

Ведення випадку спрямоване на вирішення психологічних, міжособистісних, соціальних та інших проблем шляхом встановлення безпосередньої взаємодії між фахівцем із соціальної роботи та отримувачем послуги та його сім'єю чи оточенням.

Етапи ведення випадку:

1. Аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи.
2. Оцінка потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.
3. Ухвалення рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї.
4. Розробка індивідуального плану надання соціальних послуг.
5. Укладення договору про надання соціальних послуг.
6. Виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг.
7. Здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їхньої якості.

Таким чином, фахівець із соціальної роботи не просто перенаправляє особу після встановлення факту СЖО, але й супроводжує її на шляху їх подолання чи мінімізації негативних наслідків.

Державний реєстр соціальних послуг

Реєстр складається з розділів про надавачів соціальних послуг (у т.ч. про фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду без здійснення підприємницької діяльності) та про одержувачів соціальних послуг. Для надавачів внесення до Реєстру означає можливість працювати в офіційному полі і претендувати на отримання фінансування за рахунок бюджетних коштів, зокрема через механізм соціального замовлення. Щоб бути у Реєстрі, надавачі мають відповідати критеріям діяльності, що встановлюються Кабінетом Міністрів України, серед яких, зокрема:

- наявність статутних документів, цивільно-правових договорів (для фізичних осіб – підприємців);
- дотримання державних стандартів соціальних послуг;
- відповідний фаховий рівень працівників тощо.

У законі також визначено, що соціальні послуги можуть надаватися у центрах зайнятості, закладах охорони здоров'я, освіти, культури тощо.

Для отримувачів соціальних послуг наявність Реєстру стане гарантією збереження історії отримання соціальних послуг, що дозволить, наприклад, при зміні місця проживання, фахівцям більш ефективно ухвалювати рішення щодо подолання чи мінімізації негативних наслідків СЖО. Відомості про отримувачів соціальних послуг до Реєстру вносять безпосередньо надавачі. Держателем Реєстру є Міністерство соціальної політики України. Порядок формування, ведення та доступу до Реєстру затверджує Кабінет Міністрів України. Інформація з Реєстру використовується з дотриманням вимог законів України «Про інформацію» та «Про захист персональних даних» виключно для потреб, визначених законодавством про соціальні послуги.

Класифікатор соціальних послуг

Новим законодавством передбачено також нову класифікацію соціальних послуг.

Так, відповідно до статті 16 Закону України «Про соціальні послуги» вони поділяються на послуги, спрямовані на:

- соціальну профілактику – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;
- соціальну підтримку – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин;
- соціальне обслуговування – мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

Крім того, соціальні послуги класифікуються за типами, місцем надання та строками надання.

За місцем

- вдома;
- не вдома та не у приміщенні надавача (на вулиці);
- у приміщенні надавача: стаціонарно та напівстаціонарно.

Залежно від строку

- екстрено (кризово) – невідкладно;
- постійно – більше 1 року;
- тимчасово;
- одноразово.

Нові підходи щодо оплати соціальних послуг

Оплата за отримані соціальні послуги буде встановлюватись з огляду на доходи особи, а не наявність у неї рідних і близьких (на сьогодні самотнім особам соціальні послуги надаються безкоштовно, іншим – за диференційовану плату).

Соціальні послуги надаються отримувачам:

- за рахунок бюджетних коштів;
- з установленням диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг;
- за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб.

Надавачі соціальних послуг державного та комунального секторів надають соціальні послуги за рахунок бюджетних коштів:

- Певним категоріям осіб, визначеним законодавством, всі послуги.
- Будь-яким отримувачам соціальних послуг, що мають дохід менше ніж 2 прожиткових мінімуми для відповідної категорії осіб, всі послуги.
- Такі соціальні послуги, як інформування, консультування, надання притулку, представництво інтересів, переклад жестовою мовою, а також соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово) всім категоріям громадян.

З установленням диференційованої плати:

- Отримувачам соціальних послуг, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує два прожиткові мінімуми, але не перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб.

За рахунок отримувача соціальних послуг:

- Особам, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб.
- Особам, які отримують соціальні послуги понад обсяги, визначені державним соціальним стандартом.

У разі залучення до надання соціальних послуг надавачів соціальних послуг недержавного сектору оплата соціальних послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів, здійснюється шляхом компенсації надавачам вартості таких послуг.

Отримувачі соціальних послуг можуть бути звільнені від сплати за отримані послуги, на підставі рішення уповноваженого органу про надання послуг за рахунок бюджетних коштів.



ОЦІНКА ПОТРЕБ ГРОМАДИ. ЗАКОНОДАВЧИЙ АСПЕКТ

Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» (документ 280/97-ВР, чинний, редакція від 01.05.2019) визначає повноваження органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту населення.

Відповідно до статті 13 Закону України «Про соціальні послуги» (документ 966-IV, чинний, редакція від 07.01.2018, втрата чинності відбудеться 01.01.2020 року, підстава 2671-VIII), «місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин визначають потреби у соціальних послугах, їх видах і обсягах та забезпечують їх надання, у тому числі шляхом соціального замовлення, за рахунок коштів, передбачених цим Законом для фінансування соціальних послуг».

Наказом Міністерства соціальної політики України №890 від 14.06.2018 «Про деякі питання діяльності ОТГ щодо соціальної підтримки населення та захисту прав дітей», було затверджено Методичні рекомендації щодо організації та забезпечення діяльності ОТГ у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей (далі – **Методичні рекомендації**) з метою забезпечення надання методичної допомоги ОТГ щодо виконання повноважень у сфері соціального захисту населення в умовах реформи децентралізації.

Методичні рекомендації спрямовані на створення моделі організації надання адміністративних послуг соціального характеру за принципом «єдиного вікна» та забезпечення виконання повноважень із питань соціального захисту населення та захисту прав дітей виконавчими органами сільських, селищних, міських рад ОТГ у межах єдиного соціального простору.

Відповідно до **Методичних рекомендацій**, діяльність щодо реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення, формування та виконання місцевих програм соціальної підтримки включає визначення потреб громади у соціальних по-

слугах (для ухвалення рішень про організацію надання соціальних послуг, у т.ч. шляхом соціального замовлення).

Структурний підрозділ з питань надання соціальних послуг визначає потребу громади в соціальних послугах, виконує роботи з планування соціальних послуг, моніторингу, контролю та оцінювання якості їх надання, інформування населення про соціальні послуги, вживає заходів щодо створення мультидисциплінарної команди тощо. Фахівець із соціальної роботи також забезпечує оцінку потреб.

Новий Закон України «Про соціальні послуги» (документ 2671-VIII, поточна редакція від 17.01.2019 року), що набуде чинності 01.01.2020, містить наступні важливі положення щодо визначення та оцінювання потреб у соціальних послугах.

Стаття 1 щодо визначення основних термінів

- Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах – збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг.
- Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах – аналіз належності особи/сім'ї до вразливих груп населення, її складних життєвих обставин та визначення індивідуальних потреб особи/сім'ї, переліку та обсягу соціальних послуг, яких потребує особа/сім'я.
- Соціальне замовлення – засіб регулювання діяльності у системі надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах відповідно до результатів визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах.

Стаття 8 щодо суб'єктів системи надання соціальних послуг

- Суб'єкти системи надання соціальних послуг взаємодіють на всіх етапах щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах.

Стаття 20 щодо оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

- Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюється шляхом аналізу документів, фактів та інформації, зібраних під час спілкування з особою/сім'єю та їхнім найближчим оточенням, а також отриманих від юридичних та фізичних осіб у встановленому порядку, фахівцем із соціальної роботи, соціальним працівником, соціальним менеджером, протягом п'яти робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг.
- У разі необхідності до оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах залучаються медичні, педагогічні працівники, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та інші фахівці.

Стаття 25 щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах

- Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах здійснюється щороку шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації, у тому числі з урахуванням статі, віку, місця проживання відповідних категорій осіб/сімей; здійснюється на підставі, але не виключно: 1) соціально-демографічних даних про вразливі групи населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; 2) результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах; 3) інформації про надавачів соціальних послуг та їхні можливості.

Наказом Міністерства соціальної політики №282 від 25.02.2019 р. було затверджено Методичні рекомендації щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту.

- Для забезпечення інтеграції стратегій відділу соціального захисту ОТГ рекомендується провести роботу з планування (складання короткострокового та середньострокового планів) із застосуванням програмно-цільового методу, що дасть змогу визначити потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах.
- Для середньострокового планування рекомендується визначити потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах **не рідше ніж 1 раз на 3 роки**, зокрема шляхом збору, узагальнення та аналізу інформації про результати оцінки потреб.
- Для короткострокового планування рекомендується визначити потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах **один раз на рік**, що дасть можливість враховувати нагальні потреби та розв'язувати соціальні проблеми.

Для визначення потреби мешканців ОТГ у соціальних послугах рекомендовано врахувати такі документи:

Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 20.01.2014, №28.

