

**Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б.**

**Моніторинг і оцінка  
у соціальній роботі:  
навчальний посібник**

**Київ-2022**

**УДК 364-047.36/.44(072)**

**ББК 60**

**М 77**

Рецензенти:

*Демченко І.І.*, д.пед.н., проф., кафедри соціальної роботи та реабілітації НУБіП України

*Мірошніченко В.І.*, д.пед.н., проф., завідувач кафедри психології, педагогіки та соціально-економічних дисциплін Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького Державної прикордонної служби України

*Кравченко О.О.*, д.пед.н., проф, декан факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини

**М 77 Шинкарук В.Д., Пеша І.В., Сопівник І.В., Галайдюк В.В., Кошук О.Б.**

Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. К.: «Компринт», 2022. 360 с.

Рекомендовано до друку вченою радою Національного університету біоресурсів і природокористування України (протокол № 4 від 23 листопада 2022 р.)

**ISBN**

Посібник містить матеріали щодо організації і проведення моніторингу реалізації та оцінки ефективності різних форм організації діяльності у соціальній сфері: заходів, соціальних проєктів і програм, соціальних послуг. Визначено поняття «моніторинг», «оцінка», «оцінювання», сформульовані основні завдання впровадження моніторингу і оцінки як методик аналізу даних і результатів соціальної роботи. Сформульовано вимоги яким мають відповідати показники та індикатори оцінювання, принципи визначення кількісних та якісних показників. Наведено джерела інформації, методи збору даних та основні елементи планування моніторингу та оцінки діяльності. Визначено основні завдання, інструменти та механізми проведення моніторингу реалізації і оцінки ефективності соціальних заходів, соціальних проєктів, соціальних програм державного та регіонального рівнів, соціальних послуг.

Матеріали посібника можуть бути використані викладачами, аспірантами, студентами в навчальному процесі за спеціальностями «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка», «Управління соціальними закладами», підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери, а також фахівцями соціальної сфери, які здійснюють моніторинг і оцінку соціальних проєктів, програм та соціальних послуг.

**УДК 364-047.36/.44(072)**

**ББК 60**

**ISBN**

© **Шинкарук В.Д.**

**Пеша І.В.**

**Сопівник І.В.**

**Галайдюк В.В.**

**Кошук О.Б.**

## ЗМІСТ

<b>Вступ</b> .....	4
<b>Розділ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ МОНІТОРИНГУ І ОЦІНКИ</b> .....	9
1.1. Зміст понять «моніторинг» і «оцінка» .....	9
1.2. Система моніторингу і оцінки відповідно до «теорії змін» .....	21
1.3. Показники та індикатори оцінювання .....	29
1.4. Джерела та методи збору даних .....	35
1.5. Інструментарій збору даних .....	45
1.6. Планування та організація оцінювання .....	51
Література та посилання до розділу 1 .....	61
<b>Розділ II. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ЗАХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ</b> ..	66
2.1. Захід як організаційна форма соціальної роботи .....	66
2.2. Показники та методи оцінювання заходів .....	72
2.3. Методика зовнішнього моніторингу заходів .....	74
2.4. Інструментарій оцінки результативності заходів .....	83
Література та посилання до розділу 2 .....	97
<b>Розділ III. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ</b> .....	99
3.1. Визначення поняття «соціальний проєкт» .....	99
3.2. Види моніторингу і оцінки соціальних проєктів .....	103
3.3. Показники і індикатори оцінювання соціального проєкту .....	114
3.4. Завдання та програма оцінювання соціального проєкту .....	124
Література та посилання до розділу 3 .....	137
<b>Розділ IV. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА СОЦІАЛЬНИХ ПРОГРАМ</b> .....	139
4.1 Соціальна програма як організаційна форма соціальної роботи .....	139
4.2. Методика моніторингу і оцінки соціальної програм .....	145
4.3. Моніторинг реалізації та оцінка ефективності державних соціальних програм .....	160
4.4. Оцінювання ефективності регіональних соціальних програм .....	180
Література та посилання до розділу 4 .....	194
<b>Розділ V. МОНІТОРИНГ НАДАННЯ І ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ</b> ..	198
5.1. Соціальні послуги як ефективний інструмент соціальної роботи .....	198
5.2. Роль і місце моніторингу та оцінки соціальних послуг у організаційній моделі надання соціальних послуг в Україні .....	206
5.3. Моніторинг надання соціальних послуг .....	213
5.4. Оцінка якості соціальних послуг .....	218
5.5. Визначення потреб населення у соціальних послугах .....	235
Література та посилання до розділу 5 .....	250
<b>СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	253
<b>ДОДАТКИ</b> .....	270

## ВСТУП

Соціальна робота є унікальним видом діяльності, що забезпечує власні потреби людей, перш за все соціально вразливих категорій населення. Соціальні працівники/фахівці соціальної сфери здійснюють соціальну роботу шляхом проведення упорядкованої діяльності (заходів, проєктів, програм, соціальних послуг), що має визначену мету, завдання, методика та очікувані результати. Впровадження будь-якої організаційної форми соціальної роботи потребує розуміння наскільки ефективною є запроваджена соціальна програма або соціальний проєкт, наскільки отримані результати відповідають запланованим цілям, чи відповідають соціальні послуги потребам і запитам клієнта. Отримати відповідь на ці питання, переконатися в ефективності та результативності соціальної роботи можна здійснивши моніторинг і оцінку. Що дають змогу простежити використання ресурсів, впровадження форм та методів запланованої діяльності (моніторинг) та визначити ефективність реалізації та рівень досягнення очікуваних результатів (оцінка).

В Україні сформовано державний запит на проведення моніторингу й оцінювання ефективності соціальних програм та якості надання соціальних послуг. Згідно із Концепцією застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі обов'язковим елементом цільової соціальної бюджетної програми є оцінка її ефективності, визначення рівня досягнення

результативних показників програми, які «характеризують результати виконання бюджетної програми і підтверджуються статистичною, бухгалтерською та іншою звітністю і які дають можливість оцінити ефективність використання коштів на виконання бюджетної програми» [1].

Закон України «Про соціальні послуги» [2] визначає проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг обов'язковими елементами організації діяльності з надання соціальних послуг населенню. Результати оцінки щодо визначення потреб населення територіальної громади у соціальних послугах є інформаційною базою для обґрунтування та ухвалення управлінських рішень щодо формування соціальної сфери на рівні територіальної громади відповідно до потреб у соціальних послугах осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, вразливих груп населення,

Впровадження моніторингу і оцінки у соціальній сфері гарантує цілеспрямованість та результативність впровадження заходів, проектів, програм, послуг усіма учасниками, що залучаються до їхньої реалізації, на національному, регіональному, місцевому рівнях і є важливою складовою

---

<sup>1</sup> Про схвалення Концепції застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2002 р. N 538-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/538-2002-%D1%80#Text> (дата звернення 10.11.2022).

<sup>2</sup> Про соціальні послуги: Закон України. від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1\\_5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1_5) (дата звернення 04.12.2022).

формування обґрунтованої державної соціальної політики. З іншого боку запровадження системної роботи з моніторингу і оцінки у соціальній сфері потребує підготовки кваліфікованих фахівців щодо проведення оцінювання процесів і результатів соціальної діяльності.

На сьогоднішній день у роботі фахівців соціальної сфери відчувається недолік спеціалістів, обізнаних з методикам моніторингу і оцінки, які володіють комплексним підходом та сучасним інструментарієм проведення оцінювання. Тому важливим є опанування студентами, фахівцями соціальної сфери відповідними компетенціями щодо організації і проведення моніторингу і оцінки у соціальній роботі. Навчальний посібник містить теоретичну, методичну та практичну інформацію, яка буде корисною як практикуючим фахівцям соціальної сфери, так і майбутнім спеціалістам і викладачам, які читають курси з моніторингу і оцінки різних організаційних форм соціальної діяльності.

У першому розділі посібника наведено визначення понять «моніторинг» і «оцінка», зміст та завдання впровадження цих методик, що визначають відповідність реалізації різних видів діяльності запланованим діям та очікуваним результатам. Наведено порівняння методів моніторингу і оцінки щодо організації, завдань та результатів оцінювання. Визначено основні складові методології оцінювання: показники та індикатори, джерела даних, методи збору інформації, інструменти збору

даних, етапи планування та організації моніторингу та/або оцінки.

Другий розділ присвячений детальному розгляду методології моніторингу проведення і оцінки ефективності заходів як організаційної форми соціальної роботи. Наведено принципи визначення показників і методів оцінювання заходів, методика проведення зовнішнього моніторингу та інструментарій оцінки результативності заходів залежно від основних завдань, на розв'язання яких вони спрямовані.

Третій розділ розкриває поняття соціального проєкту та соціальної ефективності. Деталізовано методики моніторингу реалізації та оцінки ефективності соціальних проєктів. Наведено класифікацію та принципи формування показників та індикаторів оцінювання соціального проєкту, приклади використання якісних та кількісних показників залежно від завдань оцінювання, мети та завдань проєктної діяльності. Визначено завдання оцінки і моніторингу проєкту залежно від використання результатів оцінювання та очікуваних результатів соціального проєкту.

Четвертий розділ присвячений аналізу специфіки організації та проведення моніторингу і оцінки соціальних програм. Наведено визначення терміну «соціальна програма», основних характеристик програми як організаційної форми соціальної роботи, етапи планування і реалізації соціальних програм. Розглянуто алгоритм і принципи планування та проведення моніторингу і оцінки соціальних програм, види моніторингу і оцінки програм залежно від завдань та виконавців оцінювання.

Визначено специфіку моніторингу реалізації та оцінки ефективності державних і регіональних соціальних програм.

П'ятий розділ визначає роль і місце моніторингу та оцінки соціальних послуг у організаційній моделі надання соціальних послуг в Україні, мету, предмет, принципи моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг. Наведено етапи організації і завдання впровадження моніторингу надання соціальних послуг, обов'язки суб'єктів моніторингу на місцевому, регіональному і національному рівнях. Визначено мету, якісні та кількісні показники, етапи організації проведення оцінки якості соціальних послуг. Наведено приклади збору і оформлення даних оцінки якості надання соціальних послуг на регіональному рівні. Деталізовано поняття «визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах», наведено основні етапи та складові методики визначення потреб населення, подальше використання отриманих результатів.

Навчальний посібник стане у нагоді викладачам, аспірантам, студентам в освітньому процесі за спеціальностями «Соціальна робота», «Соціальна педагогіка», «Управління соціальними закладами», «Менеджмент та управління», для підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери, а також фахівцям соціальної сфери та представникам громадських організацій, які здійснюють моніторинг і оцінку заходів, проєктів, програм.



# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВПРОВАДЖЕННЯ МОНІТОРИНГУ І ОЦІНКИ

## 1.1. Зміст понять «моніторинг» і «оцінка»

Моніторинг та оцінка – це методики, які використовуються для отримання інформації щодо ефективності реалізації різних видів діяльності і рівня досягнення запланованих результатів. Існує багато трактування понять «моніторинг» і «оцінка» і потрібно розуміти в чому полягають завдання та організаційні умови впровадження цих двох методик оцінювання.

*Моніторинг.* Наглядним прикладом моніторингу є подання Міністерством охорони здоров'я України у 2020–2021 роках щодо рівня захворюваності населення на Covid-19: щоденно надавалася інформація щодо загальної кількості захворівших, тих із них, хто лікується у лікарнях, померлих тощо. Ці дані збиралися за єдиною методикою і давали можливість визначити темпи розповсюдження інфекції, потреби щодо госпіталізації хворих, «навантаження» лікувальних закладів.

Моніторинг дає змогу здійснити для аналіз ситуації, простежити нові напрями та ефективні форми соціальної роботи; продемонструвати відповідність діяльності попередньо складеного плану; визначити необхідні кадрові, фінансові і матеріальні ресурси, що забезпечують ефективну роботу; продемонструвати рівень досягнення запланованих цілей і завдань; визначити відхилення від плану і впровадження необхідного корегування діяльності тощо.

У Глосарії ключових термінів з оцінювання та управління, орієнтованого на результати термін «моніторинг» визначається як «постійна діяльність з використання систематичного збору даних щодо певних показників розвитку з метою надання керівництву та основним зацікавленим особам відомостей про перебіг виконання проєкту, досягнення цілей та освоєння наданих коштів» [31].

Енциклопедія для фахівців соціальної сфери містить три визначення терміну «моніторинг» відповідно до завдань на досягнення яких спрямовано моніторингове дослідження:

1) «постійне відстеження процесу для порівняння реального стану справ із запланованими діями»;

2) «постійний, систематичний збір інформації дослідницькими методами з метою спостереження за ходом розвитку певного соціального явища чи процесу та його прогнозування»;

3) «процес спостереження за виконанням запланованих дій і заходів з метою їх коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуації»[6].

Трактування поняття «моніторинг» у літературі із соціології, соціальної роботи, соціальної педагогіки відповідно до мети його проведення наведено у таблиці 1.1.

**Зміст поняття «моніторинг» відповідно до мети його проведення**

<b>Мета проведення моніторингу</b>	<b>Зміст поняття «моніторинг»</b>
Аналіз змін	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «постійний, систематичний збір інформації дослідницькими методами з метою спостереження за ходом розвитку якогось соціального явища або процесу і його прогнозування»[15];</li> <li>- «дослідження, а саме: повторюване дослідження, яке реалізується в сукупності кількох досліджень (за єдиним планом/алгоритмом, інструментарієм), в послідовності (через визначені проміжки часу) та з метою отримання результатів, які характеризують динаміку змін (об'єкта) протягом періоду дослідження» [28];</li> <li>- «регулярне, періодичне дослідження одного і того ж об'єкта (явища, процесу), що здійснюється за єдиною методикою» [9];</li> <li>- «процес регулярного збору і аналізу ключових даних (індикаторів) з метою визначення: які зміни або прогрес досягнуті у явищі або процесі, яке підлягає вивченню» [19]</li> </ul>
Порівняти рівень відповідності отриманих та запланованих результатів діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «постійний і безперервний процес збору й аналізу інформації за програмою, проектом чи заходом з метою виявлення правильності їх реалізації і виконання, відстеження фактичних результатів порівняно з очікуваними»[14]</li> </ul>
Відстеження відповідності діяльності плану, корегування діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «процес спостереження за виконанням запланованих дій та заходів з метою їх коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій»[21]</li> </ul>
Обґрунтування прийняття рішень	<ul style="list-style-type: none"> <li>- «систематичний збір і обробка інформації, яка може бути використана для поліпшення процесу прийняття рішень, а також для інформування громадськості»[20]</li> </ul>

Джерело: авторська розробка.

Відповідно до наведених вище трактувань, можна виокремити **особливості моніторингу** реалізації програми/проєкту/послуги:

- періодичність проведення;
- збір і аналіз даних за єдиною методикою;
- мета визначається на етапі планування і може стосуватися: визначення змін та досягнення запланованих результатів; відповідності діяльності плану; порівняння очікуваних та досягнутих результатів тощо;
- за результатами моніторингу, за необхідності, можуть вноситися корективи діяльності та плани роботи.

**Моніторинг** є комплексним дослідженням, що проводиться на усіх етапах планування та реалізації програми/проєкту/послуги і передбачає:

- аналіз ситуації на початку планування;
- перевірку логічної моделі запланованої діяльності;
- фіксацію змін, що відбуваються на кожному з етапів реалізації;
- визначення рівня досягнення запланованих результатів і впливів на етапі завершення програми/проєкту/послуги [12].

Якщо зібрана у процесі моніторингу інформація щодо діяльності і результатів є надійною, то його проведення дає змогу визначити актуальність, доцільність і результативність програми/проєкту/послуги та їхній вплив на добробут і становище клієнтів. У разі необхідності результати моніторингу

використовуються для корегування завдань та планів, якщо діяльність є неефективною або не відповідає запланованим завданням. Так у разі впровадження проєктів/програм, спрямованих на зміну поведінки клієнтів, на етапі планування важко передбачити конкретні результати. У такому випадку моніторингове дослідження дає змогу простежувати зміни, що відбулися на кожному із етапів реалізації програми/проєкту і, за потреби, регулювати плани впровадження.

