

Тема лекції: Аутсорсинг в процесі надання соціальних послуг.

План

1. Закупівля товарів, робіт і послуг в сфері соціального обслуговування.
2. Договірні відносини в рамках аутсорсингу соціальних послуг.
3. Етапи оформлення аутсорсингу в соціальній службі.

1. Щоб забезпечити раціональне використання ресурсів у ході організації соціальних послуг, деякі з них, що входять до складу соціальної послуги, або додаткові послуги, доцільно закупляти на підставі договору в інших підприємств й установ, що мають відповідну спеціалізацію. Аутсорсинг – це новий рівень управління для соціальної служби.

Перелік, умови та порядок надання додаткових послуг визначає соціальна служба за погодженням з місцевими органами виконавчої влади або органами місцевого самоврядування, що її утворили. До прикладів послуг, що доцільно закуповувати, можна віднести послуги з прання, організації харчування, транспортні послуги, ремонтні роботи, виготовлення рекламної продукції, юридичні консультації. В багатьох випадках закупівля таких послуг рентабельніша для організації, ніж утримання відповідної інфраструктури, обладнання та персоналу. Разом з цим, аутсорсинг доволі часто впливає на якість послуг, так як культура договору в країні залишається ще на дуже низькому рівні.

Якщо соціальні служби є бюджетними установами, а основні ресурси для їх утримання надходять з державного та місцевих бюджетів, закупівля товарів, робіт і послуг має здійснюватися з дотриманням вимог, передбачених для здійснення закупівель за рахунок бюджетних коштів (державних закупівель).

При плануванні закупівель соціальній службі слід брати до уваги вартість предмета закупівлі – товарів, робіт чи послуг. Так, якщо вартість предмета закупівлі товару (товарів), послуги (послуг) дорівнює або перевищує 100 тис. грн (у будівництві – 300 тис. грн), а робіт – 1 млн грн, обов’язково повинна

застосовуватись процедура закупівель за державні кошти, передбачена Законом України «Про здійснення державних закупівель».

Згідно з цим законом, до вимог до здійснення соціальною службою закупівель товарів, робіт і послуг є:

- затвердження та оприлюднення на власному сайті чи сайті органу управління плану річних закупівель і надсилання його Державній казначейській службі України та Міністерству економічного розвитку і торгівлі України;
- створення комітету з конкурсних торгів у складі не менш ніж 5 осіб і проходження обов'язкового навчання головою та секретарем комітету;
- укладення із переможцем тендеру договору про закупівлю та контроль за його виконанням.

Таким чином, здійснюючи закупівлі товарів робіт і послуг для забезпечення власної діяльності, соціальній службі слід мати на увазі, що вона оперує бюджетними коштами з необхідністю дотримання вимог Закону України «Про здійснення державних закупівель» у разі, якщо вартість предмета закупівлі перевищує визначену законом вартість. У всіх інших випадках директор укладає договори без застосування тендерних процедур, але з дотриманням загальних вимог чинного законодавства щодо договорів і зобов'язань.

2. Закупівля товарів, робіт і послуг здійснює соціальна служба на підставі договору. Зміст такого договору повинні становити умови договору, визначені в результаті домовленості його сторін, спрямованої на встановлення, зміну або припинення зобов'язань, як погоджених сторонами, так і тих, що приймаються ними як обов'язкові умови договору згідно із законодавством.

Договір вважається укладеним, якщо між сторонами у передбачених чинним законодавством порядку та формі досягнуто згоди щодо усіх його істотних умов. Істотними є умови, визнані такими за законом чи необхідні для

договорів цього виду, а також умови, щодо яких на вимогу однієї із сторін повинна бути досягнута згода.

При укладенні договору сторони зобов'язані у будь-якому разі погодити *предмет, ціну та строк дії договору*. Стосовно конкретних умов договору, що укладає директор, необхідно також враховувати відповідні вимоги Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України чи іншого спеціального законодавства до відповідного виду договору.

Відповідно до статті 626 Цивільного кодексу України: «Договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків...Договір є відплатним, якщо інше не встановлено договором, законом або не випливає із суті договору» [2].

Дотримання загальних вимог законодавства до договорів про закупівлю товарів, робіт і послуг соціальною службою є обов'язковим при укладенні будь-яких договорів, зокрема і тих, предмет закупівлі яких підпадає під вимоги Закону України «Про здійснення державних закупівель».

При цьому слід мати на увазі, що Закон України «Про здійснення державних закупівель» містить окремі особливі вимоги до договорів про закупівлі [1]. *Зокрема, умови договору про закупівлю не повинні відрізнятися від змісту пропозиції конкурсних торгів або цінової пропозиції* (у т.ч. ціни за одиницю товару) переможця процедури закупівлі.