- Визначення потреб населення у соціальних послугах включає збирання, узагальнення та аналіз інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи з метою визначення потреби у соціальних послугах, їх видах і обсягах, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин.
- Завданнями є:
 - а) виявлення та аналіз потреби осіб, сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальної групи у соціальних послугах;
 - б) визначення пріоритетів щодо організації надання соціальних послуг;

в) розробка програм розвитку системи надання соціальних послуг на адміністративно-територіальній одиниці.

Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затверджені наказом Міністерства соціальної політики від 15.10.2012, №648.

- Застосовуються з метою організації процесу визначення потреб населення у соціальних послугах та здійснення аналізу отриманих даних.
- Визначають основні складові визначення потреб, регламентують етапи процесу визначення потреб, взаємодію та функції учасників процесу визначення потреб, структуру та зміст документа з визначення потреб населення у соціальних послугах, а також порядок обробки отриманих даних та проведення аналізу визначення потреб населення у соціальних послугах.

Визначення потреб населення у соціальних послугах є передумовою ухвалення управлінських рішень щодо організації надання таких послуг в ОТГ.

Важливо розмежовувати соціальні та адміністративні послуги, зокрема адміністративні послуги соціального характеру.

Адміністративна послуга – результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону (Закон України «Про адміністративні послуги», №5203-VI від 06.06.2012, ст. 1).

Соціальні послуги – комплекс заходів із надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем (Закон України «Про соціальні послуги», №966-IV від 19.06.2003, ст. 1). Новий Закон

України «Про соціальні послуги», № 2671-VIII від 17.01.2019 (ст.1), що набуде чинності з 1.01.2020 визначає, що соціальні послуги – це дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особи/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України.

Так, основна відмінність адміністративної та соціальної послуги полягає в тому, що результатом адміністративної послуги є певний адміністративний акт, що встановлює права та обов'язки особи. Водночас у результаті надання соціальної послуги особа отримує матеріальну допомогу та соціальне обслуговування.

Адміністративні послуги також надаються у сфері соціального забезпечення. Відповідно до ч. 2 ст. 11 Закону України «Про адміністративні послуги», №5203-VI від 06.06.2012, такі послуги надаються на безоплатній основі. На сьогодні цей закон не дає визначення поняття «адміністративної послуги у сфері соціального захисту/забезпечення» або «адміністративної послуги соціального характеру». Однак, якщо виходити з понять «соціального захисту» та «адміністративної послуги», під таким специфічним видом адміністративних послуг варто розуміти безоплатну діяльність суб'єктів надання адміністративних послуг, спрямовану на реалізацію прав особи у соціальній сфері та задоволення її соціальних потреб.

НАПРИКЛАД

Адміністративні послуги	<p>Реєстрація народження, смерті, шлюбу; паспортні послуги;</p> <p>реєстрація нерухомості; земельні питання;</p> <p>реєстрація місця проживання/зняття з реєстрації;</p> <p>реєстрація бізнесу тощо.</p>
Соціальні послуги	<p>Соціальна профілактика;</p> <p>соціальний супровід/патронаж;</p> <p>представництво інтересів;</p> <p>консультування;</p> <p>догляд вдома;</p> <p>соціальна адаптація;</p> <p>натуральна допомога;</p> <p>соціальна робота із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах тощо.</p>
Адміністративні послуги у сфері соціального забезпечення	<p>Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (ВПО);</p> <p>надання субсидій;</p> <p>надання державної соціальної допомоги;</p> <p>надання державної допомоги при народженні та усиновленні дитини, інших видів державної допомоги;</p> <p>встановлення статусу та видача посвідчень батькам багатодітної сім'ї та дитини з багатодітної сім'ї;</p> <p>встановлення статусу члена сім'ї загиблого ветерана війни;</p> <p>встановлення статусу ветерана війни;</p> <p>встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни тощо.</p>

ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ ГРОМАДИ

Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах – збір, узагальнення та аналіз інформації про наявність на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці вразливих груп населення, осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг (ЗУ «Про соціальні послуги»).

Важливо зазначити, що основною метою проведення оцінки потреб громади є якісна організація і надання соціальних послуг

Основні цілі та завдання соціальних послуг:

- 1) профілактика складних життєвих обставин;
- 2) подолання складних життєвих обставин;
- 3) мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

Розуміючи необхідність проведення оцінки потреб громади, виникає питання: чия це відповідальність?

До повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад належать: визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектора, оприлюднення відповідних результатів.

(Ст.11 ЗУ «Про соціальні послуги»)

Діяльність щодо реалізації державної політики у сфері соціального захисту населення, формування та виконання місцевих програм соціальної підтримки проводиться уповноваженим соціальним підрозділом (посадовою особою) та охоплює визначення потреб громади в соціальних послугах; прийняття рішень про організацію надання соціальних послуг.

(Наказ №890 Міністерства соціальної політики)

Для проведення оцінки потреб громади, як і будь-якого дослідження, необхідно визначити предмет дослідження, тобто визначити той тип потреб, з яким будемо працювати. Сопко Р.І. виділяє типи потреб клієнтів у соціальній роботі¹.

1. **Нормативна потреба** – визначена на основі суджень професіоналів, які вираховують і встановлюють певні стандарти, норми, рівні (прикладом є розмір виплат внутрішньо переміщеним особам для забезпечення рівня життя, який вважають достатнім експерти в Міністерстві соціальної політики України).

2. **Потреба, що відчувається**, – потреба, яка безпосередньо визнається людьми; визначається переважно за допомогою соціологічних опитувань (прикладом є потреба у ремонті фонтану на одній вулиці, а не на іншій. Дізнаються про такі потреби опитавши людей).

3. **Висловлена (виражена) потреба** – можна визначити з огляду на кількість людей, для яких вона актуальна; визначають методом статистичного обліку (прикладом є потреба в інтеграційних заходах після вимушеного переміщення людей з Донбасу).

4. **Відносна (порівняльна) потреба** – потреба, яку визначають на основі порівняння потреб тих людей, для кого вона не актуальна. При цьому зважають на географічні, демографічні, соціальні та інші відмінності груп людей. (Приклад: для людей похилого віку в одній об'єднаній територіальній громаді потрібен центр дозвілля, а в іншій, через географічні особливості – рейсовий автобус, який буде сполучати населені пункти громади і довозити людей до соціально важливих об'єктів).

Оцінка потреб громади – це соціологічне дослідження, яке або проводить уповноважений орган, або делегує це завдання інституту громадянського суспільства.

Соціологічне дослідження – це вид систематичної пізнавальної діяльності, спрямованої на вивчення поведінки людей, груп, відносин, процесів соціальної взаємодії у різних сферах життєдіяльності суспільства, та отримання нової інформації, виявлення закономірностей суспільного життя на основі соціологічних теорій, методів і процедур.

¹ Сопко Р. І. Типологія потреб клієнтів у соціальній роботі [Текст] / Р. І. Сопко // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород: Говерла, 2014. – Вип. 31. – С. 172–174. – Рез. рос., англ. – Бібліогр.: с. 174 [5 назв].

Соціологічні дослідження проводять зазвичай з метою вирішення таких завдань:

- опис певної соціальної реальності;
- пояснення суперечностей чи особливостей функціонування окремих соціальних спільнот чи процесів (соціальних конфліктів, безробіття, напруженості відносин у трудовому колективі тощо);
- прогнозування тенденцій розвитку соціальних прогнозів (зміни у ставленні до праці, у виробничих стосунках, динаміка безробіття тощо).

СТРУКТУРА ДОСЛІДЖЕННЯ

МЕТА	<p>Мета дослідження містить відповідь на питання, для чого воно проводиться, орієнтує дослідження на підсумок, визначає логіку та спрямованість завдань, упорядковує різноманітні дослідницькі процедури</p>
ЗАВДАННЯ	<p>ПРИКЛАД: Визначення потреб громади в інклюзивних масових заходах (тобто ми плануємо дізнатися, чи є така потреба в громаді)</p> <p>Оскільки мета дослідження – кінцевий його результат, що має узагальнений вигляд, для її досягнення, треба зробити завдання – конкретні «кроки»</p> <p>ПРИКЛАД: 1) визначити кількість осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, людей з інвалідністю; 2) визначити кількість заходів, які вже проводяться та їх тематики; 3) визначити цільову аудиторію для опитування; 4) розробка анкет; 5) проведення соціологічного опитування</p>
ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ	<p>Цільова аудиторія – це ті люди які, на вашу думку, можуть мати таку потребу, або експерти, які можуть знати, як цю проблему можна вирішити.</p> <p>ВАЖЛИВО: робота з дітьми до 18 років має проводитися з дозволу батьків або відповідальних осіб!</p> <p>ПРИКЛАД: жителі Сумської об'єднаної територіальної громади від 18 років</p>
ІНСТРУМЕНТАРІЙ	<p>— в залежності від завдань обираємо конкретний метод (інструмент) дослідження (моніторинг, опитування, фокус-група або інше)</p>

Розділ II

Вступна частина

Відповідно для дослідження кожної потреби необхідно підібрати метод, який буде простим, ефективним та репрезентативним, тобто його результати будуть максимально зображати дійсність. Важливо зазначити, що потреби задовольняються в певній послідовності: нормативна (базова) – потреба, що відчувається – виражена потреба – відносна потреба. Тобто якщо Ваша цільова аудиторія вважає актуальною відносну потребу, це означає, що всі попередні потреби задоволені і не переживаються як гостра необхідність.