Залежно від обсягу, завдань моніторинг може проводитися на різних рівнях, а саме:

- *національний* (державний), що збирає інформацію та відстежує процеси в країні відповідно до державних стандартів;
- *регіональний* – збір інформації та дослідження проводяться на регіональному та місцевому рівні (область, місто/район, територіальна громада);
- *локальний* – організація і проведення дослідження у межах закладу, проєкту, програми.

Моніторинг має бути, передбаченою ще на етапі планування, складовою програми/проєкту/послуги. Його використовують з метою оцінювання ефективності результатів та наслідків діяльності в рамках програми/проєкту, надання послуги. Моніторинг має бути складовою соціального проєкту або програми, надання соціальної послуги від етапу планування, підготовки, безпосередньої реалізації і до досягнення кінцевого результату. Проведення систематичного, достовірного

моніторингу є надзвичайно важливою для оцінки ефективності впровадження проєктів/програм /послуг у соціальній сфері.

**Оцінка.** Оцінка є повсякденним атрибутом життя: люди щодення оцінюють погоду, стан власних справ, вартість і якість товарів тощо. У освітньому процесі оцінка рівня знань учнів та студентів є одним із основних інструментів визначення результатів навчання.

Якщо розглядати оцінку діяльності у соціальній сфері, то у науковій і методичній літературі використовуються різні тлумачення терміну «оцінка» залежно від напрямів та завдань її проведення (табл. 1.2).

Тобто, **оцінка** – це періодичний процес збору даних про реалізацію та результати проєкту/програми/послугу, який проводиться з метою виявлення актуальності, ефективності, результативності, впливу діяльності, що реалізується у рамках виконання проєкту/програми/послуги відповідно до запланованих мети та завдань. Результати оцінки дають змогу удосконалити та підвищити результативність впровадження проєктів/програм/послуг.

Одночасно з терміном «оцінка» використовується термін «оцінювання», що трактується як сукупність різнобічних оцінок, що характеризують стан досліджуваного процесу, з метою виявлення його якісних і кількісних характеристик.

Таблиця 1.2

## Зміст поняття «оцінка» відповідно до мети її проведення

Мета проведення оцінки	Зміст поняття «оцінка»
Визначити результати діяльності	- «аналіз актуальності, ефективності, результативності заходів програми, її впливу і стійкості цього впливу» [14]
Порівняти рівень відповідності отриманих та запланованих результатів діяльності	- «характеристика ефективності виконання дослідження згідно з попередньо закладеними очікуваними результатами» [25] - «об'єктивне періодичне підведення результатів для визначення статусу проекту щодо його сформульованих цілей» [26]
Відстеження відповідності діяльності плану, корегування діяльності	- «дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних стосовно процесів та/або результатів проекту з певними стандартами (еталонами), які слугують критеріями досягнення очікуваних результатів або відповідності реальної діяльності тій, що була запланована» [15]
Обґрунтування рішень щодо ефективності діяльності	- «ретельний, науково обґрунтований збір інформації про програмну діяльність, її особливості і наслідки, який визначає достоїнства та цінність окремих програм» [14] - «систематичний збір інформації про діяльність, характеристики, результати проекту (програми) з метою прийняття обґрунтованих рішень про її ефективність; зміни, необхідні для покращення проекту та планування його майбутнього» [3]

Джерело: авторська розробка.

Керол Г. Вейс називає оцінюванням «систематичну оцінку операцій і/або результатів програми чи політики у порівнянні з комплексом явних та неявних стандартів, з метою вдосконалення програми або політики»[8]. З точки зору організації реалізації проєктів і програм оцінювання – «управлінська функція, яку застосовують періодично та селективно за потреби здійснити

незалежну, системну й об'єктивну перевірку стану прогресу щодо досягнення чи відхилення від досягнення очікуваних результатів»[18]. В управлінській сфері оцінювання передбачає збір інформації, її аналіз, висновки і рекомендації щодо шляхів удосконалення проєкту/програми, визначення ефективності і результативності діяльності.

У методичних та нормативних документах терміни «оцінка» і «оцінювання» вживаються паралельно. З огляду на правила українського мовознавства доцільно вживати термін «оцінка» (іменник) як результат певної діяльності, а термін «оцінювання» (дієслово) – як процес, що визначає діяльність у часі. Саме в такому значенні дані поняття використовуються у цьому посібнику. Також термін «*оцінювання*» вживається як процес впровадження моніторингу реалізації та оцінки результатів проєкту/програми/послуги.

Керол Г. Вейс сформульовані *ключові елементи оцінювання*, що складають концептуальну основу цієї діяльності [8].

1. Систематичність: процедури оцінювання не випадкові чи хаотичні, а здійснюються у порядку відповідно до вимог, прийнятих у сфері соціальних досліджень.

2. Вивчення процесів: оцінка має досліджувати діяльність в рамках проєкту/програми, визначити наскільки реальна діяльність відповідає запланованій, якою мірою вона забезпечує досягнення запланованих результатів;



3. Визначення результатів і впливів: в процесі оцінювання слід визначити, чого досягають учасники проєкту/програми, чи відповідають отримані результати та впливи запланованим, які зміни відбулися з учасниками внаслідок проєкту/програми.

4. Наявність стандартів (норм) порівняння: показники, отримані у результаті оцінки, мають порівнюватися з очікуваними результатами що слугують орієнтирами, яких заплановано досягти у результаті діяльності у рамках реалізації проєкту/програми.

5. Мета: має бути чітко визначено з якою метою виконується оцінювання (наприклад, для вдосконалення проєкту, перерозподілу ресурсів, відпрацювання пропозиції щодо зміни нормативно-правової бази тощо).

Оцінка у рамках певної програми, проєкту, надання послуги, спрямована на вирішення таких **завдань**:

1. *Оцінка потреб* допомагає виявити та описати потреби та проблеми, на вирішення яких спрямована програма/проєкт/послуга та ресурси які можна задіяти для їхнього вирішення. Оцінка потреб на етапі планування або на початку реалізації діяльності і використовується для визначення реальних завдань діяльності на етапі планування програми/проєкту/послуги

2. *Оцінка процесу* проводиться для того щоб визначити яким чином досягти запланованих результатів, визначити «сильні» та «слабкі» сторони процесів реалізації програми/проєкту/послуги.

3. *Оцінка результатів* побудована на порівнянні фактичних даних результатів реалізації програми/проєкту/послуги із

очікуваними проводиться як у процесі впровадження так і після закінчення діяльності. Оцінка результатів проведення на заключному етапі програми/проєкту/послуги дає змогу визначити ефективність діяльності. Результати проміжної оцінки, проведеної на етапі впровадження програми/проєкту/послуги, використовуються для корегування планів подальшої діяльності, у випадку якщо виявляється невідповідність між запланованими та отриманими результатами.

4. *Оцінка впливу* спрямована на виявлення змін, що відбулися за підсумками реалізації програми/проєкту/послуги. Дозволяє виявити незаплановані ефекти, аналізувати побічні наслідки діяльності, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між діяльністю в рамках програми/проєкту/послуги та отриманими результатами.

Оцінка соціальних проєктів/програм /послуг у більшості випадків включає виконання кількох завдань одночасно, тобто є *комплексною*. Наприклад, досить часто виникає потреба визначити ефективність окремих видів діяльності для їх поширення на інші проєкти/програми/послуги, одночасно визначити ефективність діяльності в цілому з метою подальшої пролонгації та оцінити економічну ефективність для демонстрації доцільності здійснених витрат і використаних ресурсів.

***Відмінності моніторингу та оцінки.*** Моніторинг та оцінки є взаємодоповнюючими методиками і не можуть замінити одна

одну. З технічної точки зору головні відмінності між моніторингом та оцінкою полягають в тому, що:

– моніторинг – постійно діюча система, а оцінка проводиться час від часу;

– система моніторингу заснована виключно на вимірах значень індикаторів,

– оцінка ж проводиться з урахуванням даних моніторингу (значень показників та індикаторів), але не обмежується ними.

Основні відмінності між моніторингом і оцінкою полягають у часі їх реалізації і завданнях, на вирішення яких вони спрямовані: під час моніторингу здійснюється безперервне відстеження діяльності і процесів, в той час як оцінка здійснюється у певний момент часу з метою визначення наскільки ефективно реалізовано програму/проект/послугу і які зміни відбулися у результаті.

Таблиця 1.3

### **Порівняння методик моніторингу та оцінки щодо організації діяльності**

<b>Моніторинг</b>	<b>Оцінка</b>
Постійний, безперервний процес	Проводиться періодично, у визначених часових рамках
Внутрішня діяльність	Внутрішня, зовнішня або спільна діяльність
Обов'язок керівництва	Обов'язок фахівця з оцінювання разом з персоналом та керівництвом
Постійний зворотний зв'язок для покращення діяльності	Періодичний зворотний зв'язок

Джерело: M&E In's and Out's." Insideout. 2005. p. 1. URL:  
[http://www.insideoutresearch.co.za/news\\_1/Newsletter\\_issue%203.pdf](http://www.insideoutresearch.co.za/news_1/Newsletter_issue%203.pdf). 2005.

Моніторинг, як постійне вивчення ходу робіт, у рамках програми/проєкту, надає інформацію щодо аналізу ситуації; визначення проблем, на які спрямовано діяльність, і шляхів їх вирішення; дотримання плану виконання робіт; наявних та необхідних кадрових, фінансових і матеріальних ресурсів. Оцінка, як більш глибока аналітична діяльність, визначає: відповідність діяльності потребам клієнтів та груп населення на які вона спрямована; необхідну корекцію планів та дій, що забезпечує підвищення ефективності діяльності; вплив програми/проєкту/послуг на становище окремих клієнтів або соціальні групи населення [1].

О. Безпалько на основі аналізу методик моніторингу та оцінки, визначила ряд відмінностей, що стосуються завдань та можливостей використання отриманих результатів (див. табл. 1.4).

Таблиця 1.4

**Порівняння моніторингу та оцінки щодо завдань та результатів діяльності (за Безпалько О.В.)**

Моніторинг	Оцінка
Дає відповіді на запитання, які починаються словом „ЩО?” (що робиться, що зроблено, що за зміни відбулися, що має бути зроблено, що за труднощі виникають тощо)	Дає відповіді на запитання, які починаються словом „НАСКІЛЬКИ?” (наскільки добре зроблено, наскільки значущі зміни відбулися, наскільки вдалося подолати труднощі тощо)
Проводиться постійно в ході реалізації проєкту	Проводиться на ключових етапах реалізації проєкту
Фіксується те, що відбувається в процесі реалізації проєкту для порівняння існуючого стану справ з планом	Аналізуються причини досягнення/не досягнення запланованих результатів
Отримана інформація використовується для поліпшення роботи за проєктом	Дає можливість оцінити ефективність проєкту та сформулювати рекомендації для подальших проєктів

Джерело: Безпалько О.В. Соціальне проектування. Навчальний посібник. К., 2010. – 127 с. URL: [http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/2615/1/O\\_Bezpalko\\_SP\\_IL\\_KUBG.pdf](http://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/2615/1/O_Bezpalko_SP_IL_KUBG.pdf)

## 1.2. Система моніторингу і оцінки відповідно до «теорії змін»

При оцінці ефективності соціальних програм та проєктів широко використовується модель «теорії змін», що була сформульована у середині 90-х років минулого століття Керол Г. Вейс у процесі дослідження механізмів досягнення довготермінових цілей.

Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання дає визначення поняття «теорія змін», як «уявлення про те, яким чином програма/проєкт досягатиме результатів, а також які припущення закладені в її/його основу. Теорія змін показує, чому і як будуть досягнуті зміни, якою є логіка перетворення внеску, діяльності та продуктів у кінцеві результати та вплив» [5]. Відповідно до трактування Дж.З. К'юзека та Р.К. Ріста «теорія змін» – «це представлення того, як за допомогою втручання можна забезпечити очікувані результати [29].

«Теорія змін» дає змогу обґрунтувати чому у результаті запланованої діяльності досягаються передбачені результати і відбуваються очікувані зміни. Модель соціального планування відповідно «теорії змін» передбачає спочатку формулювання бажаних довгострокових цілей, а потім відповідних умов (результатів) та дій, які сприяють їх досягненню [32].

Розроблена Дж.З. К'юзеком та Р.К. Рістом модель соціального планування відповідно до «теорії змін», дозволяє візуалізувати процес досягнення короткострокових та довгострокових результатів при впровадженні соціальних

стратегій, програм, проєктів та реалізації заходів соціальної політики [34].

Зазвичай проєктування відповідно до «теорії змін» включає п'ять основних *складових* (див. рис. 1.1):

1) оцінений початковий *внесок* – ресурси, які можуть бути залучені до реалізації: інформаційні; фінансові; кадрові; технологічні; соціальні; матеріальні;

2) *процес* – види діяльності, які планується впроваджувати з метою досягнення запланованих змін, може включати дії, інструменти, заходи, технологічні процеси (наприклад, кількість проведених тренінгів, розповсюджених матеріалів чи наданих послуг),

3) короткострокові результати (*результат*) – проміжні результати як наслідки відповідної діяльності;

4) середньострокові результати (*наслідки*) передбачають соціальний вплив на клієнтів та/або учасників діяльності і вимірюються відповідно до змін у *поведінці, знаннях, навичках, можливостях*.

5) довгострокові результати (*вплив*) передбачають *системні зміни* у соціальному становищі та/або поведінці клієнтів: зменшення рівня безробіття, залучення дітей до здорового способу життя тощо.



**Рис. 1.1. Схема моделі «теорії змін»**

Джерело: Center for Theory of Change. URL: <http://www.theoryofchange.org>

Основними обов'язковими компоненти «теорії змін» є: 1) аналіз ситуації; 2) виявлення проблем та їх причин; 3) визначення результатів; 4) вихідні припущення; 5) перелік завдань, дій та заходів; 6) перелік показників; 7) моніторинг та оцінка.

Соціальне планування діяльності відповідно до «теорії змін» починається з формулювання довгострокових результатів, кінцевої мети, тобто з визначення соціальної проблеми яку планується вирішити. Потім проектується діяльність, визначаються процеси та ресурси, які дають змогу вирішити означену проблему, досягнути запланованої мети [23].

*Послідовність* розробки програм/проектів відповідно моделі «теорії змін»:

1) формулюється **кінцева мета**, яку планується досягти у результаті діяльності – соціальний вплив (довгострокові результати);

2) визначаються **соціальні зміни**, які дають змогу досягти запланованої мети, зокрема що стосується змін у поведінці,

підвищенні рівня знань, навичок, розширення можливостей цільової аудиторії – наслідки (середньострокові результати);

3) плануються очікувані *зміни кількісних показників*, як результат запланованої діяльності: кількість заходів, залучених клієнтів, наданих соціальних послуг, розроблених нормативних документів та методичних матеріалів тощо);

4) розробляються *конкретні дії*, реалізація яких дасть змогу отримати очікувані результати (пункт 3);

5) визначаються *ресурси*, необхідні для виконання запланованих дій: кадрові, фінансові, матеріальні, інформаційні, методичні та інші.

Модель «теорії змін» наочно демонструє послідовність дій з досягнення очікуваних результатів: конкретний результат логічно пов'язаний з конкретними діями, необхідними для його досягнення, та ресурсами, необхідними для виконання кожної дії [34]. Логічно побудована програма/проєкт характеризується наявністю *«ланцюжка результатів»*: результати різного рівня (короткострокові, середньострокові та довгострокові) логічно й послідовно пов'язані [27]. Результати, набуті на кожному з рівнів ведуть до результатів наступного, вищого рівня.

