

Тема 4. «Соціальне партнерство в організації соціального обслуговування»

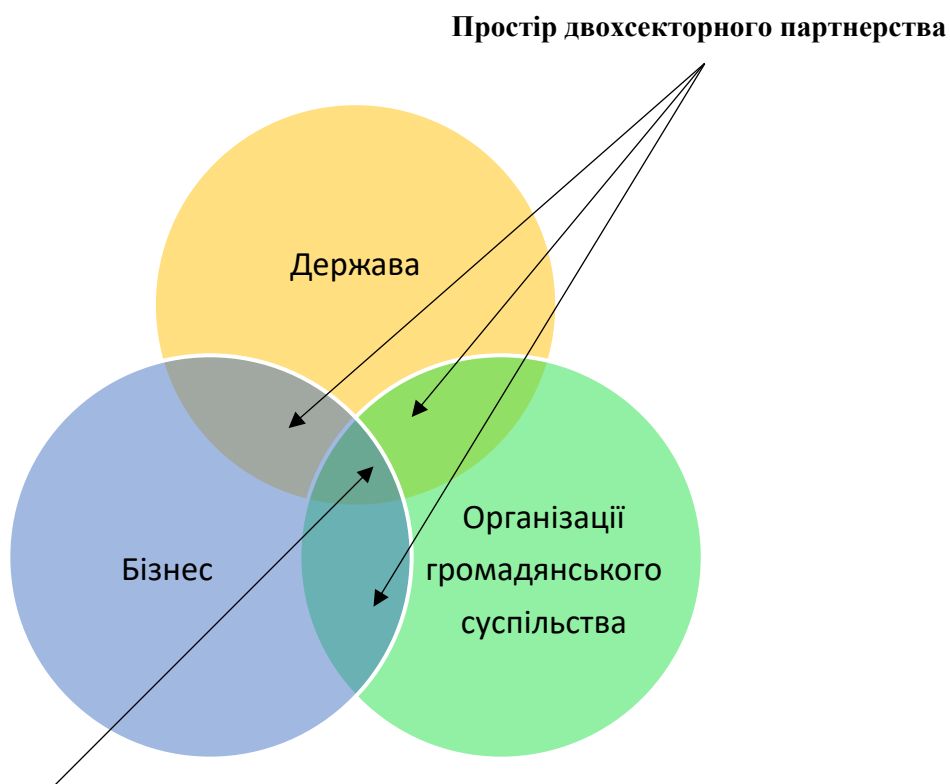
📁 План

1. Соціальне партнерство як складова управління соціальними процесами.
2. Соціальне замовлення як інструмент партнерства.
3. Роль соціального менеджера у системі соціального обслуговування.

✍️ **Основні поняття:** соціальний менеджер, соціальне замовлення, громадські об'єднання, організації громадянського суспільства.

1. Соціальне партнерство як складова управління соціальними процесами.

Ідея соціального партнерства знайшла своє практичне відображення в організації суспільно-державних відносин. Основу цього процесу складають три регулятори функціонування суспільного простору: держава, бізнес та некомерційні організації. Вони є секторами реалізації партнерства в сучасних суспільних відносинах.



Простір трьохсекторного партнерства

Рис. 4.1. Простори соціального партнерства

Державний сегмент партнерства представлений багатьма рівнями впливової активності в соціальному просторі. На нормативно-законодавчому рівні визначаються та реалізуються основні напрямки соціальної політики країни, стандартизуються якість і рівень життя людини, а також виділяються напрямки їх поліпшення. Крім того, у цьому сегменті формуються механізми соціального обслуговування, які забезпечують потенціал для розвитку суспільства.

В умовах централізованої державної влади відповідні служби власноруч вирішують нагальні соціальні проблеми, формуючи виконавчий рівень. В умовах децентралізації відбувається зміна моделі соціального обслуговування, яке не тільки передається в руки органів місцевого самоврядування (рад та громад), а й стає ближчим та зручнішим для населення.

Комерційний сегмент партнерства спрямований на оформлення збалансованих відносин в середині об'єднання людей, які задіяні в процесі матеріального виробництва та поза ним. Комерційна організація впливає не тільки на матеріальне положення працівників та регіону своєї реєстрації, а й закладає певну ціннісну систему суспільної взаємодії, яка й визначає майбутнє навколишнього соціального простору.

Крім того, використовуючи природні та людські ресурси громади, комерційна організація повинна нести зобов'язання перед нею, що відображається у вигляді внутрішніх та зовнішніх програм соціального розвитку. Ідея взаємної відповідальності є фундаментом регуляції суспільних відносин у демократичному суспільстві.