Ми будемо розглядати методи в наступній послідовності:

- 1) моніторинг та оцінка якості;
- 2) опитування;
- 3) фокус-група;
- 4) соціальне картування громади (залежно від пріоритетних завдань дослідження):
 - карта проблем/ресурсів громади;
 - карта найбільш вразливих домогосподарств у громаді;
 - карта доступності;
 - інфраструктура об'єктів з надання соціальних послуг у широкому значенні цього слова (в тому числі організації, в яких закуповуються або планується закупівля соціальних послуг).

МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ЯКОСТІ

Процес моніторингу та оцінки якості соціальних послуг досить детально прописаний у законодавстві, тому ми будемо розглядати його відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом МСПУ від 27.12.2013 № 904.

Моніторинг надання соціальних послуг – це систематичний збір та обробка статистичних, адміністративних, оперативних даних, що характеризують систему надання соціальних послуг

населенню. Мета моніторингу – відстеження функціонування системи, чи відповідає вона встановленим нормам.

Метою оцінки якості надання соціальних послуг є розуміння того, чи забезпечує наявна система соціальних послуг досягнення відповідних результатів.

Вдале проведення моніторингу та оцінки дає можливість удосконалити систему надання соціальних послуг через прийняття відповідних рішень, які ґрунтуються на об'єктивних та актуальних даних.

Що може бути предметом моніторингу та оцінки на рівні територіальної громади (координація та організація надання соціальних послуг):

- рівень задоволеності потреб громади в соціальних послугах (охоплення вразливих категорій, що потребують соціальних послуг, достатність обсягів соціальних послуг, їхні види та якість надання)
- співвідношення попиту та пропозиції у соціальних послугах,
- оперативність реагування на потреби у соціальних послугах;
- наявність контролю за діяльністю установ та якістю надання соціальних послуг, залучення громадськості до контролю та моніторингу;
- ефективність використання бюджетних коштів установами, що надають соціальні послуги;
- взаємодія державних, комерційних та громадських провайдерів;
- поінформованість громади з питання надання соціальних послуг.

Ким може проводитися моніторинг та оцінка?

Міністерством соціальної політики України, структурними підрозділами з питань соціального захисту населення обласних, районних адміністрацій та органами місцевого самоврядування, державними та недержавними надавачами соціальних послуг, міжвідомчими робочими групами, створеними в органах місцевого самоврядування, обласних, районних державних адміністраціях за участю громадських організацій.

Етапи проведення моніторингу:

1. Визначаємо головну мету моніторингу (наприклад: «Доступність соціальних послуг для ВПО в громаді»).

2. Розробляємо критерії, за якими будемо оцінювати надавачів соціальних послуг. Для цього в методичних рекомендаціях прописаний Додаток за посиланням:

<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#n161>.

3. Зацікавлені сторони:

- органи влади
- основні організації, що надають соціальні послуги
- молодіжні ради
- представники бізнесу
- система Департаменту соціального захисту населення
- система охорони здоров'я
- люди в громаді
- інші



Необхідно визначити важливі для нашої мети аспекти, наприклад:

СТРУКТУРА ПОКАЗНИКІВ МОНІТОРИНГУ

Цілі політики	Показники	Поле для заповнення
1. Визначити потреби	Приклад: Доступність соціальних послуг для ВПО в громаді	
1.1. Визначення потреб		
Загальне бачення	Частка виявлених потреб щодо сукупної кількості осіб цільової групи	Приклад: Кількість ВПО в громаді у відсотках до всього населення громади
За соціальними категоріями осіб		
Дорослі з обмеженими можливостями	Приклад: Частка дорослих з обмеженими можливостями серед ВПО	
Діти і підлітки з обмеженими можливостями	Приклад: Частка дітей та підлітків з обмеженими можливостями серед ВПО	
Громадяни похилого віку	Приклад: Частка громадян похилого віку серед ВПО	
Сім'ї з неповнолітніми дітьми	Приклад: Частка сімей з неповнолітніми дітьми серед ВПО	
Соціально незахищені особи	Приклад: Частка соціально незахищених осіб серед ВПО	
1.2. Охоплення виявленої потреби		
	Загальна частка охоплення виявленої потреби	Приклад: Кількість осіб, які отримують послуги
	Кількість послуг, які фактично надані, по кожній, яка прописана законодавством для категорії.	Приклад: Кількість осіб, які отримують виплати; кількість осіб, які отримують компенсацію за оренду житла

Цілі політики	Показники	Поле для заповнення
2. Пропозиції щодо розвитку соціальних послуг		
2.1. Соціальний супровід та послуги, надані поза межами соціального супроводу	Приклад: Послуги, які не надаються	
2.2. Стаціонарний догляд	Приклад: Кількість осіб, які потребують стаціонарного догляду	
2.3. Підтримане проживання		
Фінансування та видатки соціальних послуг		
1.1. Інформація щодо бюджету		
	Частина видатків, що забезпечуються на державному рівні, щодо затвердженого бюджету	
	Частина фінансування, що гарантується на державному рівні, щодо затвердженого бюджету за попередній рік	
	Частка бюджетного виконання за попередній рік	
1.2. Структура фінансування		
	Частка фінансування із місцевого бюджету	
	Частка платних послуг у місцевому бюджеті	
	Частка спонсорської допомоги у місцевому бюджеті	
	Частка отримання пенсій особами, що перебувають у стаціонарному закладі (75%)	

Цілі політики	Показники	Поле для заповнення
2. Стимулювати залучення інших додаткових засобів для фінансування надання соціальних послуг		
	Кошти, отримані від надання платних соціальних послуг	
	Кошти, які заплановано отримати від надання платних соціальних послуг	
	Фактичний обсяг коштів, отриманих від спонсорів	
	Обсяг коштів, який заплановано отримати від спонсорів	
Ефективність		
1. Ефективність з огляду на ціну закладів		
2. Соціальна ефективність		
Забезпечити оптимальну витрату засобів	Вартість послуг в розрахунку на одного отримувача	
	послуги вдома	
	стаціонарний догляд	
	денний догляд	
	послуги спеціалістів	
	Кількість отримувачів на одного працівника	
	послуги вдома	
	стаціонарний догляд	
	денний догляд	
	послуги спеціалістів	

Для отримання необхідної інформації необхідно аналізувати звіти надавачів соціальних послуг. З цією метою краще надавати запити на отримання публічної інформації. Зразок запиту до конкретної державної установи можна знайти у вільному доступі в інтернеті.

ОПИТУВАННЯ

Опитування – це спосіб отримання інформації в результаті спілкування дослідника і респондентів в усній або письмовій формі. Опитування може мати три форми: анкетування, інтерв'ю, бесіда. Важливо відзначити, що анкетування побудовано за стандартизованою (жорсткою, фіксованою), а бесіда та інтерв'ю – за вільною схемою проведення опитування.

ФОРМИ ПРОВЕДЕННЯ ОПИТУВАННЯ

Вільні (питання можуть змінюватись з різними респондентами, головне дотримуватись мети і завдань опитування)

Стандартизовані (однакові питання, які не можуть змінюватись для різних респондентів)

Інтерв'ю

Бесіда

Анкетування

Для визначення потреб, які будуть характерні для значної кількості населення, найефективніше проводити анкетування.

Соціологічна анкета – це система запитань, об'єднаних єдиним дослідницьким задумом і спрямованих на з'ясування кількісно-якісних характеристик об'єкта і предмета аналізу. До анкети висувається низка вимог, яких треба дотримуватись при їх конструюванні. Запитання соціологічних анкет повинні класифікуватися за змістом (про факти свідомості, поведінки, особу респондентів), за формою:

- **Відкриті** – респондент дає свій варіант відповіді; перевага відкритих питань полягає в тому, що відповіді на них носять не-регламентований характер. Коли неможливо передбачити всі варіанти відповідей, доцільно використовувати відкриті запитання. У відповідях на них нерідко можна виявити несподівані судження. Водночас відкриті питання мають свої недоліки:

- 1) велика ймовірність довільної інтерпретації питання респондентом, і тоді соціолог може отримати інформацію, яка «не працює» на мету і завдання дослідження;
 - 2) існує можливість спотворення отриманої інформації в ході її обробки соціологом;
 - 3) обробка відкритих питань технічно складна і вимагає багато часу;
 - 4) на відкриті питання відповідати складніше, ніж на закриті, а тому досить часто респонденти залишають їх без відповіді.
- **Закриті** – респондент обирає варіант відповіді із запропонованих. Перевага **закритих питань** полягає в тому, що вони строго й однозначно інтерпретуються, швидко опрацьовуються. Через це в переважній більшості анкет використовуються закриті питання. Проте й у них є свої недоліки. Наприклад, можливі випадки, коли власній думці респондента не відповідає жодна із запропонованих відповідей на питання. У такій ситуації він «змушений» зробити вибір у рамках даного йому списку варіантів відповідей. У підсумку соціолог отримує спотворену інформацію, що не відповідає реальному стану речей, думок респондентів.
 - **Прямі** – стосуються ситуації і зверненні безпосередньо до респондента: «Чи знаєте ви?..»; «Що ви думаєте?..»; «Чи задоволені ви?..»; «Ваша думка щодо?..».
 - **Непрямі** – ситуація моделюється, передбачається. Ось приклад питання, сформульованого в непрямій формі: «Припустимо, що з якихось причин ви тимчасово не працюєте. Чи повернулися б ви на колишнє місце роботи?».