«Ланцюжок результатів» формується відповідно до моделі «теорії змін» і демонструє, як досягається кінцева мета: причинно-наслідковий зв'язок між вхідними даними і видами діяльності, проміжними і кінцевими результатами, що дозволяє зрозуміти, які



соціальні зміни відбудуться за результатами реалізації програми/проєкту(див. рис. 1.2).

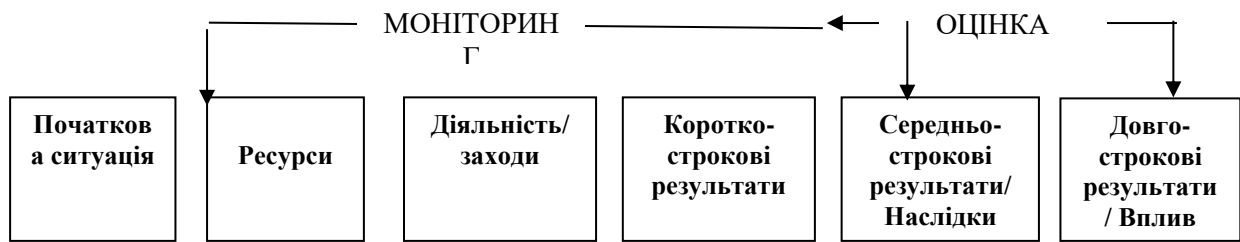


Рис. 1.2. «Ланцюжок результатів» у реалізації соціальної програми

Джерело: Мониторинг и оценка программ молодежной занятости: учебные материалы / Группа технической поддержки по вопросам достойного труда и Бюро МОТ для стран Восточной Европы и Центральной Азии. Москва: ILO, 2016. 274 с.

«Ланцюжок результатів» включає [11]:

- негайні або короткострокові результати, які є наслідками окремих завершених дій (заходів) у рамках реалізації програми/проєкту (результати першого рівня);
- результати, отримані на завершення програми/проєкту або середньострокові результати, які є наслідками кількох негайних результатів (результати другого рівня);
- більш тривалі результати або вплив, який простягається за часові межі дії проєкту і є наслідком довготривалих результатів (результати третього рівня).

Відповідно до очікуваних результатів програми/проєкту формується *система моніторингу і оцінки* результативності запланованих дій. Моніторинг спрямований на те щоб простежити використані ресурси, впровадження форм та методів запланованої діяльності, а також результати діяльності (короткострокові результати). Оцінка дає змогу визначити ефективність реалізації

програми/проєкту, рівень досягнення середньострокових (наслідок) і довгострокових (вплив) результатів.

Існує багато класифікацій видів і типів моніторингу і оцінки. Найбільш широко у оцінюванні ефективності діяльності у соціальній сфері використовуються види моніторингу і оцінки залежно від місця їхньої проведення у процесі реалізації програми/проєкту.

Виділяються два види моніторингу [29]:

- *моніторинг реалізації* (залучені ресурси, заходи, короткострокові результати);
- *моніторинг результатів* (середньострокові (наслідки) і довгострокові результати (впливи)).

Залежно від місця оцінювання в проєктному циклі у методичних рекомендаціях щодо МіО у сфері протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та зниження шкоди серед споживачів наркотиків виділяють три види оцінювання [18]:

- *попереднє оцінювання* – здійснюється на етапі розробки програми/проєкту з метою прогнозування ефективності та дає змогу сформулювати мету і завдання, визначити пріоритетні напрями впровадження та ефективні методи розв'язання виявлених проблем, а також здійснити аналіз ймовірного впливу від реалізації діяльності;
- *проміжне оцінювання* – здійснюється під час реалізації програми/проєкту, і його мета – визначити рівень досягнення поставлених цілей (очікуваних результатів) та чинників, що

сприяють (заважають) успішній реалізації. Результатами проміжного оцінювання дають змогу корегувати реалізації програми/проєкту задля досягнення запланованих результатів;

- *підсумкове оцінювання (ex-post)* – здійснюється по завершенню програми/проєкту з метою визначення рівня впливу або наслідків впровадження, оцінки загальної ефективності. Підсумкове оцінювання спрямоване на вимірювання того, наскільки програма/проєкт вплинула/в на проблеми, які потрібно було розв'язати.

Моніторинг та оцінка – це процеси, які дозволяють приймаючим рішення та керівникам програми/проєкту оцінювати, як впроваджувана діяльність розвивається у часі (моніторинг); досліджувати, наскільки ефективною є програма/проєкт, чи є розриви між запланованими і досягнутими результатами (оцінка результатів); визначати зміни становища і поведінки учасників у результаті діяльності (оцінка наслідки), встановити вплив програми/проєкту на соціальні зміни, що відбулися (оцінка впливу).

Більш наочно система оцінювання програми/проєкту, завдання моніторингу та оцінки визначаються відповідно до моделі «теорії змін» (див. рис.1.3).



**Рис. 1.3. Система моніторингу та оцінки відповідно до моделі «теорії змін»**

*Джерело:* адаптовано за Морозова О., Варецька О., Джонс Д. та ін. Моніторинг та оцінка програм і проєктів. Практичний посібник. Київ, «Оранта», 2008. 144 с.

Моніторинг і оцінка – це взаємодоповнюючі методики, які виступають практичними елементами менеджменту. Розрізняють три рівні впровадження моніторингу і оцінки [14]:

- загальна система моніторингу і оцінки (MiO);
- програмний моніторинг і оцінка;
- моніторинг і оцінка проєктів/заходів/послуг.

*Загальна система* моніторингу і оцінки має бути складовою державної політики і забезпечувати вимір реального впливу політики шляхом оцінки ефективності діяльності усіх суб'єктів, задіяних у процесі формування та реалізації державної політики на національному, регіональному рівні та рівні територіальних громад, з використанням однакових базових засобів, інструментів та ресурсів моніторингу і оцінки [24].

Завданням *програмного моніторингу і оцінки* є максимально повне та об'єктивне оцінювання процесу і результатів реалізації окремої програми за допомогою засобів операційного оцінювання, що застосовуються на стадіях планування та реалізації. Він дає змогу порівнювати відповідність досягнутих результатів встановленим цілям та корегувати заходи у процесі реалізації програми [14].

*Моніторинг і оцінка проєктів/заходів/послуг* є дещо простішим процесом, ніж моніторинг програми. Проведення МіО проєктів/заходів, надання соціальних послуг здійснюються на етапі їхньої реалізації [24].

Планування соціальних стратегій і програм, що ґрунтується на моделі «теорії змін», передбачає узгодження запланованої діяльності та очікуваних результатів та прогнозування довгострокових впливів даної діяльності на соціальне середовище. Такий підхід дозволяє формувати ефективну систему моніторингу і оцінки впровадження соціальної політики на національному рівні, відповідних програм та проєктів, соціальних послуг що реалізуються у соціальній сфері.

### **1.3. Показники та індикатори оцінювання**

Для здійснення моніторингу і оцінки необхідно певний інструментарій що дозволяє здійснити вимір процесів та результатів діяльності. Він має бути конкретним і зрозумілим; відповідати на головні питання, які стосуються досягнень, завдань

та мети діяльності; відповідати критеріям, що мають полегшити порівняння результатів [6].

Впровадження моніторингу та оцінки передбачає визначення відповідного набору показників (індикаторів), що дають змогу отримати інформацію про стан об'єкта на який спрямована діяльність у рамках реалізації програми/проєкту/послуги, впливу та зміни, що з ним відбуваються, рівень досягнення запланованих результатів.

У науковій та методичній літературі стосовно впровадження моніторингу та оцінки зустрічаються різні визначення терміну «показник»:

- «конкретна міра вимірювання того чи іншого явища або процесу» [19];
- «одиниця виміру, яка дозволяє визначити рівень досягнення запланованого результату (завдання)» [17];
- «кількісний (числа, коефіцієнти, відсотки, частки, середні бали) або якісний (словесний опис, судження, сприйняття та відношення тощо) доказ змін, які відбулися в результаті реалізації проєкту чи програми» [13].

Тобто *показник* – це одиниця виміру, яка дає змогу визначити рівень досягнення запланованих результатів (завдань) програми/проєкту/послуги.

Показники допомагають оцінити результати діяльності та надають важливу інформацію для успішного управління конкретною програмою/проєктом/послугою

Показники мають відповідати таким *вимогам*:

- піддаватися вимірюванню або підрахунку;
- однаково розумітися і вимірюватися різними людьми у різний час;
- вимірювати в один час лише один параметр;
- вимірюватися без невиправданих витрат і своєчасно.

У нормативних документах, науковій та методичній літературі для визначення одиниці виміру оцінювання вживають терміни «показник» та «індикатор», часто ці поняття використовують як синоніми. У даному посібнику ми розглядаємо термін «*показник*» як безпосередній інструмент виміру і збору даних щодо процесу впровадження програми/проєкту/послуги і результатів впливу діяльності. Тоді як *індикатори* об'єднують окремі показники за певними ознаками, що дозволяє оцінити результати діяльності за окремими характеристиками або напрямками впливу. Індикатори описують результати програми/проєкту/послуги в операційно вимірюваних величинах, як-от кількість, якість, напрям діяльності, місце впровадження тощо.

При проведенні моніторингу та оцінки застосовують різні типи показників (індикаторів). За рівнем досяжності розрізняють прямі та непрямі показники [18].

*Прямі показники* застосовують у випадках, коли зміни, які відбулися у результаті діяльності, можна помітити і безпосередньо виміряти, не застосовуючи додаткових дій. Зазвичай їх використовують при оцінюванні короткострокових результатів.

Наприклад, «кількість тренінгів для спеціалістів, проведених в рамках проєкту».

*Непрямі показники* застосовують у випадках, коли зміни, що відбулися у результаті діяльності, неможливо простежити і виміряти безпосередньо, а лише опосередковано, із застосуванням певних інструментів виміру (соціологічні дослідження, опитування тощо). Переважно такі показники використовуються при оцінюванні наслідків (середньострокові результати) та впливів (довгострокові результати) діяльності.

За параметрами вираження розрізняють кількісні (виражений числом) та якісні (описаний словами) показники [18].

*Кількісні (статистичні) показники* мають кількісний вираз і визначаються такими значеннями як число, частота, відсоток, частка тощо. За кількісними показниками оцінюється кількість проведення заходів, кількість дітей, які брали участь у навчанні, частка жінок у співвідношенні до загалу учасників проєкту тощо.

*Якісні показники* (судження, оцінка, сприйняття та відношення) не мають кількісного виразу і позначаються такими формулюваннями: наявність, відповідність, якість, ступінь, рівень, задоволеність, обізнаність тощо. Якісними показниками можна оцінити, наприклад, ставлення учасників програми до отриманої інформації, рівень участі у певних діях, зміна поведінки тощо.

Основні відмінності між кількісними та якісними показниками оцінювання наведено у таблиці 1.5.



Таблиця 1.5

**Основні відмінності між кількісними і якісними показниками**

<b>Якісні показники</b>	<b>Кількісні показники</b>
Визначаються у цифровому вигляді	Виражаються словами
Процедури виміру стандартизовані, легко можуть дублюватися	Процедури виміру рідко дублюються, переважно використовується індивідуальний дослідницький підхід
Часто потребують якісної інтерпретації	Часто використовуються у локальних ситуаціях або із залученням невеликої кількості людей
Представлені у вигляді статистичних даних, графіків і діаграм, результатів вимірювань і взаємозв'язків	Представлені у вигляді висловлювань, спостережень, фрагментів документів
Аналіз проводиться статистичними та математичними методами	Аналіз проводиться шляхом визначення ключового змісту або узагальнення інформації

*Джерело:* Гусева Е.Г. Мониторинг и оценка проектов. Санкт-Петербург: ЦРНО, 2014. 44 с.

Залежно від того на якому *етапі реалізації* програми/проєкту проводиться моніторинг або оцінка, визначаються такі показники [12]:

- *базові показники* (показники вхідних ресурсів) – кількісні показники, які відображають ресурси, що вкладаються в програму/проєкт (кадрові, фінансові ресурси, обладнання, приміщення тощо);
- *показники процесу* – відображають діяльність, яка відбувається в рамках реалізації проєкту (кількість проведених тренінгів, кількість учасників проєктних заходів);
- *показники результатів* – аналізують результати, отримані на закінчення реалізації програми/проєкту (відповідність кількості залучених до програми учасників запланованим показникам);

- *показники наслідків* відображають наслідки реалізації програми/проєкту (підвищення у учасників занять рівня щодо безпечної поведінки);
- *показники впливу* відображають довготривалі зміни, що відбуваються внаслідок реалізації програми/проєкту і пролонговані у часі після його завершення (зменшення рівня алкогольної залежності серед молоді).

Враховуючи те, що показники є лише одиницею виміру, їх використовують не у статичних величинах, а для порівняння змін, що відбуваються і є результатом діяльності. Так **результативність** і вплив програми/проєкту/послуги можна оцінити за результатами порівняння значення показників перед початком діяльності («базове значення») та значення тих же самих показників на завершення дій («фактичне значення»). **Ефективність** програми/проєкту/послуги оцінюється при порівнянні значення показників, які були заплановані на етапі розробки («планове значення»), та отриманих результатів («фактичне значення»).

**Критерії результативності** – відносні показники, що демонструють рівень відповідності отриманого результату до запланованої мети.

Показники є безпосереднім інструментом виміру досягнення конкретних результатів або змін. Об'єднання окремих показників, що дозволяють відстежити або оцінити результат або вплив за

певним напрямом або характеристикою є *індикатором* оцінки або моніторингу.

*Приклад*

**Показники**, що використовуються при проведенні оцінки становища молоді за **індикатором «Матеріальне становище»**:

- частка населення у віці 15-34 роки відповідно до розподілу домогосподарств, яке за оцінкою матеріального добробуту відносять себе до бідних;
- частка молоді віком 14-34 роки, які задоволені своїм теперішнім матеріальним становищем;
- частка молоді віком 14-34 роки, яка мешкає окремо від батьків;
- частка молоді віком 18-34 роки, яка має власне житло (будинок / квартиру).

На етапі розробки програми/проєкту має бути визначена методика збору та аналізу інформації щодо показників. При проєктуванні мають бути передбачені ресурси на проведення досліджень, збору та аналізу інформації щодо показників та індикаторів оцінювання.

У випадку комплексної соціальної програми/проєкту, що передбачає кілька напрямів діяльності, програма моніторингу та оцінки будується як сумарне оцінювання окремих напрямів (підпроєктів, видів діяльності) [16]. Для оцінювання результатів кожного напрямку програми/проєкту розробляється відповідна методологія оцінювання та визначаються відповідні методи та інструменти впровадження.

#### **1.4. Джерела та методи збору даних**

Одночасно з визначенням показників (індикаторів) моніторингу і оцінки програми/проєкту мають бути визначені засоби отримання інформації (вимірювання) щодо них.

Збір інформації по кожному з показників передбачає визначення двох позицій щодо їхнього виміру:

- 1) джерела інформації;
- 2) методика збору даних.

*Джерела інформації* або джерела даних – це обізнані особи чи інформаційні джерела, які містять дані (інформацію) щодо процесу впровадження та результатів реалізації програми/проєкту/послуги, а саме: письмові джерела інформації в електронному або друкованому вигляді (звіти, тексти, нормативні документи, результати досліджень); особи, які володіють необхідною інформацією (зацікавлені сторони, партнери, виконавці тощо); цільова група або аудиторія (учасники проєктів/програм, отримувачі соціальних послуг); спеціально підготовлені спостерігачі (дослідники, монітори). Тобто це джерела з яких збирається інформація для вимірювання зазначених показників програми/проєкту/послуги, що оцінюється.

До джерел інформації відносяться:

- нормативно-законодавчі документи;
- державна статистика;
- звітність місцевих органів державної виконавчої влади, територіальних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування;
- тексти державних і регіональних стратегій та програм;
- дані моніторингу;
- дані попередньої (базової) та проміжної оцінки;

- результати обговорень: форумів, круглих столів, дискусійних груп;
- спостереження за виконанням заходів програми/проєкту, наданням соціальних послуг;
- результати соціологічних досліджень.