Істотні умови договору про закупівлю не можуть змінюватися після його підписання до виконання сторонами своїх зобов'язань у повному обсязі, крім випадків зменшення обсягів закупівлі, ціни закупівлі, покращення якості предмета закупівлі, продовження строку дії договору тощо.

Законом також визначено випадки, у яких договір про закупівлю вважається нікчемним, тобто таким, що не створює для його сторін ніяких правових наслідків. Це, зокрема, відбувається у разі укладення договору в період оскарження процедури закупівлі чи з порушенням строків укладення договору, передбачених законом.

Керівнику соціальної служби при укладенні будь-якого договору про закупівлю товарів, робіт і послуг на потреби служби слід дотримуватись загальних вимог законодавства щодо відповідного виду договору з метою уникнення підстав для визнання укладеного договору недійсним та убезпечення від претензій щодо невідповідності договору чинному законодавству зі сторони контрольних органів.

Діяльність соціальної служби як бюджетної установи підпадає під контроль зі сторони відповідних контролюючих органів держави, що, своєю чергою, зумовлює необхідність чіткої регламентації діяльності та безумовного дотримання керівництвом і працівниками норм чинного законодавства у своїй повсякденній роботі. При цьому соціальна служба зобов'язана подавати увесь комплекс звітності у відповідні контролюючі органи.

Форми типового договору про здійснення закупівель товарів, робіт і послуг чинними нормативно-правовими актами не визначено, а загальні вимоги щодо договорів та договірних відносин встановлено Цивільний кодекс України. Зважаючи на те, що контрагентами здебільшого виступають юридичні особи та особи-підприємці, то окремі питання взаємовідносин між соціальною службою та такими контрагентами врегульовуються і Господарський кодекс України.

3. Рекомендуємо при укладенні договорів про закупівлю товарів, робіт і послуг здійснювати такі кроки:

А. Проведення підготовчого етапу. На цьому етапі директору соціальної служби необхідно чітко визначитись, які послуги можуть надавати працівники служби, а для надання яких необхідним є залучення інших суб'єктів. При цьому необхідно також враховувати кошторис витрат соціальної служби, в якому визначено основні статті витрат і суми коштів, що на них передбачені.

Визначивши, які соціальні послуги можуть бути надані із залученням інших суб'єктів, необхідно встановити **чіткі вимоги, які стосуються:**

порядку (1), умов (2), та очікуваних результатів (4) від надання конкретної послуги. Саме ці параметри повинні бути основою майбутнього договору.

З'ясувавши вимоги до запитуваної послуги, необхідно визначитись *із потенційними надавачами послуг* (постачальниками робіт). Перелік суб'єктів, які надають таку послугу в межах адміністративно-територіальної одиниці, де працює соціальна служба, та їхні контактні дані можна отримати в управлінні/відділі економіки міської ради чи районної державної адміністрації.

Отримавши такі дані, можна безпосередньо телефоном зв'язатися з уповноваженими представниками таких суб'єктів та з'ясувати, чи вони спроможні надати необхідну послугу (виконати необхідні роботи). Для цього в суб'єкта необхідно запитати про документи, що підтверджують його правосуб'єктність та відповідність вимогам, які ставить соціальна служба, а саме [2]:

1. копію виписки/витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (надається після держреєстрації та реєстрації в облстаті);
2. копію довідки ДПС України за формою 4-ОПП (для платників податків);
3. копію ліцензії на право здійснення окремих видів діяльності;
4. копію наказів про прийняття на посаду працівників (часті за все керівників);
5. копію дипломів чи інших документів, що підтверджують наявність відповідної підготовки/кваліфікації працівників;
6. копію трудових книжок, що підтверджують необхідний стаж роботи працівників;
7. документи, що підтверджують незбиткову діяльність за останні два роки, а також відсутність простроченої заборгованості за наданими банками кредитами (річна фінансова звітність);
8. документи, що підтверджують відсутність порушеної справи про банкрутство чи перебування на стадії ліквідації;

9. інші документи, що підтверджують здатність надати відповідну послугу на належному рівні.

Такі документи передовсім повинні підтвердити наявність у суб'єкта необхідної матеріально-технічної бази (облаштованих приміщень, спеціального обладнання, пристосованих транспортних засобів тощо) та кадрового забезпечення (працівників з відповідною освітою або спеціальною підготовкою).

Для порівняння можна отримати перелік документів у кількох потенційних суб'єктів, що надають подібні послуги (виконують роботи). Також слід мати на увазі: якщо суб'єктом є фізична особа-підприємець, що перебуває на спрощеній системі оподаткування, то вона має надати свідоцтво платника єдиного податку третьої або п'ятої групи. Все це говорить про складність розвитку аутсорсингу у соціальній сфері.