Структура будь-якої анкети має 4 базові компоненти:



При розробці анкети необхідно враховувати Вашу цільову аудиторію та те, що саме для Вас є важливим у Ваших респондентів: вік, стать, освіта, сфера зайнятості, сімейний стан або інше.



Мінімальний обсяг вибірки (тобто опитуваних) має бути 500 осіб, стандартна вибірка при оцінці потреб становить 1500 осіб.

Оскільки вручну обробити таку кількість даних фактично неможливо, для цього краще використовувати відповідні програми. Варіант, який є на комп'ютері у кожного, – це Excel. Він має багато можливостей для обрахунку великих масивів даних. Неможливо навести всі варіанти формул роботи в програмі, тому радимо пройти декілька уроків по роботі з Excel – це точно стане в пригоді.

Ще один спосіб – це професійні програми (прикладом є OSA), які використовують організації, що займаються соціологічними дослідженнями. Ці програми прості у використанні, але вони ліцензійні, і щоб їх використовувати – доведеться витратити кошти.

Тому краще вивчити можливості Excel та самостійно проаналізувати анкети та отримати результати в діаграмах та схемах.

Більше інформації про соціологічне опитування за посиланням:

<https://readbookz.net/book/195/7419.html>

Приклад анкети в Додатку №1.

ФОКУС-ГРУПИ ЯК МЕТОД ОЦІНКИ ПОТРЕБ ГРОМАДИ

Фокус-група – або «сфокусоване групове інтерв'ю» – це особливий метод якісних досліджень, який дозволяє отримати оціночну, емоційну інформацію про послугу або проблему.

Метод фокус-груп має широку сферу застосування, допомагаючи дізнатися цінності представників цільової аудиторії, їхню мотивацію при виборі послуги, емоційне сприйняття соціальної ситуації.

Особливості методу. Як у будь-якого дослідницького методу, у фокус-груп є свої переваги та недоліки. До перших належить гнучкість методики, відносна легкість і швидкість реалізації, можливість виявлення різних несподіваних аспектів обговорюваної теми, які складно розкрити, використовуючи кількісні методи. Недоліками методу можна назвати високі вимоги до професійного рівня модераторів і складність аналізу отриманої інформації.

Як проходять фокус-групи?

Кількість учасників фокус-групи: 7-11 осіб.

Рекомендована кількість фокус-груп: 2-3.

Структура фокус-групи

Скринінг учасників фокус-груп: відповідно до завдань дослідження, учасники відібрані за визначеними характеристиками.

Принцип відбору та вибірка респондентів до фокус-груп:

Чоловіки	30%
Жінки	70%
Мешканці громади	70%
ВПО	30%
Віком 20-35 років	35%
Віком 35-49 років	50%
Віком 50-65 років	15%

Правила роботи модератора:

нейтральність, доброзичливість, вміння правильно ініціювати, підтримувати та скеровувати дискусію, щоб забезпечити відверту, невимушену розмову всіх учасників фокус-групи й отримати потрібну інформацію.

Для підтримки правильної групової динаміки під час обговорення важливо, щоб модератор розумів/розуміла мету дослідження, як будуть оброблені, проаналізовані та використані дані цієї фокус-групи.

Вимоги до місця проведення фокус-групи та сервісу

Фокус-група проводиться в зручному, комфортному (світло, температура повітря) приміщенні. Стіл (столи) та стільці для учасників фокус-групи розташовані так, щоб модератору та його/її помічнику було видно обличчя всіх учасників дискусії.

Для організаторів та учасників фокус-групи необхідно підготувати бейджі або таблички, які розміщуватимуться на столах навпроти кожного. Учасники та учасниці обговорення можуть самі написати свої імена (як би вони хотіли, щоб до них зверталися).

Перед початком обговорення учасникам пропонуються кава, чай, прохолодні напої, можливо, цукерки та печиво.

СЦЕНАРІЙ ФОКУС-ГРУПИ

Рекомендована тривалість обговорення – 60-70 хвилин. Фокус-група проводиться за таким сценарієм:

- вступ (до 5 хвилин) – представлення модератора, стисла інформація про мету проведення фокус-групи та її тривалість, гарантії конфіденційності інформації, отриманої під час проведення фокус-групи;
- знайомство (до 5-7 хвилин) – представлення учасників, заповнення таблиці учасників. Під час знайомства модератор або помічник модератора занотовує учасників (присвоює код конкретній особі як представнику цільової групи);

Приклад переліку учасників фокус-груп згідно з вибіркою

код	ПІБ	приблизний вік	код цільової групи
1	Марія	51	ВПО
2	Олег	48	мешканець громади
3	Тетяна	39	мешканка громади, мати дитини з інвалідністю
4	Олена	60	ВПО, пенсіонерка

- основна частина (до 45 хвилин):
 - дискусія згідно з переліком питань (Додаток №2);
 - проведення звукозапису або ведення рукописного протоколу;
 отримана стенограма є основою для аналізу обговорень і складання звіту;
- завершення (до 5–10 хвилин) – коротке узагальнення обговорень та пропозицій, подяка учасникам.

Головне завдання модератора – сприяти максимальній відкритості учасників дискусії.

Фокус-групова дискусія починається зі знайомства модератора з членами групи, короткого ознайомлення з темою дискусії та її правилами, наприклад, що на кожен виступ надається не більше 2 хвилин. Через 2–2,5 хв після знайомства з респондентами та оголошення теми (мети) дискусії модератор повинен активно включити в неї присутніх, вводячи дискусію в потрібне русло.

Дискусія повинна вестися інтенсивно, вимушена пауза не повинна перевищувати 5 с. Модератор контролює, щоб у обговоренні кожного питання взяли участь представники кожної із зацікавлених сторін. При цьому під час дискусії модератор повинен не допускати лідерства ні свого, ні будь-якого учасника, запобігти утворенню групової згуртованості, щоб сукупність індивідуальних думок учасників дискусії не перетворилася на «громадську думку» групи. Якщо намітилася солідарність думок, модератор фіксує цей факт і переводить тему на передбачене чергове питання.

З метою поглиблення дискусії модератор може ставити уточнюючі питання або стимулюючі зауваження (Могли б ви наве-

сти приклад? Що саме ви маєте на увазі? Це цікаво! Будь ласка, докладніше!... тощо).

Модератор при управлінні групою, при необхідності, може перервати дискусію й спрямувати її в потрібне русло (на основний предмет).

Інструкція для модератора:

- до початку фокус-групи не інформувати членів групи про її цілі;
- поводитись доброзичливо та коректно, але не піддаватися «тиску» групи, або якоїсь особи, та чітко скеровувати дискусію на обговорення необхідних запитань та виконання мети фокус-групи;
- не коментувати виступи учасників у ході дискусії;
- попереджати можливі конфліктні ситуації між учасниками;
- заохочувати всіх учасників до обговорення;
- не нав'язувати свою думку учасникам дискусії, а поступово вести учасників «від питання до питання» згідно зі сценарієм;
- формулювати додаткові або уточнюючі за змістом та нейтральні за тональністю запитання по ходу фокус-групи з метою отримання додаткової інформації;
- вести обговорення з такою інтенсивністю, щоб у респондентів не залишалось часу на пошук «правильних» відповідей, а бути відкритими, креативними, спрямованими на пошук нових рішень.

Модератор завершує фокус-групове обговорення коротким узагальненням сказаного та дякує учасникам.

При проведенні будь-якої фокус-групи варто дотримуватись основних правил:

<p>Потрібно добре розуміти, для чого проводиться фокус-група, яку інформацію можна отримати і кого опитувати</p>	<p>Розробити гайд з переліком запитань для обговорення. Якщо декілька аудиторій - тоді декілька гайдів</p>	<p>Анонімність - не називати повних імен при цитуванні в аналізі, при вузькій аудиторії максимально обмежити інформацію, яка вказувала б на ідентичність респондента, запис має бути в обмежному доступі</p>
--	--	--

Більше про фокус-групи можна знайти за посиланням:
http://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/08/mykhailych_metod.pdf
<https://ukrsocstandart.com/uk/posluhy/research/focus-groups/>

За допомогою фокус-груп ми отримуємо інформацію безпосередньо від мешканців громади, які належать до вразливих груп населення, про причини, через які вони можуть повною мірою користуватися соціальними послугами. Перелік питань не є вичерпним, можна додавати питання, які допоможуть більш глибоко зрозуміти проблеми у кожній сфері. Опитування є анонімним, але, будь ласка, ведіть реєстрацію учасників та учасниць фокус-груп, з обов'язковим зазначенням вразливих груп.

Питання для фокус-групи у Додатку №2.