Усі джерела інформації для моніторингу та/або оцінки поєднують у два види груп даних, відповідно того у який спосіб отримана інформація [29]:

- *первинні дані*: інформація, яку спеціалісти збирають самостійно у процесі проведення моніторингу або оцінки, використовуючи різні інструменти, такі як: інтерв'ю, анкетування, спостереження, фокус-групи тощо;

- *вторинні дані*: дані, отримані з інших джерел, таких як державна та відомча статистична інформація, державні та відомчі реєстри, результати раніше проведених соціологічних досліджень, наукові дослідження, звітна документація за результатами реалізації програми/проєкту (фінансові звіти, творчі звіти, річні звіти тощо). Використання вторинних даних дає змогу заощадити ресурси для збору інформації, з іншого боку треба перевіряти їх на надійність і достовірність, а також бути впевненими, що ці дані не застарілі.

Дані (інформація) поділяється на два типи відповідно до того які показники за ними оцінюються [29]:

- *кількісні дані* – дані, представлені в числовій формі, їх можна точно виміряти. Наприклад, вік, вартість, довжина, висота, площа, обсяг, вага, швидкість, час і температура;

- *якісні дані* – дані представлені не в числовому форматі, тобто *опис*. Такі дані можуть отримуватися за результатами спостережень або ж за результатами фокус-груп, глибинних чи експертних інтерв'ю. Прикладами якісних даних є інформація про ставлення, поведінку, поширення, тощо.

**Методи збору даних.** При проведенні моніторингу і оцінки проєктів/програм/послуг використовуються різні методи вимірювання (методи збору даних), це, як правило, *соціологічні методи дослідження*, кожен з яких має своє призначення і виконує свої функції.

Залежно від мети і завдань, проблем, які потрібно дослідити, цільової групи дослідження, виділяють такі методи збору даних (інформації), як [22]:

- *кількісні* – методи, пов'язані з визначенням кількості і виражені в абсолютних або відносних величинах;

- *якісні* – методи дають змогу отримати інформацію, пов'язану з мотивами, ставленнями, поглядами, міркуваннями та іншими речами, які респондент свідомо чи несвідомо надає досліднику.

Результати дослідження проведеного кількісними методами збору інформації виражаються цифрами, а якісними методами – словами.

Методом збору первинної інформації, який найчастіше використовується для збору даних, є **опитування**. Опитування передбачає надання респондентами (особами, яких опитують) відповідей на систему запитань, які стосуються необхідної інформації. Існує два основні різновиди опитування відповідно до форми спілкування інтерв'юера (особи, яка поводить опитування) із респондентом: *анкетування* (письмова форма спілкування) і *інтерв'ю* (усна форма спілкування).

Таблиця 1.6

**Кількісні та якісні методи соціологічного дослідження**

<b>Кількісні</b>	<b>Якісні</b>
Індивідуальне опитування або особисте інтерв'ю (face-to-face)	Групове фокусоване інтерв'ю чи обговорення (фокус-група)
Анкетування (групове, індивідуальне)	Нестандартизоване та глибинне інтерв'ю
Онлайн (інтернет) опитування	Спостереження або включене спостереження
Телефонне опитування	Експертне оцінювання (інтерв'ю, «мозковий штурм»)
Поштове опитування	Традиційний (якісний) аналіз документів
Кількісний (контент) аналіз документів	Соціальне картування та вуличний аудит
Exit poll (Ексит-пол)	Інші методики: «Світове кафе» ( <i>Wordcafe</i> ), «Таємний покупець» ( <i>Mystery Shopping</i> )
<b>Комплексні (кількісно-якісні методики)</b>	
Експеримент, кабінетні дослідження (аналіз різних джерел інформації), оцінювання, різновиди тестувань	

Джерело: Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю / О.Р.Артюх, С.В.Сірий, І.В. Пеша, Н.В. Тілікіна. – Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. – 90 с.

*Анкетування* є найбільш розповсюдженим видом опитування і може здійснюватися кількома способами [22]:

1) анкета заповнюється респондентом у присутності інтерв'юера;

2) респонденти для збереження анонімності самостійно заповнюють анкети;

3) онлайн (інтернет) опитування – анкета розробляється, як правило, у Googl-формі і розміщується на певному сайті, де і заповнюється респондентами;

4) поштове (електронно-поштове) анкетування, коли анкети розсилаються поштою (електронною поштою), а потім таким же чином повертаються респондентами назад;

5) телефонне опитування, яке проводиться у формі короткого інтерв'ю по телефону.

*Інтерв'ю* – це співбесіда, яка проводиться за визначеним планом (гайд інтерв'ю), із записом відповідей письмово або (з дозволу респондента) проводиться запис бесіди на диктофон або відеозапис. За організацією інтерв'ю за кількістю респондентів розділяють на *індивідуальні* та *групові*.

У соціології розрізняють кілька Видів інтерв'ю, які використовуються при проведенні соціологічних досліджень [22]:

- *вільне* – це довготривала бесіда інтерв'юера із респондентом без суворої деталізації запитань, але за загальною програмою;



- *глибинне (нестандартизоване) інтерв'ю* – неформалізована індивідуальна бесіда, яка проводиться за переліком обов'язкових запитань, відповідно тематики та завдань дослідження;

- *формалізоване інтерв'ю* – проводиться відповідно до розробленої програми співбесіди (загальний план, послідовність і визначеність запитань, відповідей);

- *фокусоване (фокусоване групове, фокус-група) інтерв'ю* – проводиться з метою визначення думок, оцінок, знань учасників щодо певної ситуації чи явища, їх причин і наслідків, та виявляє реакцію суб'єкта на задану тему. Зазвичай обговорення фіксується на відео.

Ще одним різновидів інтерв'ю є *усні історії – глибинні інтерв'ю бібліографічного характеру*. Це метод збору інформації та опису історичних подій, явищ і процесів на основі усного повідомлення осіб, які були учасниками або свідками події або процесу.

Різновидом опитування є *експертне оцінювання* при проведенні якого інформацію щодо діяльності або ситуації, що оцінюється, надають експерти, які майже ніколи не є учасниками програми/проєкту, однак, володіють поглибленими знаннями, інформацією про ті чи інші суспільні проблеми, явища, відповідно до напряму реалізації програми/проєкту, на відміну від звичайних учасників або клієнтів. Важливим при проведенні такого опитування є відбір компетентних експертів.

Сучасним кількісним методом збору інформації є *онлайн-опитування*, що дає змогу за допомогою інтернет знаходити відповідну аудиторію респондентів та проводити її опитування у форматі онлайн.

*Методи* проведення онлайн-опитувань залежно від форми досягнення учасників:

1) опитування з використанням бази респондентів (експертів, журналістів, представників бізнесу, жителів певних населених пунктів тощо);

2) підбір респондентів у соціальних мережах і месенджерах (Facebook, Instagram, Viber тощо);

3) опитування за допомогою мобільного додатку;

4) розміщення інформації про онлайн-опитування на сайті чи сторінці організації/установи, що найближче орієнтовані на певні групи населення.

При використанні методики онлайн-опитування потрібно мати на увазі, що обмеженість бази респондентів, при такому методі збору інформації, може привести до значного спотворення результатів.

Ще одним методом збору інформації є **спостереження** – пряма реєстрація фактів очевидцем, що проводиться за попередньо спланованою процедурою, за якою всі дані фіксуються за визначеною схемою в протоколах або щоденниках.

Одним з методів спостереження є методика *«таємний покупець»*, за якою проводиться оцінка роботи персоналу,

організація роботи або надання послуг. Оцінку проводить спеціаліст, який виступає в ролі клієнта і бере безпосередню участь у різних видах діяльності, спілкується із спеціалістами. За цією методикою можуть здійснюватися, наприклад, оцінка якості роботи фахівців соціальної сфери, оцінка надання соціальних послуг, ефективність роботи установ та закладів соціальної сфери тощо.

Також одним з методів спостереження є **соціальне картування**, що використовується з метою вивчення соціальної реальності задля її аналізу та подальшого впливу на неї. Методика поєднує групу методів просторового та інформаційно-графічного характеру, що дає змогу розкрити проблеми доступності тих чи інших елементів досліджуваної території (соціальні та культурні послуги, систему транспортного сполучення тощо) та діагностувати соціальну уразливість окремих груп населення [10].

Ще одним методом збору інформації є **аналіз документів**, об'єктом дослідження якого є різна інформація (тексти, мова, сюжети). Джерелами такої інформації є друковані та рукописні матеріали, теле-, кіно-, фото- продукція, аудіозаписи, інформація в інтернет тощо. При проведенні такого методу дослідження необхідно передовсім перевірити надійність документу та достовірність поданої інформації. Обираючи методи збору даних при проведенні моніторингу варто пам'ятати, що кожний метод має певні переваги і недоліки, які варто враховувати (див. табл. 1.7).

Таблиця 1.7

## Переваги та обмеження різних методів збору інформації

Метод	Переваги методу	Недоліки методу
Анкетування	<ul style="list-style-type: none"> <li>- охоплення великої кількості респондентів</li> <li>- стандартизація</li> <li>- зручна обробка даних</li> <li>- гарантія анонімності</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- складно отримати достатню кількість відповідей</li> <li>- не можна змінити акценти у процесі проведення</li> <li>- результат залежить від якості підготовки запитань</li> </ul>
Інтерв'ю	<ul style="list-style-type: none"> <li>- великий обсяг детальної інформації</li> <li>- можливість зміни акцентів в процесі збору інформації</li> <li>- можливість уточнити і питання, і відповіді</li> <li>- в окремих випадках це єдиний інструмент отримання інформації</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- велика трудомісткість (тривалість)</li> <li>- вимагає особливих умов для проведення</li> <li>- залежність від психологічного контакту і емоційного стану учасників</li> <li>- обробка даних займає багато часу</li> </ul>
Онлайн опитування	<ul style="list-style-type: none"> <li>- низька вартість проведення опитування</li> <li>- оперативність одержання результатів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неповне охоплення населення інтернетом</li> <li>- порушення вибіркової сукупності (у вибірку попадають тільки ті, хто має інтернет)</li> <li>- відсутність контакту з респондентом</li> </ul>
Спостереження	<ul style="list-style-type: none"> <li>- безпосередня оцінка реалізації діяльності</li> <li>- можливість отримати нові, незаплановані і непередбачувані дані</li> <li>- не потребує створення особливих умов, додаткових дій</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- можливий вплив спостерігача на результати спостереження</li> <li>- не все що важливо для оцінки можна виявити під час спостереження</li> <li>- складність у реєстрації та обробці даних, потребує багато часу</li> </ul>
Аналіз документації	<ul style="list-style-type: none"> <li>- можливість багаторазового звернення до одного й того ж джерела інформації</li> <li>- не вимагає створення спеціальних умов</li> <li>- може відображати офіційну точку зору, містити норми і стандарти</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не завжди адекватно відображає діяльність, застарілі дані</li> <li>- занадто великий обсяг непотрібної інформації</li> <li>- трудомісткість збору даних</li> <li>- незручність роботи з документами на різних носіях</li> <li>- недоступність деяких документів з причини конфіденційності</li> </ul>

Джерело: адаптовано Методичні рекомендації щодо проведення моніторингу та оцінки якості заходів національно-патріотичного виховання / за ред. О.В. Ярошенко; ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики». 2-е вид. Вінниця, 2020. 48 с.

## 1.5. Інструментарій збору даних

Як і будь-яке дослідження, збір даних моніторингу і оцінки передбачає наявність відповідного інструментарію. *Інструментарій збору даних* – це набір документів, який використовують дослідники в процесі збирання інформації зокрема це анкети, інструкції для інтер'єрів, гайди, сценарії проведення фокус-груп, інструкції по підбору клієнтів для опитування, протоколи проведення спостережень, форми для відбору учасників дослідження тощо [2].

Інструментарій збору даних для моніторингу впровадження та оцінки результатів програми/проєкту має відповідати ряду вимог [15]:

- бути конкретним і зрозумілим;
- формуватися відповідно до головних питань, що стосуються реалізації програми/проєкту;
- питання інструментарію повинні відповідати показникам оцінювання для полегшення порівняння результатів;
- вміщувати питання щодо усіх напрямів реалізації програми/проєкту, що оцінюється;
- давати змогу отримувати інформацію з різних джерел.

Інструментом соціологічного опитування, якщо це анкетування, інтерв'ю чи інших метод збору інформації, є *анкета*, що містить перелік запитань, відповіді на які дають змогу отримати інформацію за відповідними показниками моніторингу

та/або оцінки. Від структури анкети, коректності, точності і простоти запитань залежить якість отриманих даних [22].

Структура анкети містить систему питань і можливих відповідей, спрямованих на отримання об'єктивних даних стосовно об'єкту дослідження, у випадку оцінювання: процесу впровадження і результатів реалізації програми/проєкту/послуги. Кожне запитання анкети має бути однаково зрозумілим для усіх учасників опитування, незалежно від віку, статі, рівня освіти, місця проживання. Запитання анкети мають бути сформульовані таким чином, щоб не викликати двозначного тлумачення.

Усі запитання анкети мають бути пронумеровані. Варіанти відповідей також повинні мати нумерацію, що полегшує подальшу обробку отриманих даних. Для зручності запитання анкети об'єднуються у блоки за тематикою, чи проблематикою.

Професійно і грамотно підготовлена анкета забезпечує зацікавленість респондента опитуванням, яке проводиться, логічну послідовність запитань і доцільний перехід від запитання до запитання, підтримує активність респондента, враховує необхідність психологічного розвантаження при тривалому опитуванні, у ній коректно сформульовані питання на гострі теми[30].

Зазвичай анкета має таку *структуру* [22]:

- *вступна частина*, що містить інформацію хто і для чого проводить опитування, як будуть використані результати

опитування, гарантії конфіденційності, інструкція з заповнення анкети;

- *основна частина* анкети, яка містить тематичні блоки запитань відповідно до затребуваної інформації;
- *паспортичка* (блок запитань демографічного характеру), що вміщує запитання щодо соціально-демографічної, професійно-освітньої та інших характеристик респондентів (стать, вік, сімейний стан, місце проживання, мова, освіта, місце роботи тощо).

Запитання, включені до анкети, можуть бути різного типу: *закриті, відкриті, напівзакриті, шкальні.*

*Закриті запитання* (їх також називають кодованими або формалізованими) містять повний перелік можливих варіантів відповідей. Прочитавши їх, учасник опитування відмічає той варіант відповіді, який співпадає з його думкою.

Основні правила складання набору варіантів відповідей до запитання [30]:

- повнота пропонованих відповідей;
- обмежена кількість варіантів;
- збалансованість набору відповідей (кількість «позитивних» і «негативних» варіантів повинні врівноважуватися);
- запропоновані варіанти не мають бути суперечливими.

Закриті запитання бувають *альтернативними* та *неальтернативними.*

*Альтернативні закриті запитання* – це коли респонденту пропонується обрати тільки один варіант відповіді із переліку запропонованих варіантів (наприклад, «один варіант відповіді», «оберіть лише один варіант відповіді, що збігається з вашою точкою зору»). При обрахунку результатів відповідей на альтернативне закрите запитання загальна сума відповідей респондентів становить 100%.

*Приклад*

**АЛЬТЕРНАТИВНО ЗАКРИТЕ ЗАПИТАННЯ**

**1. ЧИ ЗАДОВОЛЕНІ ВИ РОБОТОЮ ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ? (один варіант відповіді)**

1. Так, цілком задоволений
2. Скоріше так, ніж ні
3. Скоріше ні, ніж так
4. Ні, не задоволений
5. Важко відповісти

*Неальтернативні закриті запитання* передбачають, що респондент може вибрати декілька варіантів відповідей на одне запитання із переліку запропонованих. При чому можливість вибору декількох варіантів відповіді може бути необмеженою (наприклад, «виберіть усі слушні варіанти відповіді»), або обмеженою (наприклад, «оберіть один варіант відповіді», «укажіть тільки три найбільш важливі для вас варіанти»). При обрахунку результатів відповіді на неальтернативні закриті запитання загальна сума відповідей респондентів буде перевищувати 100%.