Основою відповідальності комерційного сегменту є соціальне благополуччя. Дж. Хартер та Т. Раф детально розглядають його будову. Наслідуючи авторів «Ши-цзин», вони виділяють п'ять елементів

благополуччя: «...кар'єрне (наскільки людина полюбить своє місце роботи), соціальне (наявність відносин із зовнішнім світом), фінансове (наскільки якісно людина забезпечена матеріально), фізичне (включає міцне здоров'я та наявність достатньої кількості енергії для щоденних справ) та громадське (відчуття приналежності до громади) благополуччя» [9, с. 6]. Наведені п'ять елементів благополуччя формують цілісну картину благополучного існування людини в організації, а також задають її внутрішній та зовнішній активності партнерський характер.

Громадський сегмент партнерства є відображенням роботи державних та комерційних організацій щодо благоустрою суспільного життя. Громадянський сегмент фактично і є метою реалізації соціального партнерства. Закон України «Про громадські об'єднання» значно демократизував процес їх створення та позначив *громадські об'єднання* як: «...це добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів» [4]. Ці суспільні утворення є практичним відображенням громадянського суспільства, які призначені для захисту прав та інтересів його членів, а також орієнтовані на участь у соціальному партнерстві виходячи із наявних та бажаних цілей своїх учасників.

Разом із цим, нас у цьому контексті цікавить більш широке соціальне явище, яке сьогодні називається організації громадянського суспільства. До цих установ входить весь організаційних форм, які спрямовані на регулювання та впорядкування соціальної сфери: благодійні фонди, громадські спілки, приватні соціальні служби, політичні партії та структури соціального підприємництва.

У підсумку цієї частини нашої дискусії варто зауважити, що системна робота держави, міжнародних партнерів та громадських активістів у напрямку децентралізації публічного управління в країні призвели до відродження громадянського суспільства та поставити перед кожним сегментом

партнерської взаємодії завдання щодо оформлення нових форм соціальної взаємодії. Партнерство «Бізнес – Держава – Суспільство» народжує велику кількість напрямки потенціальної активності, які потребують оформлення, осмислення та впровадження у нашій країні. Проте, особливе місце серед всіх імовірних напрямків взаємодії займає впорядкування соціального обслуговування, так як воно фактично забезпечує потенціал майбутнього розвитку суспільства.

2. Соціальне замовлення як інструмент партнерства.

Кожен сектор партнерства має свої інструменти, які допомагають реалізовувати інтереси учасників взаємодії у соціальному просторі. Нас цікавить соціальне замовлення як засіб реалізації трьохсекторного партнерства.

Соціальне замовлення як інструмент більш якісного управління життям громади викрилось для нас після прийняття Закону України «Про соціальні послуги» у новій редакції. За ним соціальне замовлення – це: «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» [5]. Тобто, ми має можливість для покращення системи соціального обслуговування, де сплачені в рамках системи матеріального виробництва податки розподіляються виходячи із інтересів учасників суспільних відносин.

Деталізація механізму виконання соціального замовлення передбачає три конкретних етапи [1]:

1. Визначення потреб територіальної громади в соціальних послугах та предмету соціального замовлення;
2. Виконання соціального замовлення (завдання, конкурс, договір);

3. Проведення моніторингу надання соціальних послуг та оцінка їх якості.

Отже, ми маємо системний управлінський процес, який спрямований на впорядкування складної та різноманітної соціальної сфери в країні. При цьому, перед нами виникають всі аспекти ділової активності, які повністю переносяться на організацію соціального обслуговування.

Соціальне замовлення – це той інструмент, який може реалізувати збалансовані відносини між сегментами соціального партнерства. Проте, якщо у соціальну сферу заходять ділові практики, то варто пам'ятати, що перед регулюванням ринку його спочатку треба зробити та розвинути. Тобто, сьогодні громади мають звернути увагу та ресурси на підтримку створення приватних суб'єктів соціального обслуговування. Проводити роз'яснювальну роботу серед громади в цій сфері, щоб стимулювати її активних членів до самоорганізації.

Громадські активісти наполягають на наступних перевагах соціального замовлення [6, с. 7]:

- ✓ звільнення держави від прямого тягаря соціальних зобов'язань;
- ✓ ефективне використання бюджетних коштів для надання соціального обслуговування;
- ✓ запровадження ефективного та конкурентного ринку соціального обслуговування;
- ✓ осмислений та дієвий контроль якості соціального обслуговування;
- ✓ зменшення дистанції «соціальна послуга – клієнт»;
- ✓ розвиток механізмів функціонування громадянського суспільства.