СОЦІАЛЬНЕ КАРТУВАННЯ ГРОМАДИ

Інструкції щодо заповнення форми оцінки потреб громади (опитування). Практичні поради

Про що опитувальник

За допомогою опитувальника громада отримує актуальну (оновлену) загальну інформацію про свій адміністративно-територіальний устрій, населення з розбивкою на вік, стать та вразливі групи, рівень зайнятості/безробіття, інфраструктуру, житлово-комунальне господарство, наявність послуг банківської, поштової, адміністративної, комунікаційної сфери, які освітні заклади є в громаді/населеному пункті, медичні установи, установи культури та дозвілля, спортивні, наявність дільничного поліцейського, соціального працівника, які соціальні послуги надаються, чи є пожежна бригада, який стан вуличного освітлення, якою є економічна інфраструктура, яким є місцеве самоврядування, які працюють громадські та релігійні організації, які основні стратегічні документи громади, який бюджет громади, які координаційні органи існують у громаді.

Як буде використовуватись отримана інформація

Ця інформація дозволить отримати загальне розуміння стану справ у всіх сферах громади чи населеного пункту, в якому проводиться дослідження. Отримані дані цього дослідження, а також із профілю «Доступу до послуг» будуть проаналізовані та відобразяться у загальному Соціальному паспорті (населеного пункту). Соціальний паспорт буде використовуватися для аналізу потреб людей, які проживають у громаді, та для розроблення і втілення програми клієнтоорієнтованого надання соціальних послуг у громаді. Інформація, отримана за допомогою цього опитувальника, буде проаналізована та відобразиться у Соціальному паспорті (населеного пункту). Цей Соціальний паспорт буде слугувати фактичним підтвердженням результатів аналізу і підкріплюватиме всі місцеві програми із закупівлі соціальних послуг. Також на основі цього Соціального паспорта розроблятимуться

та подаватимуться рекомендації до місцевих програм/стратегій та бюджетів для того, щоб ці проблеми та потреби вирішувались на місцевому рівні та за рахунок місцевих бюджетів. Соціальний паспорт – це фактичні дані про наявність тих чи інших проблем стосовно доступу до соціальних послуг у громаді. Таким чином, ці проблеми будуть постійно підійматися в громаді, під час засідань відповідних координаційних рад чи під час інших формальних і неформальних заходів.

Важливою особливістю Соціального паспорта є те, що дані не є статичними, а тому Соціальний паспорт має постійно оновлюватися, хоча б раз на рік, а за потреби – частіше.

Джерела отримання інформації для цього опитувальника

Вебсайт громади, управління статистики у місті та області, статистичні видання, органи місцевого самоврядування: міський голова, виконавчі органи (управління, відділи, департаменти), комунальні установи (школи, садочки, лікарні тощо), комунальні підприємства, виконавчий комітет, рада. Можливо, для отримання певної інформації існуватиме необхідність в офіційному зверненні (листі) чи зустрічі з певними представниками. Допускається і те, що всю інформацію отримати буде неможливо і в певних громадах буде відсутня та чи інша інформація. У випадку, якщо інформацію дізнатись не вдалося, потрібно залишити місце пустим та зазначити, до яких джерел зверталися.

Для того, щоб отримані дані не піддавалися сумнівам, вказуйте, будь ласка, під кожним блоком джерело отримання інформації. Якщо це вебсайт – то посилання, якщо це документ – збережіть його в електронній формі, якщо це офіційний лист-відповідь – збережіть його оригінал та електронну копію, якщо це дані від представника(ці) відповідного департаменту чи установи – назву установи та посаду працівника(ці). Також не забувайте вказати дату заповнення профілю та в подальшому дату оновлення.

Ці інструкції можуть бути змінені та оновлені в будь-який час спільними чи індивідуальними зусиллями.

Приклад опитувальника для складання соціального паспорта в Додатку №3.



СОЦІАЛЬНИЙ ПАСПОРТ ГРОМАДИ І ЯК З НИМ ПРАЦЮВАТИ

Після проведення дослідження з оцінки потреб громади та отримання результатів необхідно їх узагальнити та оформити так, щоб одразу можна було визначати ресурси і соціальні особливості громади. Для цього громади створюють соціальний паспорт громади.

Соціальний паспорт – це дієвий інструмент публічного управління місцевим розвитком, що дає змогу оцінити потенціал громади, визначити перевагу в розширенні асортименту та покращенні якості надаваних послуг, створити належні умови для докладання праці населення, підвищення рівня життя громадян, спроможності територіальної громади та представницьких органів вирішувати проблеми власними силами.

Щоб визначити соціально-економічний розвиток громади, використовують дві групи показників:

- загальні, за якими можна встановити, відстає, випереджає або перебуває на задовільному рівні процес або предмет аналізу, після чого вживаються заходи щодо посилення впливу;
- нормативні, на основі яких визначається відповідність законодавчо обґрунтованим вимогам.

АЛГОРИТМ РОБОТИ ДЛЯ СКЛАДАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПАСПОРТА

1. Створення робочої групи на рівні громади на підставі розпорядчого документа. (Додаток № 4)
2. Визначення структурного підрозділу/посадової особи, відповідальної за організацію роботи.
3. Залучення в робочу групу представників громадського сектора та надавачів соціальних послуг різних форм власності.
4. Визначення термінів виконання етапів роботи.
5. Збір інформації і даних.
6. Аналіз отриманої інформації.
7. Обговорення результатів проведеного аналізу на засіданні робочої групи.

8. Складання соціального паспорта.
9. Громадське обговорення соціального паспорта громади.
10. Обговорення соціального паспорта на засіданні виконкому ради.
11. Розміщення соціального паспорта на офіційних інформаційних ресурсах громади.
12. Висвітлення роботи над складанням соціального паспорта в місцевих ЗМІ та інтернет-ресурсах.

СКЛАД СОЦІАЛЬНОГО ПАСПОРТА

ГЕОГРАФІЧНИЙ площа, природні особливості	ДЕМОГЕОГРАФІЧНИЙ чисельність населення, його гендерний склад	СОЦІАЛЬНИЙ соціальні групи, їхні ознаки і спрямування
ЕКОНОМІЧНИЙ зайнятість населення, наявність підприємств	ПОЛІТИЧНИЙ управлінська структура, недержавні організації	ОСВІТНЬО-КУЛЬТУРНИЙ загально-освітні заклади, позанавчальні, організація дозвіллевої сфери

Також важливим в оформленні результатів оцінки потреб громади та створенні соціального паспорта є його візуальна складова. Варто використовувати карту громади, в якій будуть зазначені всі населені пункти громади. Карту будь-якої об'єднаної територіальної громади можна знайти на сайті <https://decentralization.gov.ua>

Приклад соціального паспорта громади можна переглянути за посиланнями:

<https://chmyrivska-gromada.gov.ua/socialnij-pasport-gromadi-15-54-08-12-12-2017/>

<https://troicka-gromada.gov.ua/socialnij-pasport-gromadi-18-05-11-30-11-2017/>

Ми розробили оптимальний соціальний паспорт громади, який містить всі необхідні базові конструкти.

Приклад соціального паспорта:



Розділи соціального паспорта	Важливі акценти
Населений пункт	Всі, що входять до складу ОТГ
Площа громади	Відстань від населених пунктів до центру громади
Кількість населення	В кожному населеному пункті в розрізі жінки/чоловіки/діти/пенсіонери
Бюджет громади	Із зазначенням дотацій та реверсів; залучених грантових коштів з інших джерел
Статистика соціальних груп	Діти дошкільного та шкільного віку, молодь, діти з інвалідністю, особи з інвалідністю, особи, яким необхідна паліативна допомога, сім'ї в СЖО, особи, які відбували покарання в місцях позбавлення волі, люди з залежністю, ВПО, постраждали від насилля та торгівлі людьми, учасники АТО, діти, які проживають в інтернатних закладах, в розрізі населених пунктів, які входять до складу громади

Кількість народжених та кількість померлих за попередні три роки	За кожним роком окремо
Перелік надавачів соціальних послуг	Комунальні установи, громадські організації, приватні центри
Перелік місцевих громадських організацій	Із зазначенням сфери діяльності та контактами
Перелік підприємств та фермерських господарств	Із зазначенням сфери діяльності та контактів
Кількість та перелік закладів торгівлі та харчування, які діють на території громади	Із зазначенням адреси і контактами
Кількість та перелік відділень банків, які діють на території громади	Із зазначенням адреси і контактами
Кількість та види, перелік закладів охорони здоров'я	Із зазначенням адреси і контактами
Кількість та види, перелік закладів освіти (школи, дошкільні заклади)	Із зазначенням адреси і контактами та зазначенням кількості учнів
Кількість та види, перелік закладів культури (будинки культури, клуби, бібліотеки, музеї)	Із зазначенням адреси і контактами
Кількість та перелік закладів фізичної культури та спорту	Із зазначенням адреси і контактами
Кількість та види місць громадського відпочинку	Із зазначенням парків, скверів, дитячих майданчиків
Кількість та перелік відділів зв'язку	Із зазначенням адреси і контактами
Перелік провайдерів соціальних послуг громади (рекомендовано створювати окремий додаток до соціального паспорта)	Державні та комунальні установи, підприємства, недержавні заклади та установи, громадські та релігійні організації тощо із зазначенням соціальних послуг, які ними надаються
Альтернативні форми виховання та піклування	Кількість прийомних сімей; сімей опікунів (піклувальників); патронатних вихователів; дитячих будинків сімейного типу з зазначенням кількості дітей, які в них виховуються
Громадська приймальня	Адреса і контакти

**Додаток №1****Приклад анкети до підрозділу «Опитування»****АНКЕТА ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ НАСЕЛЕННЯ
_____ ОТГ**

Дата проведення: _____

Місце проведення: _____

ОСОБИСТА ІНФОРМАЦІЯ

Вкажіть, будь ласка, вашу стать:

1 – жінка	2 – чоловік	3 – інше	4 – відмова
-----------	-------------	----------	-------------

Скільки вам виповнилося повних років на момент заповнення анкети? Відмітьте, одну відповідь у рядку, позначивши її колом.