*Приклад*

### НЕАЛЬТЕРНАТИВНО ЗАКРИТЕ ЗАПИТАННЯ

**2. З ЯКИМИ УСТАНОВАМИ ТА ОРГАНІЗАЦІЯМИ СПІВПРАЦЮЄ ВАША ОРГАНІЗАЦІЯ?** (*виберіть усі слушні варіанти відповіді*)

1. Заклади загальної середньої освіти
2. Заклади професійної (професійно-технічної) освіти
3. Заклади вищої освіти
4. Заклади культури
5. Бібліотеки
6. Центри зайнятості
7. Центри соціальних служб
8. Служби у справах дітей

**Напівзакриті запитання** містять запропонований перелік варіантів відповідей, а також дають можливість респонденту надати додаткову чи оригінальну відповідь у випадку, якщо запропоновані варіанти його не влаштовують або недостатні.

*Приклад*

### НАПІВЗАКРИТЕ ЗАПИТАННЯ

**3. ФАХІВЦІ ЯКИХ УСТАНОВ У ВАШОМУ НАСЕЛЕНОМУ ПУНКТІ МОЖУТЬ НАДАТИ КВАЛІФІКОВАНУ КОНСУЛЬТАЦІЮ З ПИТАНЬ УСИНОВЛЕННЯ?**

(*оберіть усі слушні варіанти відповідей*)

1. Не знаю
2. Управління освіти
3. Управління охорони здоров'я
4. Служба у справах дітей
5. Центр соціальних служб
6. Працівники інтернатних закладів для дітей-сиріт
7. Громадська організація, які працюють з дітьми
8. Благодійні дитячі фонди
9. Інше, напишіть хто саме \_\_\_\_\_

**Відкриті** запитання не пропонують респонденту варіант відповіді, а дають можливість висловити власну думку, з їх допомогою можна зібрати більш змістовну інформацію. Вони ефективні на стадії пробних досліджень.

7 Приклад

#### ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ

4. ЯКІ ЧИННИКИ СПОНУКАЮТЬ ВАС ЗАЙМАТИСЯ ВОЛНТЕРСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЬ? (вказати не більше 2-х варіантів відповідей)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

5. ЯКІ СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ НАДАЄТЕ КЛІЄНТАМ ВАША УСТАНОВА? (напишіть)

\_\_\_\_\_

Лінійна чи таблична форма запитань передбачає конфігурацію багатьох однотипних запитань у єдину блок-таблицю. Респондент має дати відповіді на кожне запитання, зробивши позначку у кожному рядку або стовпчику, залежно від того як сформульоване запитання.

Приклад

#### ЛІНІЙНА ФОРМА ЗАПИТАНЬ

6. ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ЧИ ПОТРІБНО ЗБЕРІГАТИ ТАЄМНИЦЮ УСИНОВЛЕННЯ?  
(дайте відповідь у кожному стовпчику)

	1. Від самої дитини	2. Від родичів	3. Від друзів сім'ї
1. Так, обов'язково	1	1	1
2. У більшості випадків, потрібно	2	2	2
3. У більшості випадків не потрібно зберігати	3	3	3
4. Ні, не потрібно	4	4	4
5. Важко відповісти	5	5	5

При розробці анкети використовуються запитання у вигляді шкал – *шкальні запитання*, де відповідь респондента відповідає певній цифрі на шкалі. Такі запитання спрямовані на оцінку респондентами певних явищ, стану, видів діяльності.

*Приклад*

### ШКАЛЬНЕ ЗАПИТАННЯ

**7. ОЦІНІТЬ БУДЬ-ЛАСКА НАСКІЛЬКИ ВІДПОВІДАЄ ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ ВАШИМ ПРОФЕСІЙНИМ ІНТЕРЕСАМ (від 1 до 5 балів).**

<b>Зовсім не відповідає</b>				<b>Цілком відповідає</b>
1	2	3	4	5

Перераховані вище типи запитань застосовуються переважно для кількісних методів збору інформації. Для якісних методів збору інформації використовують відкриті запитання.

При проведенні дослідження, всі особливості і інструкції щодо проведення збору інформації, зокрема правила заповнення анкети подаються, у спеціальному супроводжувальному документі – інструкції.

## **1.6. Планування та організація моніторингу і оцінки**

Проведення моніторингу і оцінки є невідомою складовою програми або проєкту, тому планування МіО має починатися на стадії розробки програми/проєкту, ці процеси повинні плануватися разом. Планування оцінки має здійснюватися з урахуванням результатів моніторингу.

У ході розробки методології та планів моніторингу і оцінки потрібно відповісти на ряд запитань [7]:

- °Що потрібно контролювати й оцінювати?
- ° Види діяльності, які необхідно контролювати і оцінювати.

- ° Хто відповідальний за проведення МіО?
- ° Коли заплановано проведення МіО? (час).
- ° Яким чином проводиться МіО? (методи).
- ° Які ресурси будуть потрібні і чи були вони передбачені.

Планування моніторингу та оцінки соціальних проєктів/програм з використанням проєктного підходу передбачає виконання кількох послідовних кроків (етапів). Дослідники і науковці визначають різну кількість етапів проведення моніторингу і оцінки, головне, щоб були виконані основні три:

- 1) планування МіО;
- 2) збір та аналіз даних;
- 3) узагальнення та використання результатів МіО .

У *Посібнику з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку*[7] пропонується реалізувати моніторинг і оцінку у шість етапів.

*1. Планування:* визначаються мета та завдання проведення МіО програми/проєкту, показники/індикатори оцінювання; методи та організація збору даних; джерела отримання інформації; особи, відповідальні за збір інформації; витрати на проведення моніторингу та/або оцінки програми/проєкту. Результатом етапу планування є розроблена методологія і план проведення МіО.

*2. Підготовка:* розробляються та апробуються інструменти для збору даних; посадові інструкції учасників процесу збору даних; проводиться ознайомлення та підготовка до проведення

МіО. Результатом цього етапу є команда фахівців, підготовлена до збору даних для МіО програми/проєкту.

3. *Збір даних:* проводиться збір даних, визначених на етапі планування, здійснюється контроль щодо якості і достовірності отриманої інформації. Результатом є дані за показниками ефективності впровадження та результатів реалізації програми/проєкту.

4. *Аналіз та порівняння даних:* проводиться порівняння зібраних даних з плановими значеннями показників програми/проєкту; визначаються рівні досягнення результатів програми/проєкту; виявляються проблемні та неузгоджені питання; здійснюється пошук причин відхилень досягнутих результатів від запланованих та варіантів розв'язання проблем. Результатом етапу є інформація щодо рівнів досягнення результатів програми/проєкту відносно запланованих, пропозиції щодо усунення виявлених недоліків.

5. *Звітування:* проводиться документування зібраних даних і результатів аналізу, інформація надається виконавцям програми/проєкту, бенефіціарам та іншим зацікавленим особам. Результатом є звіт щодо реалізації моніторингу та оцінки програми/проєкту.

6. *Використання результатів:* результати МіО використовуються для вдосконалення управління та реалізації програми/проєкту. Результат впровадження пропозицій та

рекомендацій за результатами МіО щодо корегування реалізації програми/проєкту.

Неважливо, скільки етапів буде визначено планом проведення моніторингу і оцінки, головне визначити ключові завдання і види діяльності, логічно їх згрупувати, після чого послідовно впроваджувати.

Розглянемо більш детально основні складові планування моніторингу і оцінки програми/проєкту. Важливо розуміти, що розробка програми моніторингу/оцінки, визначення мети, завдань, показників методів збору та аналізу даних є завжди *індивідуальними* і розробляються для кожної програми і проєкту, враховуючи завдання і особливості їхньої реалізації.

**Складові програми моніторингу або/та оцінки соціальної програми/проєкту:**

- мета МіО соціальної програми/проєкту (навіщо потрібно проводити оцінювання);
- завдання, на вирішення яких спрямовані моніторинг або/та оцінка (навіщо проводиться оцінювання і як будуть використані його результати);
- індикатори та показники оцінки соціального проєкту (кількісні та якісні показники);
- джерела даних, які будуть використані;
- методи збору інформації, які будуть використані для отримання даних щодо кількісних і якісних показників;
- збір і обробка даних відповідно до запланованих методів;

- оформлення та презентація результатів (яким чином буде оформлено і оприлюднено результат МіО програми/проєкту).

**Мета та завдання** моніторингу і оцінки залежать від мети, завдання, видів діяльності та результатів програми/проєкту, що планується оцінити, і визначають які питання щодо впровадження і результатів реалізації програми/проєкту будуть розглянуті у рамках МіО, на якому етапі реалізації програми/проєкту будете проводитися оцінювання, яким чином будуть використані результати.

Як правило для формулювання мети та завдань використовуються узагальнені висловлювання, що дають уявлення про загальне призначення діяльності з оцінки програми/проєкту. При формулюванні мети МіО використовують стандартні словосполучення, наприклад, «виявлення незапланованих ...»; «визначення рівня досягнення ...»; «визначення причин ...»; «можливість поширення ...»; «відповідність результатів ...» тощо.

Завдання деталізують мету оцінювання, їх реалізація має гарантувати досягнення очікуваної мети МіО і, відповідно до етапу реалізації програми/проєкту, стосуватися оцінювання різних даних:

- наявні ресурси, які залучаються до реалізації завдань програми/проєкту;
- проведені заходи, дії, діяльності, процеси;

- безпосередні результати діяльності (короткострокові результати);
- наслідки реалізації програми/проєкту (середньострокові результати);
- впливи діяльності (довгострокові результати).

Детальний розгляд *показників*, відповідно яких збирається інформація щодо процесу впровадження та результатів реалізації програми/проєкту, наведено вище (див. параграфи 1.3). Вибір показників залежить від мети та завдань моніторингу та/або оцінки та етапу реалізації програми/проєкту на якому проводиться оцінювання.

Для соціальних проєктів/програм специфічним є те, що індивідуальну поведінку об'єктів під впливом різних видів діяльності визначають різні фактори. Тому при проведенні оцінювання ефективності програми/проєкту необхідно враховувати дієвість, вплив діяльності на різних *рівнях*:

*індивідуальному* – рівень конкретних учасників програми/проєкту, користувачів послуг, представників цільової групи програми/проєкту;

*соціального оточення* – рівень діяльності різних організацій, установ, які відповідають за реалізацію програми/проєкту чи окремих складових, а також представники соціального оточення цільової групи, клієнтів;

*суспільний* – рівень правового, соціального та політичного впливу програми/проєкту.



Відповідно до завдань оцінювання при визначенні показників та джерел збору інформації враховується рівень впливу діяльності.

*Джерела та методи збору даних*, що використовуються при проведенні моніторингу та оцінки проєктів/програм детально розглянуті у параграфі 1.4. Їхній вибір робиться відповідно до мети та завдань моніторингу або/та оцінки, на якому етапі реалізації програми/проєкту він проводиться та ґрунтуються на інформації щодо завдань та результатів програми/проєкту, що оцінюється, видів діяльності, що впроваджуються.

Одним із етапів планування моніторингу та/або оцінки програми/проєкту є розробка плану збору даних, що здійснюється за певними етапами на кожному із яких мають бути отримані відповіді на ряд запитань (див. табл. 1.8).

*Інструментарій збору даних* розроблюється відповідно до визначених показників та методів збору інформації таким чином, щоб бути конкретним і зрозумілим; виходити з необхідності знайти відповіді на головні питання, що стосуються досягнення мети програми/проєкту. Детальна інформація щодо інструментарію оцінювання моніторингу та/або проєкту наведена у параграфі 1.5.

Таблиця 1.8

**Етапи планування збору даних для моніторингу і оцінки**

<b>Етапи</b>	<b>Питання</b>
Мета збору даних	<p>Чи збираються будь-які дані для моніторингу чи оцінки програми/проєкту?</p> <p>Які дані потреби?</p> <p>Якими є цілі, результати та види діяльності програми/проєкту, що підлягають моніторингу чи оцінці?</p> <p>Які очікувані результати (середньострокові та довгострокові) ?</p> <p>Які інформацію отримають «зацікавлені сторони»?</p>
Методологія і методи збору даних	<p>Якими є показники для збору даних?</p> <p>Який тип даних необхідний щоб отримати необхідну інформацію?</p> <p>Які джерела даних потрібно використати для отримання необхідної інформації?</p> <p>Які дані вже існують?</p> <p>Які дані відсутні?</p> <p>Чи надійні і якісні дані, що збираються?</p> <p>Які методи будуть використовуватися для збору даних?</p>
Ресурси для збору даних	<p>Які ресурси будуть використані?</p> <p>Чи достатньо ресурсів (персоналу, бюджету тощо) для збору даних?</p> <p>Хто відповідає за збір даних?</p> <p>Чи потрібні додаткові витрати на збір та аналіз даних?</p> <p>Чи потрібні додаткові ресурси для збору даних?</p>
Строки збору даних	<p>На якому етапі реалізації програми/проєкту будуть збиратися дані?</p> <p>Як довго триватиме збір даних?</p> <p>Чи будуть вчасно зібрані дані?</p>

Джерело: IOM Monitoring and Evaluation Guidelines. URL: <https://publications.iom.int/books/iom-monitoring-and-evaluation-guidelines>

**Узагальнення інформації.** Вся отримана інформація має бути проаналізована, узагальнена, підготовлені висновки та рекомендації, в тому числі й стосовно планування наступних кроків оцінювання, коригування, при потребі, плану реалізації програми/проєкту.

Проведення моніторингу та/або оцінки програми/проєкту передбачає розробку конкретних рекомендацій, зміст яких визначається ще на етапі планування. Рекомендації можуть стосуватися як удосконалення планування та реалізації проєктів/програм, що впроваджуються, а також щодо пролонгації або мультиплікації вже реалізованої програми/проєкту у майбутньому. Рекомендації розробляються для [15]:

- організаторів щодо удосконалення механізмів реалізації програми/проєкту;
- виконавців та спеціалістів, безпосередньо залучених до реалізації програми/проєкту, що дасть змогу підвищити ефективність діяльності;
- учасників програми/проєкту, що допоможе їм визначитися щодо подальшої участі;
- бенефіціарів або тих, хто приймає рішення, щодо доцільності фінансування програми/проєкту, необхідності розширення чи видозміни діяльності.

*Ресурси для збору даних.* Оскільки проведення моніторингу і оцінки потребує фінансового та матеріального забезпечення, витрати та ресурси на проведення оцінювання обов'язково потрібно розраховувати ще на етапі розробки програми/проєкту. Не існує єдиних стандартів розрахунку обсягу коштів для проведення моніторингу та оцінки. Багаторічний досвід міжнародних неурядових організацій свідчить що в кошторисі витрат соціального проєкту необхідно передбачити 2-10% від

загального бюджету на проведення моніторингу та оцінки проєкту.

Дуже часто при пануванні соціальних програм та проєктів кошти на проведення оцінки і моніторингу не передбачені. У такому випадку система моніторингу і оцінки розробляється вже на етапі впровадження або на завершення програми/проєкту, що негативно впливає на достовірність і ефективність збору даних, а також суттєво збільшує витрати.

Завданням моніторингу і оцінки є створення і надання доступної інформації для ухвалення рішень та управління діяльністю, яка оцінюється. Уся інформація, зібрана, оброблена, проаналізована і узагальнена, має бути оформлена у вигляді підсумкового документу (переважно використовується форма аналітичного звіту), візуалізована та презентована користувачам (керівництву програми/проєкту, зацікавленим особам, виконавцям, бенефіціарам) [33].