Якщо звернути увагу на те, що організації громадянського суспільства є зацікавленою стороною, то варто вказати на те, що наявні певні перспективні завдання, які має вирішити держава та місцеві громади для впорядкування цієї сфери:

1. Створити соціальну систему, яка б включала гармонійне поєднання державних, муніципальних та приватних соціальних послуг;

2. Підготувати належну кількість фахівців та забезпечити для них ефективний ринок праці, щоб не втрачати кадровий потенціал на регіональному рівні;
3. Системно та цілеспрямовано стимулювати розвиток приватних соціальних служб на грантовій основі;
4. Конкурсні та контрольні процедури соціального замовлення прописати таким чином, щоб вони відповідали інтересами громади, а не розпорядників бюджетних коштів.

Відповідно, впровадження ринку соціальних послуг має одночасно поєднувати в собі стимулюючі дії щодо розвитку соціального обслуговування та впровадження чітких правил гри для суб'єктів надання цих послуг для максимально якісного покращення життя в громаді. Для цього потрібна системна робота як органів державної влади, так і місцевих територіальних громад та органів місцевого самоврядування.

Якщо ми подивимось на закордонний досвід у цій сфері, то зрозуміємо складну картину життя у ринковому суспільстві: «У Німеччині місцева влада фінансує некомерційні організації, які мають чітку програму та кошторис витрат, що не перевищує 80% витрат на персонал і до 70% усіх витрат. Ресурсів яких не вистачає, організація змушена віднайти сама» [6, с.12]. Отже, держава як учасник соціального партнерства має діяти у двох напрямках: вчити громадян активній позиції по відношенню до соціальних проблем, а підприємців – культурі віддавати на благо громади.

Таким чином, варто зазначити, що механізм соціального замовлення систематизує та впорядковує сферу соціального обслуговування у вигляді наближення надавача послуг до клієнта. Задля збільшення ефективності цього механізму соціальної допомоги необхідні сумісні та спрямовані дії представників держави, органів місцевого самоврядування та громади, щоб повноцінно розвинути ринок соціальних послуг та контроль над ними.

3. Роль соціального менеджера у системі соціального обслуговування.

Розвиток соціальної роботи на рівні територіальної громади стимулював запровадження посади соціальний менеджер, на якій фахівець має всебічно координувати процес надання соціальних послуг членам цієї спільноти. Відповідно, до затвердженого професійного стандарту, *соціальний менеджер* – це особа, основою метою професійної діяльності якої є: «Здійснення планування, організації, координації, моніторингу соціальної роботи», оцінювання потреб у соціальних послугах для забезпечення надання соціальних послуг, соціальної підтримки сім'ям, дітям та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, у територіальній громаді» [1, с. 1]. Отже, це адміністратор, який, орієнтуючись на потреби членів громади, управляє процесом соціального обслуговування на рівні конкретної адміністративно-територіальної одиниці.

Спираючись на орієнтовну посадову інструкцію можна визначити, що до функцій соціального менеджера належать [2]:

1. Управління наданням соціальних послуг у територіальній громаді;
2. Участь у матеріальному забезпеченні соціального обслуговування громади;
3. Оформлення звітів органам місцевого самоврядування про реалізацію заходів соціальної роботи у громаді;
4. Участь у розробці соціальних програм громади;
5. Проведення інформаційної роботи щодо соціального обслуговування;
6. Здійснення регулярної оцінки потреб членів громади у соціальних послугах;
7. Активна участь щодо розвитку соціальної роботи в громаді.

Проаналізувавши все вище сказане, варто сказати, що соціальний менеджер – це координатор взаємодії між державним та громадськими секторами соціального партнерства та виразник основних потреб громади на рівні органу місцевого самоврядування.

З урахуванням наявної інформації можна зазначити, що соціальний менеджер – це управлінська посада, яка має бути у складі центру надання адміністративних послуг. У такому разі соціальний менеджер – це особа, яка здійснює фактичну діяльність щодо оформлення соціального замовлення від громади.

Аналіз вимог до соціального менеджера каже нам про те, що він має добре володіти методами збирання та обробки статистичної інформації, а також контролювати цей процес задля відображення об'єктивної інформації про стан соціального середовища громади [2; 3]. Зазначимо, що збирання інформації є одним із максимально важливих етапів управлінської діяльності, який передуює активним діям щодо благоустрою життя громади.