15–25 років	26–40 років	41–59 років	60 та більше	відмова
-------------	-------------	-------------	--------------	---------

Зазначте, чи можете Ви віднести себе до будь-якої з перерахованих категорій населення:

похилий вік	малозабезпеченість	бездомність
часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті	безробіття	жорстоке поводження з дитиною
невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування	інвалідність	насильство за ознакою статі
		домашнє насильство
психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин	втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі	ухилення від виконання обов'язків із виховання дитини
член родини загиблого учасника АТО/ООС	участь АТО/ООС (або член родини)	поведінкові розлади у дітей
школа, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою	шкода, завдана бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією	не належу до жодної категорії

Інше: _____

Ваша освіта:

Початкова	Середня спеціальна	Вища
Середня	Незакінчена вища	Вчений ступінь

ДОСТУПНІСТЬ ТА ЯКІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Оцініть наскільки Ви були задоволені соціальними послугами та адміністративними послугами соціального характеру протягом останнього року.

Поставте цифру від 1 до 5, де «1» – повністю не задоволений(а), «5» – повністю задоволений(а). Якщо «Не звертався(лася)» – поставте «0».

Назва органу який надає соціальні послуги або адміністративні послуги соціального характеру	Оцінка якості
Центр зайнятості	
Центр соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді	
Територіальний центр соціального обслуговування	
Центр соціальних послуг	
Служба у справах дітей	
Управління соціального захисту населення	
Центр соціальної (професійної) реабілітації для осіб з інвалідністю, в тому числі дітей з інвалідністю	
Інші соціальні заклади, наприклад будинки-інтернати для осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, дитячі будинки-інтернати, центри соціально-психологічної реабілітації дітей, інші (вказати які)	
Громадська організація, впишіть назву:	

Оцініть наскільки ви були задоволені наступними соціальними послугами протягом останнього року.

Поставте цифру від 1 до 5, де «1» – повністю не задоволений(а), «5» – повністю задоволений(а). Якщо «Не звертався(лася)» – поставте «0».

Соціальні послуги	Оцінка якості
Догляд вдома, денний догляд	
Підтримане проживання	
Соціальна адаптація	
Соціальна інтеграція та реінтеграція	

Надання притулку	
Екстрене (кризове) втручання	
Консультування	
Соціальний супровід	
Представництво інтересів	
Посередництво (медіація)	
Соціальна профілактика	
Натуральна допомога	
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на колісних кріслах або мають порушення зору	
Переклад жестовою мовою	
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	
Супровід під час інклюзивного навчання	
Інформування	
Додайте свій варіант, якщо послуга не міститься в переліку:	

Оцініть представлені у Вашій громаді соціальні послуги* для зазначених категорій.

Поставте цифру від 1 до 5, де

«1» – повністю не задоволений(а),

«5» – повністю задоволений(а).

Якщо Ваша відповідь «Не звертався(лася)» – поставте «0».

* **Соціальна профілактика** – запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини

Соціальна підтримка – сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин

Соціальне обслуговування – мінімізація для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримка їхньої життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду

Групи	Соціальна профілактика	Соціальна підтримка	Соціальне обслуговування
Особи похилого віку			
Особи з частковою або повною втратою рухової активності, пам'яті			
Особи з невиліковними хворобами, що потребують тривалого лікування			
Особи з психічними та поведінковими розладами, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин			
Бездомні			
Безробітні			
Малозабезпечені			
Батьки/опікуни дітей із поведінковими розладами			
Особи, які потрапляли в ситуацію торгівлі людьми			
Особи, які постраждали від ухилення від виконання обов'язків з виховання дитини			
Особи, які постраждали від пожеж, стихійних лих, катастроф			
Особи, які втратили соціальні зв'язки, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі			
Особи, які постраждали від насильства за ознакою статі			
Особи, які постраждали від домашнього насильства			
Особи з інвалідністю			
Учасники АТО/ООС або член родини учасника АТО/ООС			
Члени родини загиблого учасника АТО/ООС			
Особи, які постраждали внаслідок бойових дій, терористичних актів, збройних конфліктів, тимчасової окупації			

Які соціальні послуги наявні в вашій громаді?

Поставте «+» або «-»

Соціальні послуги	Наявність
Догляд вдома, денний догляд	
Підтримане проживання	
Соціальна адаптація	
Соціальна інтеграція та реінтеграція	
Надання притулку	
Екстрене (кризове) втручання	
Консультування	
Соціальний супровід	
Представництво інтересів	
Посередництво (медіація)	
Соціальна профілактика	
Натуральна допомога	
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору	
Переклад жестовою мовою	
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	
Супровід під час інклюзивного навчання	
Інформування	

Оцініть від 1–5, чи мають перераховані вразливі категорії доступ до соціальних послуг у громаді, де
 “1” – не мають доступу, а “5” – мають рівний доступ з іншими членами громади

	ВПО	Націо- нальні меншини	Люди з інвалід- ністю	Люди похилого віку	Люди, які живуть з ВІЛ
Догляд вдома, денний догляд					
Підтримане проживання					
Соціальна адаптація					
Соціальна інтеграція та реінтеграція					
Надання притулку					
Екстрене (кризове) втручання					
Консультування					
Соціальний супровід					
Представництво інтересів					
Посередництво (медіація)					
Соціальна профілактика					
Натуральна допомога					
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору					
Переклад жестовою мовою					
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних					
Супровід під час інклюзивного навчання					
Інформування					



Чи відповідали/відповідають соціальні послуги, що надаються, Вашим потребам? Позначте варіант відповіді:

Повністю відповідають	Частково відповідають	Не відповідають
-----------------------	-----------------------	-----------------

Чи стикались Ви із наступними проблемами під час отримання соціальних послуг?

Погана транспортна доступність (віддалене розташування)	
Складна процедура підготовки документів для отримання послуги	
Незручний графік роботи надавачів послуг	
Грубе поводження	
Відсутність інформації про послуги, наприклад щодо умов їх надання	
Приміщення, в якому надаються соціальні послуги, має низьку доступність для людей з інвалідністю (неінклюзивність простору)	
Вас перенаправляли з однієї служби в іншу без надання якоїсь допомоги	
Тривалий час очікування допомоги	
Допомогу було надано в меншому обсязі або гіршої якості, ніж було обіцяно	
Інше (зазначте, що саме) _____	

Чи є у Вас зараз потреба у соціальних послугах, якщо так, то зазначте у яких саме:

Чи є у Вас досвід використання платних соціальних послуг протягом останнього року? Якщо так, то вкажіть які послуги та якої вартості Ви оплачували:

Чи готові Ви отримувати соціальні послуги за плату? Позначте варіант відповіді:

1. Ні, я не готовий(а) платити за соціальні послуги	Так, я готовий(а) платити за соціальні послуги за умови підвищення якості їх надання. Напишіть за які: _____
---	---

РОЗВИТОК СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Які з перерахованих проблем Ви вважаєте притаманними Вашому ОТГ? Оберіть не більше 3 варіантів:

Незадовільна транспортна доступність органів системи соціального захисту та надавачів соціальних послуг.	
Низька доступність приміщень надавачів послуг для маломобільних груп населення	
Брак фахівців у сфері соціального обслуговування.	
Низька доступність міських просторів для маломобільних груп населення.	
Брак надавачів соціальних послуг.	
Відсутність можливостей для проведення дозвілля.	
Відсутність спеціальних освітніх установ і вчителів для дітей з інвалідністю	
Інше (зазначте, що саме) _____	

Як Ви вважаєте, які саме заклади соціального обслуговування або соціальні послуги необхідні мешканцям Вашої ОТГ:

ДЯКУЄМО ЗА УЧАСТЬ !

Додаток № 2**Питання для фокус-групи****1. Доступ до освіти/дошкільна освіта**

1.1. Які можливі причини того, що діти не відвідують дитсадок?

1.2. Чи впливають такі обставини на те, що діти не ходять до дитячого садка: стан ремонту, санітарні умови, система опалення, харчування, громадський транспорт? Будь ласка, опишіть детально.

1.3. Хто в більшості випадків опікується дітьми, які не відвідують дитячий садок?

1.4. Який вплив це має на життя цих жінок чи чоловіків (необхідність піти з роботи, обмежена участь у громадському житті, залученість до соціальних заходів тощо)? Чи існує непропорційне навантаження на жінок щодо догляду за дітьми?

2. Доступ до освіти/шкільна освіта

2.1. Які можливі причини того, що діти не ходять до школи?

2.2. Чи впливають такі обставини на те, що діти не ходять до школи: стан ремонту, санітарні умови, система опалення, харчування, громадський транспорт? Будь ласка, опишіть детально:

2.3. Хто в більшості випадків доглядає дітей, які не ходять до школи?