## Література та посилання до розділу 1

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проектів. Кіровоград: ІСКМ, 2007. 100 с.
2. Богдан О. Що варто знати про соціологію і соціологічні дослідження? Посібник-довідник для громадських спеціалістів і всіх зацікавлених. Київ: Дух і Літера, 2015. 380 с.
3. Бондаренко Ю. В. Оцінка соціальних проектів та програм як інструмент ефективного управління недержавною некомерційною організацією. – Київ, 2006. 127 с.
4. Вайнола Р.Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. Навчальний посібник/ За ред проф. С.О.Сисоєвої. Київ: НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2008. 34 с
5. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А., Нарчинська Т., Озимок І., Тарнай В. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.
6. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери/ За заг.ред.поф. І.Д.Зверєвої. Київ, Симферополь: Універсум, 2012. 536с.
7. Застосування теорії змін у стратегічному плануванні в об'єднаних територіальних громадах. Практичний посібник.  
URL:  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiK0vHWhtnyAhWpfgf0NHUMIA-8QFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.undp.org%2Fconte>

nt%2Fdam%2Fukraine%2Fdocs%2FDonbas%2Ftheory-of-change-manual.pdf&usg=AOvVaw2gC06mw1cpIo4UCYwx8N4q

8. Керол Г. Вайс Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Пер. з англ. Р.Ткачука та М.Корчинської; наук.ред.пер. О.Кілієвич. Київ: Основи, 2000. 671 с.

9. Луков В.А. Социальное проектирование: Учеб пособие. Москва: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии: Флинта, 2003. 240 с.

10. Методика «соціальне картування». URL: <https://dismp.gov.ua/metodyka-sotsialne-kartuvannia/>

11. Мониторинг и оценка программ молодежной занятости: учебные материалы / Группа технической поддержки по вопросам достойного труда и Бюро МОТ для стран Восточной Европы и Центральной Азии. Москва: ILO, 2016. 274 с.

12. Моніторинг і оцінка діяльності з формування здорового способу життя / О.М. Балакірева та ін. Київ: Укр.ін-т соц..дослідж., 2005. 152 с.

13. Моніторинг оцінювання соціального впливу проекту. Практичний посібник для виконавців проектів Надзвичайної кредитної програми з відновлення України/ упоряд. Л.Пильгун. Київ: Міжнародний фонд «Відродження», 2016. 28 с.

14. Моніторинг та оцінка програм і проектів. Практичний посібник / Ольга Морозова та ін. Київ: «Оранта», 2008. – 144 с.

15. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О.О. Яременко та ін. – Київ:

Державний центр соціальних служб для молоді, Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2002. – 124 с.

16. Оцінка ефективності програми “Здоров’я та розвиток молоді” 1997–2001 / О. О. Яременко та ін. Київ: ТОВ “ІМГ “АртБат”, ТОВ “Видавництво “ЛІТТОН”, 2002. 96 с.

17. Планирование проектов/программ. Руководство. Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Окончательная версия (Редакция 5) Январь 2010. URL: <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-Ru.pdf>

18. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендшел М / та ін. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

19. Руководство по мониторингу и оценке проектов, программ, политик. / Подгот. Г. Маматкеримовой та ін. Бешкек: 2002. 56 с.

20. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників /За заг. ред. А.Й.Капської, І.М.Пінчук, С.В.Толстоухової. Київ, 2000. 260 с.

21. Соціальна педагогіка. Мала енциклопедія / За ред. І.Д. Зверєвої. Київ, 2008.

22. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю / О.Р.Артюхта ін. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

23. Теория изменений. URL: [https://studopedia.ru/19\\_263970\\_razrabotka-teorii-izmeneniy.html](https://studopedia.ru/19_263970_razrabotka-teorii-izmeneniy.html)
24. Тілікіна Н. В. Національні показники становища молоді як інструмент моніторингу й оцінки ефективності реалізації молодіжної політики в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 21. С. 111–121. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=6884&i=17>
25. Тлумачний словник термінів пов'язаних із моніторингом та оцінкою ефективності: програма Європейського Союзу Tacis / Проект ЄС «Підтримка у виконанні Угоди про партнерство та співробітництво (УПС)». Київ, 2008. URL: <http://www.esbs.kiev/ua>
26. Тяг Р.Б., Холод Б.І., Ткаченко В.А. Управління проектами: Підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 224 с.
27. Формування здорового способу життя. Навчально-методичні рекомендації / Авт. колект. Т. Андріученко та ін. 2-ге вид. Київ: Бланк-Прес, 2019. 120 с.
28. Шендеровський К. Моніторинг в соціальній роботі. Київ: Главник, 2006. 144 с.
29. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. – Морра Імас Л.Дж., Ріст Р.К. – К.: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ /СНІД в Україні», 2015. – 580 с.



30. Як провести соціологічне дослідження: Методичні рекомендації / Упоряд. та заг. ред. О.М. Балакіревої, О.О. Яременко. Київ: Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2004. 264 с.

31. OECD Glossary of Key Terms in Evaluation and Results-Based Management. Development Assistance Committee, Paris. 2002. pp. 27–28.

32. Center for Theory of Change. URL: <http://www.theoryofchange.org>

33. IOM Monitoring and Evaluation Guidelines. URL: <https://publications.iom.int/books/iom-monitoring-and-evaluation-guidelines>

34. Kusek J. Ten Steps to Building a Results-Based Monitoring and Evaluation System / J. Kusek, R. Rist. Washington, DC: The World Bank, 2004. 268 p. URL: [https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/World%20bank%202004%2010\\_Steps\\_to\\_a\\_Results\\_Based\\_ME\\_System.pdf](https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/World%20bank%202004%2010_Steps_to_a_Results_Based_ME_System.pdf)

## **РОЗДІЛ 2. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА ЗАХОДІВ У СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ**

### **2.1. Захід як організаційна форма соціальної роботи**

Соціальна робота є інтегрованим, універсальним видом діяльності, спрямованим на задоволення соціально-гарантованих та особистісних інтересів і потреб людей, перш за все соціально-незахищених верств населення. Соціальні працівники/фахівці здійснюють соціальну роботу шляхом впровадження упорядкованої діяльності, що має визначену мету, завдання, логіку, методикау та реалізується на конкретних етапах, в конкретних обставинах відповідно до визначних способів керування, організації та взаємодії фахівця соціальної сфери з клієнтами.

Для визначення організаційної складової соціальної роботи у сучасній психолого-педагогічній літературі використовують різні терміни «форма», «організаційна форма соціальної роботи», «дія», «діяльність», «захід». Причому термін «форма» соціальної роботи переважно використовується у теоретико-метрологічних публікаціях, в той час як термін «захід» – при описі організаційної та управлінської діяльності.

Р. Вайнола у визначенні способу організації діяльності соціального педагога та клієнта (клієнтів) використовує термін «організаційна форма соціально-педагогічної роботи». Термін

«захід», на думку науковця є синонімом терміну «форма», але його більш доцільно використовувати стосовно масових форм роботи [1]. Захід (організаційна форма соціальної роботи) це спосіб організації діяльності щодо практичного впровадження соціальної роботи.

При проведенні моніторингу і оцінки діяльності у соціальній сфері, як правило, використовується термін «захід». Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання дає таке визначення терміну «*захід*» – «конкретна дія або комплекс дій (наприклад, проєкт/програма), спрямовані на досягнення позитивних ефектів на користь цільових груп (наприклад, зниження ризику зараження ВІЛ, підвищення якості надання послуг)» [2].

Специфічними *ознаками* заходу як організаційної форми роботи (за О. Безпалько): функціональність, структурність, інтегративність [4].

*Функціональність* – заходи забезпечують реалізацію окремих функцій соціальної діяльності. Так, наприклад, здійснюючи соціальну профілактику, найчастіше використовують форми інформаційного характеру: лекції, диспути, бесіди. Реабілітаційна робота, найчастіше реалізується через форми практичної спрямованості: конкурси робіт дітей-інвалідів, творчі майстерні та інше.

*Структурність* проявляється тому, що різні види заходів мають специфічні правилами організації видів роботи (структуру). Так, у ході підготовки бесіди соціальний працівник шукає різну

інформацію з конкретної проблеми і шукає, за допомогою яких прийомів та засобів краще донести її до слухачів, обговорити з ними окремі питання. А в ході підготовки вечора відпочинку необхідно продумати загальну сюжетну лінію, підібрати конкурсні завдання, знайти оптимальні засоби для створення позитивного емоційного настрою учасників.

*Інтегративність* передбачає, що результати впровадження одних заходів, сприяють впровадженню інших форм діяльності, що дозволяє об'єднувати їх в єдине ціле в рамках проєкту або програми.

Наразі не існує єдиної класифікації заходів/форм соціальної роботи. Найбільш типовими класифікаційних ознак є:

- за кількісним складом учасників (індивідуальні, групові, масові);
- за домінуючим засобом впливу на клієнта (словесні, практичні, наочні);
- за складністю побудови( прості, складні, комплексні);
- за провідним напрямом діяльності (інтелектуальні, спортивно-туристичні, трудові, художньо-естетичні, краєзнавчі, екологічні);
- за часом проведення( довгочасні, короткочасні);
- за місцем проведення ( кабінетні, вуличні).

Класифікацію організаційних форм соціально-педагогічної роботи наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

**Класифікація організаційних форм соціальної роботи**

Класифікаційна ознака	Організаційні форми соціально-педагогічної роботи	
	Групи	Види
Напрямок виховної діяльності	Інтелектуальні	конкурс, олімпіада, брейн-рінг, бесіда, вікторина
	Художньо-естетичні	концерт, вистава, бал, виставка творчих робіт
	Трудові	трудовий десант, трудова атака, День майстрів, конкурс талантів
Кількісний склад учасників	Індивідуальні	бесіда, гра, творче завдання
	Групові	диспут, конкурс, рольова гра, прес-конференція, усний журнал
	Масові	свято, концерт, тематичний день, фестиваль
Домінуючий засіб виховного впливу	Словесні	лекція, диспут, збори, прес конференція читання
	Практичні	змагання, ярмарок, аукціон, похід
	Наочні	конкурс творчих робіт, емблем, плакатів, газет
За місцем проведення	Кабінетні	консультація, тренінг, тематичний вечір
	Вуличні	рейд, ігротека, маніфестація, вулична хода
Складність організації	Прості	бесіда, диспут, вікторина, зустріч
	Складні	усний журнал, свято, концерт, ККВ
	Комплексні	тематичний день, тематичний тиждень, місячник, фестиваль, акція

Джерело: Технології соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. проф. А.Й. Капської. – К., 2000. – 372 с

Відповідно до професійного стандарту однією із професійних компетентностей фахівця соціальної роботи є «здатність організовувати та проводити заходи з профілактики соціальних проблем, які порушують нормальну життєдіяльність особи, сім'ї, групи, громади та суспільства в цілому серед мешканців

територіальної громади» [8]. Щоб здійснювати цей напрям діяльності, фахівець соціальної роботи має володіти навичками:

- проводити серед мешканців територіальної громади інформаційно-просвітницьку роботу шляхом організації публічних заходів, масових акцій, просвітницьких та навчальних заходів, надання консультацій;
- організовувати та здійснювати заходи, спрямовані на розвиток батьківського потенціалу, навчання батьків розуміти потреби дітей та добирати способи задоволення потреб дітей відповідно до їх віку та індивідуальних особливостей тощо з метою запобігання вилученню дітей із сім'ї.

Практична соціальна робота впроваджується шляхом реалізації заходів, що мають різне спрямування, форми реалізації та результати. Заходи реалізуються як окремий вид діяльності і як структурна складова проєкту/програми/послуги. Організація та проведення заходу передбачає досягнення певних результатів: підвищення рівня поінформованості, активізації участі, надання допомоги тощо.

Прикладом практичного впровадження заходів по роботі з молоддю є виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України» у 2019 році обласними структурними підрозділами з питань молоді було проведено 90 заходів з різних напрямів і форм організації (див. таблицю 2.2).

Таблиця 2.2

**Форми та напрями заходів, що були проведені у 2019 році на виконання Державної цільової соціальної програми**  
(відповідно до Календарного плану заходів з питань молоді на 2019 рік)

Форма проведення заходу	Напрями та форми реалізації заходів	
	Напрямок реалізації	Форми реалізації відповідно до напрямів
Тренінг	освітньо-виховний	тренінг (30 заходів)
	інформаційно-просвітницький	тренінг (7) міжнародний тренінг (4)
Форум	освітньо-виховний	форум (1)
	інформаційно-просвітницький	форум (14) міжнародний форум (1)
Акція	інформаційно-просвітницький	акція (13) міжнародна акція (3)
Табір	освітньо-виховний	табір (8)
Семінар	освітньо-виховний	семінар (2) семінар-тренінг (3)
	інформаційно-просвітницький	семінар (1)
Фестиваль	культурологічний	фестиваль (3)

Джерело: авторська розробка.

## 2.2. Показники та методи оцінювання заходів

Оцінювання ефективності соціальної роботи передбачає системний збір та аналіз інформації щодо заходів, що реалізуються (моніторинг), та оцінку їхнього впливу на соціальне становище, поведінку, поінформованість учасників заходу, залежно від очікуваних результатів. Проведення такого аналізу можливо за умови на етапі планування заходу визначити показники, джерела та методи оцінювання, розробити відповідний інструментарій та осіб, відповідальних за збір та аналіз даних. Це дасть змогу зробити адекватну оцінку отриманих результатів та дій.

Заходи, що провадяться у соціальній сфері, орієнтуються на досягнення певних завдань та очікуваних результатів, визначених на етапі планування. Результат має бути реалістичним і вимірюваним. Рівень досягнення запланованих завдань в результаті реалізації заходів визначає їх *результативність*, що розглядається співвідношення кількісних або якісних показників запланованих завдань та кінцевого продукту діяльності.

Як правило, моніторинг і оцінка окремих заходів не проводиться, а є складовою загальної системи аналізу проєкту або програми. В той же час проведення аналізу результатів заходів є основою запровадження у соціальній роботі принципу «діяльності спрямованої на результат».

При проведенні моніторингу та оцінки заходів використовуються якісні та кількісні *показники* вибір яких



залежить від багатьох факторів: мета оцінювання, напрям, зміст, форми реалізації, категорія учасників, наявні ресурси тощо.

*Приклад*

**Якісні та кількісні показники**, що використовуються при оцінюванні заходів:

**кількісні показники:**

- кількість учасників, що взяли участь у заході
- кількість надрукованих інформаційних (роздаткових) матеріалів
- кількість заходів, які було проведено
- кількість спеціалістів, які пройшли підготовку

**якісні показники:**

- наскільки інформація, отримана учасникам в ході заходу (семинар, конференція, тренінг тощо) була корисна слухачам
- перелік закладів та спеціалістів на яких розповсюджені матеріали – кваліфікація, зацікавленість
- яким чином учасники оцінюють корисність даної роботи
- яким чином організатори оцінюють ефективність впливу заходу відповідно мети
- чи набули спеціалісти бажаних навичок, знань.

Отримати інформацію щодо результативності заходів можна здійснити із застосуванням таких **методів**:

- аналіз проєктної та звітної документації;
- аналіз інформаційних джерел;
- експертна оцінка спеціалістами, які організували захід або були його учасниками;
- оцінка заходу молодими людьми, які були безпосередніми учасниками заходу (анкетне опитування, інтерв'ювання);
- спостереження за проведенням заходу;
- аналіз використання учасниками заходу отриманої інформації, знань та умінь (опитування учасників через певний час після заходу; експертне опитування).

Вибір форм та методів оцінювання результатів заходу залежить від завдань, які були сформульовані на етапі планування; можливостей організаторів самостійно перевірити або залучити сторонніх спеціалістів до проведення оцінки.