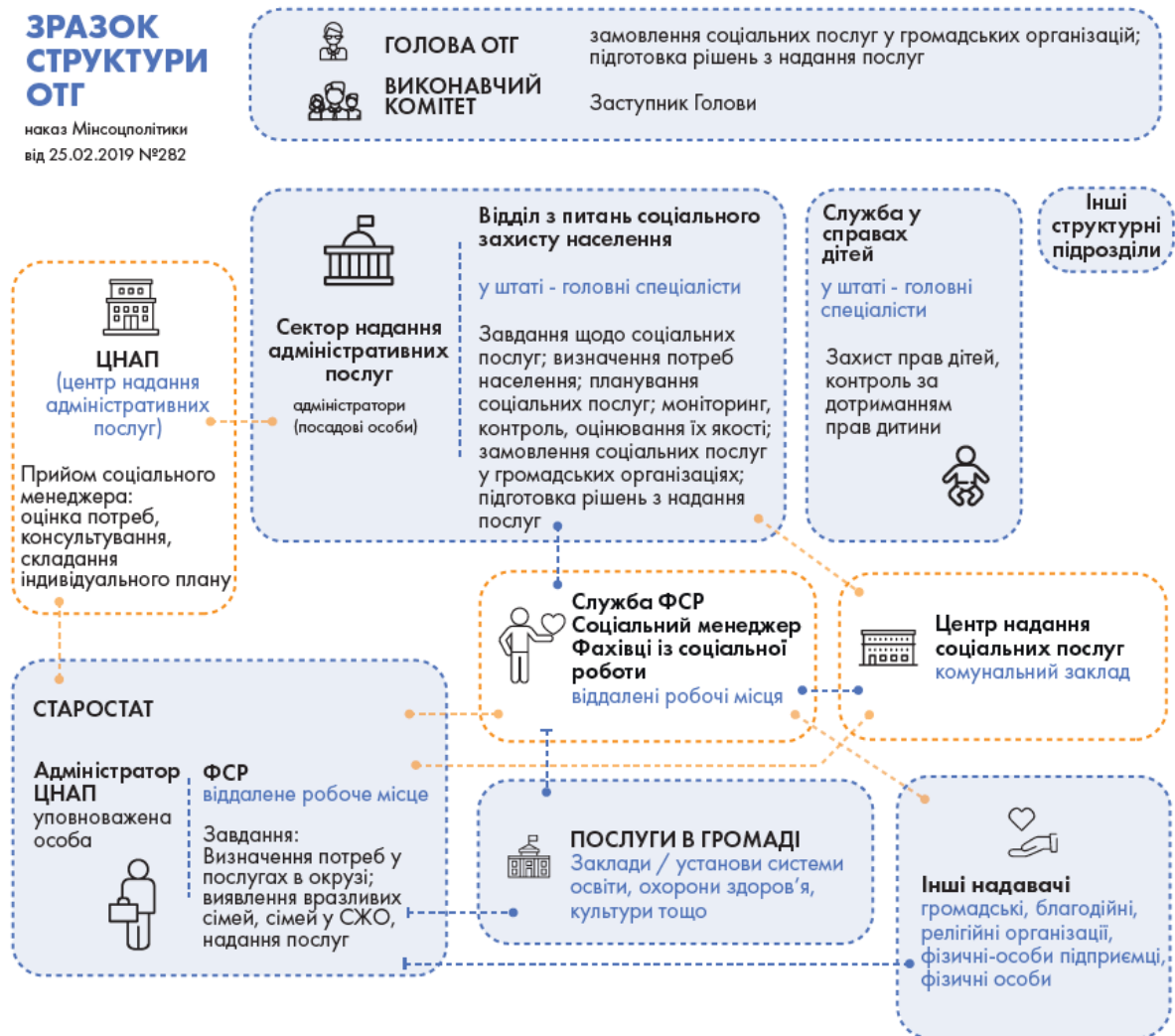
Крім того, соціального менеджера можна позначити як середню управлінську ланку у центрі надання адміністративних послуг, так як у його підпорядкуванні має знаходитись від одного до дванадцяти фахівців із соціальної роботи у залежності від кількості осіб у громаді [1]. Тобто, структура управління соціальною сферою у нашому випадку має бути гнучкою та виходити із кількості мешканців та соціальних потреб громади, а також спиратись на тип населеного пункту, де розгортається вказана система управління.

Проте, найважливішою сферою діяльності соціального менеджера є моніторинг соціальних послуг. Фактично, це періодичне проведення контрольних заходів щодо діяльності фахівців із соціальної роботи протягом звітного періоду, а також публікації цих звітів у відкритих джерелах. Складовою контролю є періодичне наставництво, яке за своєю природою є відображенням патерналізму, але спрямовує соціальних працівників до партнерства у цій сфері.