2.4. Який вплив це має на життя цих жінок чи чоловіків (необхідність піти з роботи, обмежена участь у громадському житті, залученість до соціальних заходів тощо)? Чи існує непропорційне навантаження на жінок щодо догляду за дітьми?

3. Доступ до соціального захисту

3.1. Які можливі причини того, що частина людей немає доступу до установ соціального захисту?

3.2. Який вплив це має на життя цих людей або членів їхніх родин (необхідність піти з роботи, громадське життя, участь в соціальних заходах, переїзд до іншого населеного пункту тощо)? Чи існує непропорційне навантаження на жінок щодо догляду за членами родини?

3.3. Чи доступні установи, які надають соціальних захист, людям з інвалідністю?

4. Доступ до соціальних послуг

4.1. Чому певні вразливі групи не отримують соціальні послуги, якщо вони надаються на території громади?

4.2. Які існують проблеми у зв'язку з доступом до соціальних послуг?

4.3. Як ви бачите вирішення цих проблеми?

4.4. Чи мають люди з інвалідністю доступ до установ соціального захисту?

5. Доступ до участі в громадському житті

5.1. Що, на вашу думку, найбільше заважає жінкам і чоловікам із вразливих груп населення брати участь у виборах і виконувати представницьку функцію, виступати кандидатом на виборах? Чи є різниця між ситуацією з жінками і чоловіками з різних вразливих груп?

5.2. Обговоріть актуальність участі вразливих груп у процесах прийняття рішень.

5.3. Яким чином поширюється інформація про участь у процесах прийняття рішень?

5.4. Обговоріть, чи мешканці знають і можуть брати участь у процесах ухвалення рішень і чи використовують вони ці можливості? Що не дозволяє їм цього робити (необхідність доглядати дітей та інших членів родини, відсутність інформації, недоступність інфраструктури, відчуття небезпеки, невпевненість тощо)

5.5. Обговоріть, чи відчувають мешканці, що до них прислухаються в громаді.

5.6. З'ясуйте, чи існують інструменти додаткового залучення до процесів обговорення, якщо вони проходять в робочий час.

5.7. Які пропозиції можуть надати учасники групи щодо підвищення рівня залучення громадян до процесів розвитку.

6. Доступ до належних житлово-комунальних послуг

Будь ласка, обговоріть можливі причини того, чому в певних домогосподарствах відсутні певні інфраструктурні/житлові зручності.

Заповніть таблицю:

Інфраструктурні зручності, відсутні в певних домогосподарствах	Причини:
6.1 Безпечна питна вода (водопровідна вода)	
6.2 Каналізація	
6.3 Газопровід	
6.4 Утилізація відходів	
6.5 Засоби зв'язку (телефонна лінія, мобільний зв'язок, інтернет)	
6.6. Покращення небезпечних житлових умов	
6.7 Ремонт доріг	

Який вплив мають вищезазначені проблеми на жінок та чоловіків? Чи впливають вони на них по-різному, чому?

7. Доступ до культурного/спортивного дозвілля та інших послуг

7.1. Чи мають мешканці громади можливість доступу до особистих банківських рахунків?

7.2. Будь ласка, обговоріть у групі: які категорії населення мають доступ/користуються об'єктами культурної/спортивної інфраструктури та місцями відпочинку? Заповніть таблицю:

	Люди з інвалідністю	Етнічні меншини (Роми)	Люди похилого віку	ВПО	Люди, які живуть з ВІЛ	Інші
Бібліотека						
Кінотеатр						
Молодіжний клуб						
Будинок культури						
Клуб для людей похилого віку						
Інше (вказіть)						

7.3. Будь ласка, обговоріть у групі: які категорії населення мають доступ/користуються об'єктами спортивної інфраструктури/місцями відпочинку на відкритому повітрі? Заповніть таблицю:

	Люди з інвалідністю	Етнічні меншини (Роми)	Люди похилого віку	ВПО	Люди, які живуть з ВІЛ	Коментарі (за можливості)
Громадський парк						
Фітнес зал						
Футбольне поле						
Спортивні комплекси, басейни						

7.4. Чи користуються члени громади наступними послугами на території громади?

	Люди з інвалідністю	Етнічні меншини (Роми)	Люди похилого віку	ВПО	Люди, які живуть з ВІЛ	Коментарі (за можливості)
Банківські посл.						
Банкомати						
Поштові послуги						
Супермаркети						

7.5. Чи потрібні ці послуги членам громади? Яких послуг бракує?

8. Доступ до послуг у сфері захисту і безпеки:

Будь ласка, обговоріть питання в таблиці та вкажіть отримані відповіді:

№	Категорія	Значення
8.1.	Який рівень обізнаності громади в щодо поняття "соціальні послуги"	високий середній низький
8.2.	Який рівень обізнаності громади про роботу соціальних служб, в тому числі тих, які допомагають жертвам ґендерного і домашнього насильства?	високий середній низький Так ____ Ні ____

8.3.	Які послуги постраждалим від домашнього насильства доступні на території громади або поблизу?	Притулки мобільні групи, соціальний працівник, медична, психологічна, правова допомога, поліція
8.4.	Чи працює в населеному пункті поліцейський?	Так ____ Ні ____ Детально: ____
8.5.	Чи є на території громади місце для зустрічі з дільничним поліцейським?	Так ____ Ні ____
8.6.	Чи є віддалені робочі місця в старостинських округах з надання соціальних послуг?	Так ____ Ні ____
8.7.	Чи задоволені громадяни рівнем надання послуг у старостинських округах?	Так ____ Ні ____
8.8.	До кого звертаються громадяни за консультацією у разі потреби оформлення соціальної послуги або виплати?	
8.9.	Чи обговорюються питання безпеки жінок із запобігання насильства на рівні місцевих органів влади?	Так ____ Ні ____

9. Охорона здоров'я

9.1. Чи надаються в населеному пункті медичні послуги, до яких не мають доступу населення з числа вразливих груп (наприклад, жінки з інвалідністю не можуть прийти на прийом до гінеколога через відсутність спеціального гінекологічного крісла тощо)?

9.2. Чи доступні заклади охорони здоров'я для людей з інвалідністю?

9.3. Який вплив має відсутність доступу до медичних послуг на жінок та чоловіків? Чи є він різним (наприклад, жінки здебільшого дוגлядають дітей, хворих членів родини чи осіб похилого віку)?

10. Доступ до зайнятості

10.1. Хто є найбільшими офіційними і неофіційними роботодавцями у вашій громаді? Заповніть таблицю:

Неофіційні роботодавці	Опис	Орієнтовна кількість працівників

10.2. Які служби у сфері працевлаштування працюють у громаді? Будь ласка, заповніть таблицю

Служби у сфері працевлаштування	Опис служби	Цільові бенефіціари

Додаток № 3

Приклад опитувальника для складання соціального паспорта

1. Загальна інформація

1.1	Назва населеного пункту	
1.2	Тип населеного пункту	Село, селище міського типу, місто
1.3	Назва громади	
1.4	Громада пройшла процес об'єднання?	Так _ Ні _
1.5	Громада зараз перебуває в процесі об'єднання?	Так _ Ні _ Інше _____
1.6	Дата виборів в ОТГ	День/місяць/рік
1.7	Назва органу місцевого самоврядування	
1.8	Голова громади/мер/інше	
1.9	Контактна інформація ОМС: адреса, вебсайт	

2. Населення громади

№	Вікова група, повних років	Жінки	Чоловіки	Загалом
2.1	0-5			
2.2	6-14			
2.3	15-18			
2.4	19-35			
2.5	36-59			
2.6	60+			

№	Загальна к-ть працевлаштованих (ж/ч)	Загальна к-ть безробітних (ж/ч)	Економічно неактивні (непрацюючі і не зареєстровані в центрі зайнятості) (ж/ч)
3.1			
	Середня заробітна плата	Для чоловіків	Для жінок
4.1			

5.1	Показники трудової міграції	2017	2018
	Вийшли з населеного пункту		
	Переїхали до населеного пункту		

6. Дані за домогосподарствами

№	Категорія (відповідно до державної статистики)	Кількість
6.1	Кількість домогосподарств:	
	Із них із більше ніж трьома дітьми у віці до 18 років	
6.2	Сім'ї у важких життєвих обставинах	
	Серед них з членами родини з інвалідністю	
6.3	Інші	

7. Вразливі групи

№	Вразливі групи	Жінки	Чоловіки	Загалом
7.1	ВПО			
7.2	Люди з інвалідністю			
7.3	Сім'ї з дітьми з інвалідністю			
7.4	Етнічні меншини			
7.5	Люди, які живуть з ВІЛ			
7.6	Люди похилого віку			
7.7	Самотні матері			
7.8	Самотні батьки			
7.9	Інші			

8. Інфраструктура

№	Категорія	Опис
8.1	Відстань від населеного пункту до адміністративного центру (км)	_____ км
8.2	Види і стан доріг (асфальтні, ґрунтові, стежки тощо), із них: <ul style="list-style-type: none"> • між населеним пунктом і адміністративним центром • між населеним пунктом і прилеглими селами • на території населеного пункту 	Вид: _____ стан: хороший _____ посередній _____ поганий _____ інше, вкажіть: _____