### 2.3. Методика зовнішнього моніторингу заходів

Моніторинг проведення заходу, як правило, здійснюється самими виконавцями у формі контролю за дотриманням запланованих форм і методів роботи і не передбачає залучення сторонніх спеціалістів. Інша справа, коли заходи реалізуються за рахунок бюджетних коштів або у рамках проєктів, що фінансуються міжнародними організаціями і фондами. У такому випадку моніторинг реалізації заходів є обов'язковою умовою і може здійснюватися як самими виконавцями (внутрішній моніторинг) так і залученими спеціалістами або представниками організації-донора.

Методика та інструментарій проведення *зовнішнього моніторингу заходів*, що здійснюються за рахунок коштів Державного бюджету розроблена і апробована науковцями Державного інституту сімейної та молодіжної політики на замовлення Міністерства молоді та спорту України. Розроблена методика забезпечує організацію і проведення моніторингу заходів і проєктів, що реалізуються дитячими та молодіжними громадськими організаціями за кошти державного бюджету відповідно до Порядку подання творчих звітів про реалізацію проєкту, проведення заходу та підсумкових звітів про виконання договору та здійснення їх моніторингу, затвердженого наказом Міністерства [8]. І хоча запропонована методика розроблена для проведення зовнішнього моніторингу заходів, що реалізуються у

молодіжній сфері, її можна використовувати для проведення моніторингу соціальних заходів, враховуючи вік учасників заходу: діти, молодь, особи старшого віку.

Зовнішній моніторинг проводиться стосовно проєктів та заходів, що реалізуються структурними підрозділами з питань молоді та спорту, громадськими організаціями, яким надається фінансова підтримка за рахунок коштів Державного бюджету України за відповідними бюджетними програмами.

*Зовнішній моніторинг заходів/проєктів* – комплекс взаємопов'язаних дій щодо збору, аналізу, публічного висвітлення інформації про проведення заходу/реалізацію проєкту, результативних показників у досягненні поставленої мети та завдань відповідно до пріоритетних напрямів державної молодіжної політики на реалізацію яких спрямовано діяльність.

Організаційне забезпечення моніторингу заходів/проєктів передбачає:

- збір статистичної та аналітичної інформації щодо проведення заходу та отриманих результатів;
- узагальнення інформації про ефективність проведення заходу;
- підготовка та подання до Міністерства молоді та спорту України моніторингового звіту щодо ефективності проведення заходів/реалізації проєктів;
- оприлюднення результатів моніторингу.

Моніторинг проєктів за цією методикою передбачає збір та аналіз даних щодо реалізації заходів, які проводяться в рамках проєкту. Тому методика тому інструменти оцінювання забезпечують збір даних стосовно проведення саме заходів. Зовнішній моніторинг заходів здійснюється моніторинговою групою залучених експертів за визначеним алгоритмом наведеним у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

### Алгоритм зовнішнього моніторингу проведення заходів

Види робіт	Методи збору інформації
<b>Етап I. Попередній аналіз</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- аналіз проєктної документації щодо основних завдань та очікуваних результатів заходу (інформація про захід);</li> <li>- оцінювання рівня інформаційного забезпечення організації та проведення заходу (анонсування)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ кабінетне дослідження</li> </ul>
<b>Етап I. Виїзний моніторинг</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- спостереження залученого експерта (монітора) за умовами організації та проведення заходу;</li> <li>- опитування організаторів заходу щодо умов проведення заходу та реалізації запланованих завдань;</li> <li>- опитування учасників заходу умов організації і ефективності заходу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ спостереження</li> <li>➤ анкетування організаторів</li> <li>➤ анкетування учасників</li> </ul>
<b>Етап III. Заключний аналіз</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- аналіз інформаційного висвітлення заходу у мережі інтернет та інших інформаційних джерелах (пост-матеріали);</li> <li>- загальний висновок залученого експерта (монітора)</li> <li>- підсумкове оцінювання проведення заходу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ кабінетне дослідження</li> </ul>

*Джерело:* авторська розробка.

Далі наведено покроковий алгоритм зовнішнього моніторингу заходів та приклади інструментів збору інформації про проведення та результати діяльності.

**Попередній аналіз** (кабінетне дослідження) передбачає проведення:

1) аналізу проєктної документації щодо основних завдань та очікуваних результатів заходу (інформація про захід);

2) оцінювання рівня інформаційного забезпечення організації та проведення заходу (анонсування).

*Інформація про захід* заповнюється на основі Положення про захід, затвердженим Міністерством молоді та спорту для забезпечення фінансування. Вона містить загальні відомості про запланований захід що стосується таких даних: назва заходу; назва установи/організації, що є виконавцем; обсяг фінансування; кількості та категорії учасників заходу; форма проведення заходу; дата та місця проведення.

Також на етапі попереднього збору інформації проводиться *моніторинг інформаційного забезпечення заходу* – розміщення анонсів про захід у мережі інтернет.

Форму зовнішнього моніторингу заходів «Попередній аналіз» наведено у додатку 2.1

Другий етап зовнішнього моніторингу передбачає оцінювання умов організації та результативності заходу за місцем його проведення. **Виїзний моніторинг** включає у собі збір інформації за такими формами:

1) спостереження монітора за умовами організації та проведення заходу, відповідності його проєктній пропозиції (Положенню по захід);

2) опитування організаторів заходу;

3) опитування учасників заходу.

Мета *спостереження*: оцінювання відповідності умов проведення заходу запланованим.

Залучений експерт (монітор) безпосередньо спостерігає за організацією і проведенням події, проводячи оцінювання організаційних питань за відповідною формою за такими напрямками:

- відповідність категорій учасників заявленим у проєктних документах;
- оцінювання територію проведення заходу, її відповідності до запланованих форм;
- дотримання правил безпеки;
- технічне та організаційне забезпечення події.

Форму зовнішнього моніторингу заходів «Спостереження» наведено у додатку 2.2.

Під час виїзного моніторингу проводиться *опитування організаторів заходу*. Опитування дозволяє оцінити які установи/організації долучаються до реалізації заходів: кількість залучених спеціалістів та волонтерів, напрями діяльності та категорії населення, з якими працює установа/організація, джерела

фінансування, взаємодія з представниками державного та приватного секторів.

Також блок питань стосується оцінки рівня взаємодії організації з Міністерством в процесі організації та проведення заходу, пропозицій організаторів Міністерству щодо формування ефективних та прозорих механізмів співпраці з організаціями-виконавцями у рамках виконання Державної програми.

Форму зовнішнього моніторингу заходів «Опитування організаторів заходу» наведено у додатку 2.3.

Під час виїзного моніторингу проводиться *опитування учасників заходу*, мета якого визначити наскільки захід відповідає запитам учасників, чи досягаються передбачені завдання. Опитування проводиться методом заповнення монітором анкети віч-на-віч і передбачає охоплення не менше, ніж 10% учасників заходу.

*Анкета учасника/ці заходу* містить ряд запитань, які стосуються оцінки організації заходу, визначення наскільки дана подія відповідає їхнім запитам, звідки вони дізналися про захід та чи брали участь у подібних заходах раніше, чи зможуть учасники використовувати отриману інформацію, знання та досвід у подальшому. Ряд запитань анкети стосується оцінки учасниками організації заходу та рівня компетентності організаторів та залучених фахівців. Оцінити рівень результативності заходу можна за такими запитаннями «Оцініть наскільки Ви задоволені

тим, що взяли участь у заході?» та «Чи візьмете Ви участь у побідному заході наступного року?»).

Проведення анкетного опитування учасників заходу дозволяє отримати інформацію щодо відповідності впроваджених форм та методів запитам і потребам учасників. Також зауваження та побажання учасників є зворотнім зв'язком для організаторів: результати опитування учасників дозволяють вносити корективи у організацію заходів та підвищувати їх ефективність.

Анкету опитування учасника/учасниці заходу наведено у додатку 2.4.

Третій етап, *Заключний аналіз* передбачає:

- 1) проведення аналізу інформаційного висвітлення заходу у мережі інтернет та інших інформаційних джерелах (пост-матеріали);
- 2) загальне заключення монітора, підсумкове оцінювання заходу.

Аналіз пост-матеріалів здійснюється уже після закінчення заходу і передбачає відстеження як було висвітлено безпосереднє проведення заходу та результати його впровадження у мережі інтернет та інших засобах масової інформації.

*Методика моніторингу інформаційного забезпечення заходів* у мережі інтернет розроблена і апробована науковцем Державного інституту сімейно і молодіжної політики О.Ярошенко у рамках виконання науково-дослідної роботи «Методологія



оцінки та моніторингу реалізації заходів, проєктів, програм у молодіжній сфері».

Моніторинг інформаційного забезпечення заходів здійснюється через пошукову систему Google, та окремо Facebook. Пошук здійснюється за ключовими словами: назвою організації, назвою заходу/проєкту (або заходів, якщо їх було кілька в межах одного проєкту). Якщо установа/організація, що реалізує захід, має офіційний сайт/сторінку, їх аналіз проводиться окремо, шляхом перегляду усіх публікацій за період реалізації заходів/проєкту.

Акцент під час моніторингу інформаційного забезпечення заходу у мережі інтернет робиться на наявності:

- офіційного сайту/сторінки установи/організації в мережі Facebook;
- інформації про підтримку заходу Мінмолодьспорту;
- пост-матеріалів після завершення заходу;
- фото- чи відео- матеріалів за підсумками реалізації заходу.

Зважаючи на масив інформації, який міститься в мережі інтернет існує вірогідність, що не всі публікації могли бути знайдені. Якщо монітор, який здійснює моніторинг заходу на перших десяти сторінках пошукової системи Google не знаходить жодних даних про захід, пошук припиняється.

Форму моніторингу інформаційного забезпечення заходу наведено у додатку 2.5.

Також залучений експерт (монітор), що здійснював зовнішнє оцінювання, надає заключні висновки щодо позитивних та негативних питань у організації та реалізації заходу, відповідності події проєктним планам. Також монітор робить обґрунтований висновок чи можна пропонувати даний захід для подальшої реалізації. Форму зовнішнього моніторингу заходів «Висновки» наведено у додатку 2.5.

За результатами оцінювання кожного заходу, готується ***Звіт за результатами зовнішнього моніторингу заходу***, що вміщує узагальнені результати усіх етапів моніторингу і обґрунтовану оцінку монітора щодо рівня відповідності проведених заходів і отриманих результатів проєктній пропозиції.

Запровадження механізму персоналізованого зовнішнього оцінювання кожного заходу, що реалізується за кошти Державного бюджету, дасть змогу визначити ефективні форми та методи соціальної та молодіжної роботи, що відповідають запитам та потребам цільової аудиторії. А також визначити недобросовісних партнерів, що впроваджують неефективні і нерезультативні заходи у межах реалізації програми та проєктів.

## 2.4. Інструментарій оцінки результативності заходів

Враховуючи, що оцінка ефективності впровадження заходів здійснюється через визначення рівня досягнення запланованих завдань, розглянемо основні завдання реалізації заходів. Даний підхід розроблено на основі аналізу молодіжних практик, але він є слушним і при оцінці результатів заходів у соціальній сфері.

Якщо об'єднати заходи щодо *основних завдань*, на розв'язання яких вони спрямовані, умовно можна виокремити чотири *напрями*:

1) *інформування*: надання інформації з різної тематики, яка є цікавою та корисною для учасників заходу із використанням різноманітних інформаційних засобів та заходів;

2) *навчання*: опанування учасниками заходу новими знаннями та вміннями, які вони можуть використати як для особистого розвитку, так і у професійній діяльності;

3) *участь*: передбачає безпосередню діяльність учасників заходу та створення умов для залучення до участі у певній діяльності усіх зацікавлених осіб у вирішенні особистих проблем, вирішенні питань громади, держави як через діяльність окремих інституцій так і шляхом особистих ініціатив;

4) *допомога/підтримка*: надання особам, які самостійно не можуть вирішити власні проблеми, різних видів допомоги, підтримки, послуг.

Таблиця 2.4

**Завдання на досягнення яких спрямовуються заходи та форми роботи, що забезпечують їх вирішення**

<b>Завдання заходів</b>	<b>Форми впровадження</b>
Інформування	<ul style="list-style-type: none"> <li>• інформаційно-просвітницькі заходи</li> <li>• профорієнтаційна робота</li> <li>• інформаційні та рекламні матеріали</li> <li>• інформація у соціальних мережах</li> </ul>
Навчання (знання/вміння)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• неформальна освіта (лекторії, тренінги, майстер-класи, робочі візити)</li> <li>• тематичні заходи (таборування, спортивні змагання, фестивалі)</li> <li>• стажування</li> <li>• обміни досвідом/професійній візити</li> </ul>
Участь	<ul style="list-style-type: none"> <li>• соціальні проекти</li> <li>• волонтерська діяльність</li> <li>• заходи, що проводяться громадянськими об'єднаннями</li> <li>• культурні, дозвіллеві спортивні заход</li> <li>• тематичні заходи відповідно до потреб окремих груп населення</li> <li>• заходи з профілактики негативних явищ</li> </ul>
Допомога/підтримка	<ul style="list-style-type: none"> <li>• матеріальна підтримка</li> <li>• працевлаштування</li> <li>• консультації (психологічні, юридичні педагогічні тощо)</li> <li>• соціальна допомога</li> <li>• соціальні послуги</li> </ul>

Джерело: авторська розробка за результатами аналізу соціальних проектів та програм.

Форми, які використовуються для реалізації визначених завдань, а також їх тематичне наповнення є різноманітними (див. таблиця 2.4). Проте можна виокремити спільні показники, як кількісні так і якісні, що дозволяють оцінити рівень досягнення запланованих завдань.

Далі розглянемо які *показники* можна використовувати при оцінюванні результатів заходів, відповідно до завдань, на розв'язання яких вони спрямовані. Зауважимо, що запропоновані показники та інструменти оцінки результатів заходів наведені як приклад і не охоплюють усього переліку можливих варіантів.

**Інформування** учасників може відбуватися шляхом участі у інформаційних заходах; розповсюдження інформації у засобах інформації; підготовки та розповсюдження інформаційних матеріалів тощо. Результативність інформаційних заходів може бути оцінена за такими індикаторами:

1) охоплення населення в цілому або окремої категорії інформаційними заходами – кількість людей, які отримали інформацію (*охоплення*);

2) сприйняття та використання у подальшому учасниками інформаційних заходів та повідомлень запропонованої інформації (*впровадження*).

Оцінка досягнення *результатів інформаційних заходів* та повідомлень може бути здійснена за такими показниками:

*кількісні показники:*

- кількість учасників заходу;
- форми подання інформації (лекції, дискусії, тренінги, форуми, показ відеофільмів, галереї, виставки, тематичні стенди тощо);
- джерела розповсюдження інформації (ЗМІ, інтернет-видання, сайти тощо);

- кількість інформаційних повідомлень у засобах масової інформації;
- форми інформаційних матеріалів (посібники, брошури, буклети, плакати, соціальна реклама, тощо);
- кількість розданих інформаційних матеріалів;

*якісні:*

- чи відповідає інформація потребам і запитам населення загалом і безпосередньо учасників заходу;
- інформаційне наповнення заходу;
- чи корисною є інформація, яку отримали учасники.

Нижче наведено приклади анкетних запитань, які використовуються при якісній оцінці результативності заходів.

Перелік показників результативності інформаційного заходу, безперечно, може бути розширений залежно від форми проведення та запланованих завдань.

Заходи з **навчання** впроваджуються, переважно, методами неформальної освіти і передбачають опанування учасниками відповідних знань і вмінь як для особистісного розвитку, так і для професійної або інших видів діяльності. Найефективнішою формою навчання, що дозволяє отримувати як теоретичні знання, так і практичні навички, є тренінг, що широко впроваджується у практиці соціальної роботи в Україні.

Результативність освітніх заходів можна оцінити за такими індикаторами:

1) рівень знань і вмінь, які здобули учасники під час навчання (навчання);

2) здатність застосовувати отримані знання та уміння учасниками на практиці (застосування).