Міністерство соціальної політики України пропонує таку модель системи соціального захисту населення, яка виводить нас на механізм соціального замовлення [8].

ЗРАЗОК СТРУКТУРИ ОТГ

наказ Мінсоцполітики
від 25.02.2019 №282



Якщо поглянути на цю схему, то можна побачити, що держава передає соціальні послуги у підпорядкування реформованим органам місцевого самоврядування, але тільки частина з них передається на процедуру соціального замовлення, відповідно до потреб громади.

Таким чином, в управлінні соціальною сферою назріла потреба впровадження посади «соціальний менеджер», яка б стала містком для розвитку соціального партнерства на рівні кожної конкретної громади. Механізм управління в цій сфері передбачає формування ефективного зворотного зв'язку від набувачів соціальних послуг, а також гнучкого управління від органів місцевого самоврядування. Одним із них є соціальне замовлення - договірна основа соціального простору майбутнього.

??? Питання для самоконтролю

1. Як різняться між собою сектори соціального партнерства?
2. Яку роль відіграє державний сегмент у реалізації політики соціального партнерства?
3. Які п'ять елементів соціального благополуччя виділяють Дж. Хартер та Т. Раф?
4. Як комерційний сегмент партнерства пов'язаний із досягнення соціального благополуччя членів громади?
5. З чого складаються етапи реалізації соціального замовлення у громаді?
6. У чому полягають переваги впровадження соціального замовлення?
7. Що мають зробити органи державної влади та місцевого самоврядування для повноцінної реалізації соціального замовлення?
8. Навіщо органу місцевого самоврядування посада соціальний менеджер?
9. Які функції має виконувати соціальний менеджер у сфері управління соціальним обслуговуванням громади?
10. Яким чином соціальний менеджер здійснює контроль діяльності соціальних працівників?

Тести та завдання для самоперевірки:

1. З чого складаються три партнерські регулятори соціального простору?
 - а. держава, бізнес, некомерційні організації;
 - б. держава, бізнес, міжнародні організації;
 - в. держава, церква, профспілкові організації.
2. Як змінюється модель соціального обслуговування в умовах децентралізації державної влади?
 - а. Надавач соціальних послуг стає ближче до клієнта;
 - б. Надавач соціальних послуг віддаляється від клієнта;
 - в. Надавач адміністративних послуг відмовляється від клієнта.
3. У чому полягає громадське благополуччя?

- а. Людина відчуває ідентичність з громадою та приналежність до неї;
- б. Людина відчуває незалежність від громади;
- в. Людина стає ініціатором створення творчої громади.

4. Яким чином реалізується соціальне замовлення?

- а. Шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг;
- б. Шляхом залучення на безоплатній основі надавачів соціальних послуг;
- в. Шляхом залучення на платній основі набувачів побутових послуг.

5. Що не відноситься до функцій соціального менеджера?

- а. Участь у розробці соціальних програм;
- б. Активна участь щодо розвитку соціальної роботи у громаді;
- в. Управління наданням соціальних послуг у територіальній громаді;
- г. Управління об'єднаною територіальною громадою під час надзвичайних ситуацій.

Практичні завдання

1. Проведіть мозковий штурм на тему: «Актуальні соціальні послуги для запорізької (ваше місто) міської громади».

2. Систематизуйте у таблицю основні етапи соціального замовлення та опишіть їх:

№ з/п	Етап соціального замовлення	Характеристика

3. Складіть орієнтовну посаду інструкцію для соціального менеджера Долінської об'єднаної територіальної громади Запорізької області.



Використана література:

1. Методичні рекомендації у сфері соціального захисту та соціального забезпечення «Соціальне замовлення як ефективний метод організації надання соціальних послуг». Київ : Асоціація міст України, 2020. 22 с.
2. Орієнтовна посадова інструкція «Соціального менеджера» URL: https://www.unicef.org/ukraine/media/9751/file/%D0%A1%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B0_6.pdf
3. Про затвердження професійного стандарту «Соціальний менеджер»: Наказ Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України від 10.02.2021 № 261. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/List?lang=uk-UA&tag=Normativno-pravovePole>
4. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text>
5. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
6. Соціальне замовлення: можливості впровадження в Україні. Київ : ГО «Крим СОС», 2020. 192 с.
7. Соціальні послуги у громаді: новели законодавства. URL: <http://ipzn.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Sotsialni-poslugy-v-gromad.pdf>
8. Черногорська А. Закон про соціальні послуги: переваги та ризики нової редакції. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/12066>
9. Rath T., Harter J.-K., Harter J. Wellbeing: The Five Essential Elements. New York : Gallup Press, 2014. 229 p.