Б. Узгодження умов договору. З'ясувавши, що, згідно з поданими документами, суб'єкт відповідає необхідним соціальній службі вимогам, можна переходити до стадії погодження умов майбутнього договору. Проект такого договору може бути наданий як самою соціальною службою, так і потенційним контрагентом. Узгодження умов договору може бути здійснено або шляхом складання протоколу розбіжностей до договору, або шляхом безпосереднього внесення змін до тексту договору зацікавленою стороною і надсилання його засобами електронної пошти іншій стороні, яка, своєю чергою, також може пропонувати зміни до тексту договору.

У разі, якщо з переговорного процесу вбачається неможливість узгодження істотних умов договору, то можна в будь-який час відмовитись від перемовин з одним і розпочати переговорний процес з іншим потенційним надавачем послуг (виконавцем робіт).

Договір про надання послуг (виконання робіт) повинен врегульовувати такі основні питання:

- предмет договору (тут слід вказати назву та вид послуг або робіт, їх основні характеристики, вимоги щодо їх надання тощо);

- права та обов'язки сторін (тут необхідно чітко прописати всі права та обов'язки сторін договору, які стосуються процедури та порядку надання послуги);

- порядок розрахунків (тут слід вказати загальну суму договору, порядок оплати, можливість авансового платежу, процедуру підписання актів приймання передачі наданих послуг/виконання робіт, узгодження порядку оплати у разі наявності недоліків у наданих послугах/виконаних роботах тощо);

- відповідальність сторін (тут необхідно прописати відповідальність кожної із сторін договору за недотримання умов договору; види можливих стягнень – пеня, штраф, відшкодування матеріальних збитків, відшкодування моральної шкоди тощо; усунення недоліків у наданих послугах/виконаних роботах; відповідальність за недотримання умов конфіденційності та порядку оплати послуг тощо);

- умови дотримання конфіденційності (тут необхідно прописати вимоги до порядку дотримання сторонами умов конфіденційності; вказати перелік відомостей, що становлять конфіденційну інформацію, наприклад прізвище, ім'я та по батькові, стать, вік, фізичні вади, наявність хвороби, адресу місця проживання, інші контактні дані);

- термін дії договору та підстави його дострокового припинення (тут визначається строк дії договору, умови його продовження на новий термін та умови його дострокового розірвання за згодою сторін і в односторонньому порядку);

- юридичні адреси, банківські реквізити та підписи сторін (тут вказуються юридичні та фактичні адреси сторін, електронні адреси, номери телефонів/факсів, їх банківські реквізити).

В. Здійснення контролю за виконанням умов договору. Після узгодження умов договору та його підписання сторонами розпочинається стадія виконання договору та контроль за дотриманням його умов. Зі сторони територіального центру загальний контроль за дотриманням укладених

договорів здійснює його директор. Здійснення ж щоденного контролю за виконанням договору може бути покладене на завідувача відповідного відділення служби, до відання якого належить організація надання конкретної соціальної послуги.

Таке покладення обов'язку (делегування) може бути здійснене шляхом видання наказу директора служби. Контроль за дотриманням умов договору здійснюється у порядку, визначеному договором про надання послуги (виконання робіт). Тому, за наявності зауважень до процедури, порядку надання, якісних чи кількісних характеристик послуг (робіт), повідомлення про виявлення такого факту, виконавцеві договору може надаватись у письмовій формі вимога про усунення допущених порушень і компенсацію завданої шкоди.

Залежно від характеру допущеного виконавцем порушення, спричинених ним наслідків, терміновості їх усунення та відшкодування завданих збитків, а також можливості перерви у наданні послуг (виконанні робіт) директор приймає рішення про продовження співпраці або про розірвання договору.

Якщо ж перерва у наданні послуг (виконанні робіт) є недопустимою, як і швидка заміна виконавця, рекомендується повідомити виконавця, що договір буде розірваний через певний проміжок часу, необхідний соціальній службі для пошуку нового виконавця та укладення з ним договору. При розірванні договору також слід мати на увазі, що за загальним правилом зміна та розірвання господарських договорів в односторонньому порядку не допускається. Якщо ж сторона має намір змінити чи розірвати договір, то в цьому випадку необхідно дотримуватись положень Господарського кодексу України.

Література:

1. Закон України «Про здійснення державних закупівель». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1197-18/print> (19.08.2020).
2. Управління діяльністю соціальних служб: метод. Посібник [авт. кол. : Н. Гусак, Н. Кабаченко, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада,

Л. Чорній] / упорядн.-заг. ред. О. Іванова, Н. Гусак ; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ : К.І.С., 2013. 178 с.

3. Цивільний кодекс України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text> (дата звернення 19.08.2020).