Транспортне сполучення

№	Категорія	Частота в день	Вартість поїздки до районного центру, грн
8.3	Громадське (автоперевізник)		
8.4	Приватне (оренда)		

Житлово-комунальне господарство

8.5	Чи були в наслідок конфлікту зруйновані адміністративні будівлі, житлові будинки чи інфраструктурні об'єкти?	Так _ Ні _ Детально: ____
8.6	Яка система опалення використовується в населеному пункті?	
8.7	Чи проведений у населеному пункті газ? Вкажіть, в яких районах відсутній газ.	Так _ Ні _ Детально: ____
8.8	Що відбувається зі сміттям у вашому населеному пункті? Чи хтось його вивозить?	Так _ Ні _ Детально: ____
8.9	Які райони населеного пункту не підключені до системи центрального водопостачання?	
8.10	Джерела питної води (система центрального водопостачання, криниці, річка, бутильована вода, інше)	
8.11	Чи працюють у населеному пункті відділення банків?	
8.12	Якщо в населеному пункті відсутні банки, яка відстань до найближчого відділення?	
8.13	Чи працюють у населеному пункті банкомати?	
8.14	Якщо в населеному пункті відсутні банкомати, яка відстань до найближчого банкомату за межами населеного пункту?	
8.15	Чи є в населеному пункті поштове відділення?	
8.16	Якщо в населеному пункті немає поштового відділення, яка відстань до найближчого?	
8.17	Яка відстань до найближчого центру надання адміністративних послуг (ЦНАП)?	
8.18	Чи працює продуктовий ринок?	

9. Комунікація

9.1	Місцева газета і шляхи розповсюдження:	Так _ Ні _ Детально: ____
9.2	Чи є в населеному пункті Інтернет? В яких районах відсутнє покриття?	
9.3	Чи є інтернет у громадських місцях (бібліотека, громадська адміністрація, школа)? Якщо так, то в яких? Чи безкоштовний доступ до нього?	
9.4	Чи є в громаді ресурсно-інформаційний/ копіювальний центр, в якому можна попрацювати на комп'ютері, вийти в Інтернет, скористатися скайпом тощо?	Так _ Ні _ кількість: _
9.5	Які джерела отримання інформації?	ТБ ____ Радіо ____ Газета ____ Інше ____
9.6	Додаткова інформація / коментарі	

10. Освітні заклади

10.1	Дошкільні заклади (дитсадки)	
10.2	Початкова освіта (4 роки)	
10.3	Базова середня освіта (5 років)	
10.4	Спеціалізована середня освіта (3 роки)	
10.5	Технічні училища	
10.6	Інше (спеціалізовані для дітей з інвалідністю або соціально ізольованих дітей тощо)	

11. Медичні установи

11.1	Долікарняна допомога (ФАП)	
11.2	Первинна медична допомога (амбулаторія або центр)	
11.3	Вторинна (спеціалізована) медична допомога (багатопрофільна лікарня)	
11.4	Гінекологія	
11.5	Стоматологія	
11.6	Педіатрія	
	Інше	

11.7 Чи є в населеному пункті машина швидкої допомоги? Якщо ні, де знаходиться найближча машина?

11.8 Чи є в населеному пункті пологовий будинок? Якщо ні, яка відстань до найближчого пологового будинку?

11.9 Чи є в населеному пункті аптеки?

11.10 Якщо ні, яка відстань до найближчої аптеки?

12. Культура і відпочинок

№	Категорія	Доступність
12.1	Бібліотека	Так _ Ні _ Кількість_____
12.2	Кінотеатр	Так _ Ні _ Кількість_____
12.3	Молодіжний клуб	Так _ Ні _ Кількість_____
12.4	Будинок культури	Так _ Ні _ Кількість_____
12.5	Клуб для людей похилого віку	Так _ Ні _ Кількість_____
12.6	Інше (вказіть)	
	Спорткомплекси /майданчики:	
12.7	Громадський парк	Так _ Ні _ Кількість_____
12.8	Фітнес зал	Так _ Ні _ Кількість_____
12.9	Футбольне поле	Так _ Ні _ Кількість_____
12.10	Спортивні зали/комплекси, басейни	Так _ Ні _ Кількість_____

13. Захист і безпека

№	Категорія	Доступність
13.1	Чи є в населеному пункті підрозділ поліції?	Так _ Ні _ Кількість_____
13.2	Чи є в населеному пункті дільничний поліцейський? (Вказіть чи працює підрозділ поліції під назвою «ПОЛІНА» поліція проти домашнього насильства?)	Так _ Ні _ Кількість_____
13.3	Чи надаються послуги постраждалим від домашнього, в тому числі ґендерно-зумовленого насильства (мобільні бригади соціально-психологічної допомоги, правова підтримка)?	Так _ Ні _ Кількість_____
13.4	Чи є соціальний працівник?	Так _ Ні _ Кількість_____

№	Категорія	Доступність
13.5	Чи є в населеному пункті пожежна бригада?	Так _ Ні _
13.6	Чи розміщені в населеному пункті військові підрозділи?	Так _ Ні _ Кількість__
13.7	Чи є в населеному пункті райони з поганим або відсутнім вуличним освітленням?	Так _ Ні _ Кількість__

14. Економічна інфраструктура

№	Вид	Кількість закладів	Форма власності	Кількість працюючих	
14.1	Ферма			Ж	Ч
14.2	Підприємство			Ж	Ч
14.3	Заклади торгівлі			Ж	Ч

15. Місцеве самоврядування

№	Категорія	Загалом	Жінки	Чоловіки
15.1	Кількість членів місцевої ради			
15.2	Кількість членів виконавчого комітету • Член • Депутат			

15.3. Старостати

№	Прізвище, ім'я, по-батькові	Посада	Стать	
			Ж	Ч
			Ж	Ч

15.4 Виконавчі органи (відділи, управління, департаменти) та/або комунальні установи та підприємства?

Назва установи	Загальна кількість працівників	Загальна кількість		На керівних посадах		Люди з інвалідністю	
		Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч

16. Громадські організації

№	Назва	Сфера діяльності

17. Релігійні організації

№	Назва	

18. Бюджет населеного пункту/громади:

№	Вид	2018	2019
18.1	Загальні видатки		
	Видатки на соціальну сферу (медицина, соцзахист)		
	Витрати на реалізацію Програми розвитку		
18.2	Загальні доходи		
	Трансферти з обласного бюджету в місто/ОТГ		
	Субвенції соціального характеру		
	Власні доходи населеного пункту /ОТГ		

19. Основні стратегічні документи (Стратегія, Програма розвитку)

№	Назва	Термін дії

20. Існування формальних і неформальних координаційних органів

Назва	Існує/ не існує	Формальний/ неформальний	Члени
<i>Наприклад:</i> Координаційна рада ветеранів АТО			Громадянське суспільство, виконавчий комітет, жінки та чоловіки з громади
<i>Наприклад:</i> Молодіжна рада			Громадянське суспільство, виконавчий комітет, жінки та чоловіки з громади





УКРАЇНА

МІСЬКА РАДА

РАЙОНУ _____ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**Р І Ш Е Н Н Я**

від _____ 2019 року

№ _____

Про визначення відповідальних осіб, та затвердження складу робочої групи, на яких покладено обов'язки з визначення потреб населення у соціальних послугах, та розробці «Соціального паспорта (НАЗВА) об'єднаної територіальної громади»

З метою реалізації положень щодо забезпечення надання соціальних послуг об'єднаними територіальними громадами відповідно до статті 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 року № 280/97-вр, зі змінами, що вносяться Законом України «Про соціальні послуги» № 2671-VIII від 17.01.2019 та вводяться в дію з 1 січня 2020 року, а також положень Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах затвердженого Наказом Міністерства соціальної політики України №28 від 20.01.2014, Методичних рекомендацій визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах затверджених Наказом Міністерства соціальної політики України № 648 від 15.10.2012, Методичних рекомендацій щодо впровадження інтегрованої системи соціального захисту, затверджених Наказом Міністерства соціальної політики України № 282 від 25.02.2019, задля організації та проведення роботи з визначення потреб населення (НАЗВА) об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах із подальшою розробкою соціального паспорта громади.

ВИРІШИВ:

1. Призначити працівників відділу соціального захисту населення виконавчого комітету _____ міської ради відповідальними з організації та проведення роботи з визначення потреб населення у соціальних послугах.

2. Створити та затвердити склад робочої групи, що буде проводити оцінку потреб населення у соціальних послугах та розробці соціального паспорта (НАЗВА) об'єднаної територіальної громади у такому складі:

Голова комісії: **(як приклад)** заступник селищного голови з питань діяльності виконавчих органів ради

Секретар комісії: **(як приклад)** керуючий справами (секретар) виконавчого комітету

Члени комісії: **(як приклад)** начальник відділу освіти, охорони здоров'я і соціально-культурної сфери; спеціаліст з соціального захисту населення; спеціаліст з захисту прав дітей; спеціаліст I категорії з юридичних питань і т.д.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на ...

ПОСАДА

МП

ПІБ



Завантажити додатки тут: <http://radnyk.org/ankety/>



INFO@RADNYK.ORG



WWW.RADNYK.ORG



[RADNYKY](https://www.facebook.com/RADNYKY)