*Приклад*

### Інструментарій якісної оцінки результатів інформаційних заходів

**1.1. Як Ви оцінюєте рівень інформаційного наповнення/насичення заходу? (наявність великого обсягу потенційно корисної та потенційно ефективної інформації) (оберіть тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Дуже низький				Дуже високий
1	2	3	4	5

**1.2. Чи цікавою та корисною була для вас інформація, яку ви отримали під час заходу (з інформаційних матеріалів)?**

1. Так
2. Ні
3. Важко відповісти

**1.3. Чи поділилися ви з друзями/знайомими інформацією, яку ви отримали під час заходу (з інформаційних матеріалів)?**

1. Так
2. Ні

**1.4. Вкажіть інформаційні джерела на яких було оприлюднено інформацію. (оберіть усі можливі варіанти відповіді)**

1. На офіційному сайті організації, яка проводила захід
2. На інших сайтах
3. У соціальних мережах
4. На радіо
5. На телебаченні
6. У друкованих засобах інформації
7. Інші джерела (напишіть які саме) \_\_\_\_\_

**1.5. Чи отримали учасники заходу роздаткові матеріали? (оберіть усі можливі варіанти відповіді)**

1. Роздаткових матеріалів не було
2. Книги, брошури, збірники
3. Плакати, афіші
4. Інша поліграфічна продукція (вкажіть яка саме) \_\_\_\_\_

Відповідно до визначених критеріїв, оцінити результати навчальних заходів можна за такими показниками:

*кількісні*

- кількість учасників навчання;
- час проведення навчання;

*якісні*

- відповідність тематики та змісту навчальної програми запитам та потребам учасників;
- ефективність і доцільність обраних форм навчання;
- рівень знань і вмінь, які учасники отримали під час навчання;
- чи будуть використовувати учасники отриманні знання та вміння.

Кількісні показники визначаються звітною документацією та спостереженням. Ефективність освітньої діяльності стосовно набутих у процесі навчання знань і вмінь визначається за результатами соціологічних опитувань учасників до початку навчання і після його закінчення такими методами:

- опитування учасників на початку занять, та після закінчення навчання;
- проведення фокус-груп з цільовими категоріями учасників до і після реалізації заходу;
- проведення експертного інтерв'ю з виконавцями програми.



Приклад

**Інструментарій оцінювання знань і умінь учасників освітнього заходу до початку навчання (питання «вхідної анкети»)**

**2.1. Як Ви оцінюєте рівень власних знань щодо основних форм та методів соціальної роботи? (оберіть тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не обізнаний				Знаю досконало
1	2	3	4	5

**2.2. Як Ви оцінюєте рівень власних знань щодо окремих пунктів навчальної програми? (дайте відповідь у кожному рядку)**

	Зовсім не обізнані	Ознайомлені із загальними поняттями	Масте чітку уяву	Знаю досконало
1. Основні напрями реалізації соціальної роботи	1	2	4	5
2. ....	1	2	4	5
3. ...	1	2	4	5

**2.3. Як Ви оцінюєте рівень власних вмінь щодо налагодження комунікацій з клієнтами? (оберіть тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не вмію				Маю практичний досвід
1	2	3	4	5

**2.4. Як Ви оцінюєте рівень власних навичок, оволодіння якими передбачено навчальною програмою? (дайте відповідь у кожному рядку)**

	Зовсім не вмію	Маю певні навички	Іноді використовую	Регулярно використовую
1. Налагодження комунікації з молодими людьми	1	2	4	5
2. Організація волонтерської діяльності	1	2	4	5
3. ...	1	2	4	5

Опитування учасників передбачає заповнення учасниками анкети на початку занять («вхідне опитування») та після завершення навчання («вихідне опитування»). Анкети містять ідентичні запитання щодо знань і вмінь, набуття яких передбачено програмою навчання. Учасникам пропонується оцінити за бальною шкалою власні знання в інтервалі: «зовсім не обізнаний»

– «знаю досконало»; та уміння відповідно: «зовсім не вмію» – «регулярно використовую».

Порівняння результатів опитування демонструє рівень засвоєння учасниками навчання знань і навичок, а також дозволяє оцінювати окремі позиції та теми навчальної програми, що потребують доопрацювання.

Решту даних за якісними показниками результативності освітнього заходу можна отримати за результатами опитування учасників, додавши відповідні запитання до «вихідної анкети».

Ефективність навчальних заходів можна оцінити якщо повести опитування учасників навчання через певний термін після його завершення (3 місяці, півроку). У такому випадку можна отримати інформацію не лише про очікування учасників навчання щодо використання отриманих знань і навичок, а й про їхнє практичне впровадження у особистому або професійному житті. Проте таке оцінювання є дорогавартісним і з перебігом часу учасників освітнього процесу не завжди можна знайти та опитати.

Заходи щодо *участі* різних категорій населення до певних видів діяльності, спрямовані на організацію соціально активного населення (дітей, молоді, соціально відповідальних громадян) щодо вирішення соціальних питань та проблем у власній громаді та суспільстві в цілому у якості організаторів та учасників соціальних ініціатив та впроваджень шляхом реалізації заходів та проєктів, залучення до волонтерської діяльності, участі у роботі

громадських організацій, консультативно-дорадчих органів, органів місцевого самоврядування.

*Приклад*

**Інструментарій якісної оцінки освітніх заходів після закінчення навчання (запитання до «вихідної анкет»)**

**3.1. Наскільки зміст навчання відповідав Вашим потребам?**

- 1) Повністю
- 2) Частково
- 3) Дуже мало
- 4) Інше (*напишіть що саме*)

---

**3.2. Яку нову для себе інформацію Ви отримали? (*напишіть*) \_\_\_\_\_**

---

**3.3. Чи справдилися Ваші очікування щодо отримання нових знань і вмінь?**

1. Так
2. Ні
3. Важко відповісти

---

✓ **Які з набутих знань та навичок Ви зможете використати на практиці?**  
(*дайте відповідь у кожному рядку*)

	<b>Обов'язково використасте</b>	<b>Мабуть використасте</b>	<b>Не буде використовувати</b>
1.Налагодження комунікації з клієнтами	1	2	3
2.Надання соціальних послуг	1	2	3
3....	1	2	3

Результативність заходів *участі* можна оцінити за такими індикаторами:

- 1) залучення представників різних категорій населення до суспільно значимої діяльності та участі у заходах;
- 2) форми участі та залучення.

Відповідно до визначених індикаторів, оцінити результати *участі* можна за такими показниками:

*кількісні*

- кількість громадських ініціатив, реалізованих членами територіальних громад;
- кількість жителів громади, які беруть активну участь у заходах з вирішення соціальних питань та проблем;
- кількість людей, які залучені до діяльності інститутів громадянського суспільства;
- кількість заходів, організованих представниками громадських організацій та об'єднань;

*якісні*

- зацікавленість населення щодо участі у суспільно значимій діяльності та заходах;
- відповідність напрямів волонтерської діяльності запитам населення.
- форми та методи активізації різних категорій населення;
- зацікавленість представників різних категорій населення щодо участі у тематичних заходах;
- результати суспільно корисної діяльності.

Заходи, спрямовані на надання соціальної **допомоги/підтримки**, передбачають роботу з окремими категоріями населення, які перебувають у складних життєвих обставинах, або відносяться до соціально-вразливих груп, не можуть самостійно вирішити проблеми та потребують професійної допомоги.

*Приклад*

**Інструментарій якісної оцінки результатів заходів, спрямованих на участь у суспільно значимій діяльності**

**4.1. Наскільки цікавим для вас був захід, учасником якого ви були?**

- 1) Повністю
- 2) Частково
- 3) Дуже мало
- 4) Інше (*напишіть що саме*) \_\_\_\_\_

**4.2. Чи знаєте Ви про існування та діяльність громадських організацій у Вашому населеному пункті? (оберіть тільки один варіант відповіді)**

- 1) Я є активним членом
- 2) Іноді беру активну участь
- 3) Зараз я не член, але раніше брав активну участь
- 4) Дізнаюся про їхню діяльність із засобів масової інформації,
- 5) Тільки знаю, що такі існують
- 6) Ні, не знаю
- 7) Важко відповісти

**4.3. Чи займались Ви коли-небудь волонтерською діяльністю? (оберіть тільки один варіант відповіді)**

- 1) Займались протягом останніх 12 місяців і раніше
- 2) Займались протягом останніх 12 місяців, але раніше не займались
- 3) Не займались протягом останніх 12 місяців, але раніше займались
- 4) Ні, не займались взагалі

Ефективність соціальної допомоги визначається такими чинниками:

- відповідність запропонованої форми підтримки/допомоги реальним потребам і проблемам учасників;
- можливість реально вирішити проблеми запланованими формами роботи;
- соціально-вразлива категорія населення на яку спрямовано допомогу, які проблеми планується вирішити;
- рівень фахової підготовки та досвідченості спеціалістів, які надають допомогу.

Результативність заходів, спрямованих на надання соціальної підтримки/допомоги соціально-вразливим категоріям населення, визначається тим наскільки участь у заході сприяла вирішенню клієнтами проблемних питань.

Часто оцінка результатів заходів, спрямованих на соціальну допомогу/підтримку, замінюється оцінкою процесу надання допомоги: кількість залучених клієнтів, кількість та форми надання послуг, величина фінансових виплат тощо. Проте оцінювання процесу реалізації заходу не є результативною оцінкою. Основним показником досягнення результатів є кількість реально вирішених проблеми клієнтів: кількість працевлаштованих; тих, хто отримав матеріальну допомогу, оформив документи, поступив на навчання тощо. А самі показники визначаються завданнями заходу: на вирішення яких саме проблем він спрямований.

Оцінити результати заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги/підтримки, можна за такими показниками:

*кількісні*

- кількість учасників заходу, які за його результатами вирішили проблемні питання;
- кількість заходів, спрямованих на вирішення проблемних питань, надання допомоги певним категоріям населення;
- кількість наданих соціальних послуг;

*якісні*

- види соціальних послуг і допомог, які були надані учасникам;

- чи відповідали запропоновані форми та напрями соціальної роботи потребам і запитам учасників;

- які основні результати були досягнуті.

Отримати інформацію щодо якісних показників результативності заходу можна за результатами опитування учасників та спеціалістів, які працювали з клієнтами.

Приклади запитань анкети для спеціалістів щодо якісної оцінки заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги/підтримки соціально-вразливим категоріям населення наведено нижче.

*Приклад*

**Інструментарій якісної оцінки заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги/підтримки соціально-вразливим категоріям населення  
(оцінка спеціалістів)**

**5.1. Які основні показники були досягнуті в ході проведення індивідуальної/групової роботи з клієнтами (напишіть) \_\_\_\_\_**

**5.2. Які оцінюєте рівень досягнення запланованих завдань щодо (дайте відповідь у кожному рядку)**

	<b>Повністю реалізовані</b>	<b>Частково реалізовані</b>	<b>Не вико</b>
1. Працевлаштування	1	2	3
2. Оформлення юридичних документів	1	2	3
3. ...відповідно до завдань заходу	1	2	3

**5.3. Кількість учасників, які в результаті отриманої підтримки/допомоги вирішили власні проблеми. (дайте відповідь у кожному рядку)**

1. Працевлаштовано \_\_\_\_\_ осіб
2. Оформлено документи \_\_\_\_\_ осіб
3. ... відповідно до завдань заходу

Учасники заходу також мають оцінити результати отриманої підтримки/допомоги. Єдине, що потрібно враховувати, що результати соціальної роботи є пролонгованими в часі, тому доцільно опитувати учасників не безпосередньо після закінчення заходу, а через певний проміжок часу, залежно від того на вирішення яких питань було спрямовано захід.

Нижче наведено приклади запитань анкети щодо якісної оцінки заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги/підтримки соціально-вразливим категоріям населення.

*Приклад*

**Інструментарій якісної оцінки заходів, спрямованих на надання соціальної допомоги/підтримки соціально-вразливим категоріям населення  
(оцінка учасників заходів)**

**6.1. Наскільки запропоновані форми та методи роботи відповідали Вашим потребам?**

- 1) Повністю
- 2) Частково
- 3) Дуже мало
- 4) Зовсім не відповідали
- 5) Інше (*напишіть що саме*) \_\_\_\_\_

**6.2. Які особисті питання Ви вирішили у результаті отриманої допомоги?**  
(*напишіть*) \_\_\_\_\_

Загалом, питання щодо рівня досягнення запланованих результатів, мають бути обов'язковою складовою інструментарію оцінки ефективності соціальних заходів і проєктів. А щоб така оцінка була успішною, індикатори та показники оцінювання результатів та, загалом, реалізації заходу або проєкту, методика збору відповідної інформації мають бути розроблені ще на етапі планування.



## Література та посилання до розділу 2

1. Вайнола Р.Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. Навчальний посібник/ За ред проф. С.О.Сисоєвої. Київ: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2008. 134 с
2. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А.та ін. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.
3. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери/ За заг.ред.поф. І.Д.Зверєвої. Київ, Симферополь: Універсум, 2012. 536с.
4. Капська А.Й., Безпалько О.В., Вайнола Р.Х. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи ( модульний курс дистанційного навчання) / Заг.ред. А.Й.Капської. Київ: ДЦССМ,2002. 164 с.
5. Моніторинг і оцінка діяльності з формування здорового способу життя / О.М. Балакірева та ін. Київ: Укр.ін-т соц..дослідж., 2005. 152 с.
6. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О.О. Яременко та ін. Київ: Державний центр соціальних служб для молоді, Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2002. 124 с.
7. Оцінка ефективності програми “Здоров’я та розвиток молоді” 1997–2001 / О. О. Яременко та ін. Київ: ТОВ “ІМГ “АртБат”, ТОВ “Видавництво “ЛІТТОН”, 2002. 96 с.

8. Порядок подання творчих звітів про реалізацію проекту, проведення заходу та підсумкових звітів про виконання договору та здійснення їх моніторингу.: Наказ Міністерства молоді та спорту від 12.06.2014 №1919. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-14#Text>

9. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: Наказ Міністерства соціальної політики України і від 20.06.2020 № 1179. URL: <https://www.me.gov.ua>

10. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників /За заг. ред. А.Й.Капської, І.М.Пінчук, С.В.Толстоухової. Київ, 2000. 260 с.

11. Глумачний словник термінів пов'язаних із моніторингом та оцінкою ефективності: програма Європейського Союзу Tacis / Проект ЄС «Підтримка у виконанні Угоди про партнерство та співробітництво (УПС)». Київ, 2008. URL: <http://www.esbs.kiev/ua>

## РОЗДІЛ III. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА СОЦІАЛЬНИХ ПРОЄКТІВ

### 3.1. Визначення та ознаки соціального проєкту

Однією із широко впроваджуваних форм соціальної роботи з різними категоріями населення є соціальні проєкти, що реалізуються як державними так і громадськими установами та організаціями. Проєкт може бути частиною соціальної програми або самостійним інструментом вирішення конкретних соціальних проблем.

О. Безпалько наводить таке визначення поняття «*проєкт*»: «сукупність скоординованих дій із певними точками відліку та закінчення з метою досягнення певних цілей із встановленими строками, витратами та параметрами виконання» [2]. За визначенням Т. Азарової та Л.Абрамова проєкт це «комплекс взаємопов'язаних заходів, розроблених для досягнення певних цілей протягом заданого часу при встановлених ресурсних обмеженнях» [1].

Глосарій термінів з моніторингу і оцінювання дає таке визначення поняття «проєкт»: «діяльність, спрямована на досягнення конкретних цілей за наявності певних ресурсів та в певних часових рамках, часто в межах ширшої програми»[3].

Проєкт містить це опис конкретної ситуації, яка може бути покращена, і конкретних методів та кроків щодо її реалізації.

Проектний підхід організації планування і реалізації діяльності використовується у багатьох сферах: економіці, фінансовій сфері, архітектурі та інші. У соціальні роботі проекти спрямовані на розв’язання конкретних соціальних проблем і передбачають впровадження спланованої діяльності спрямованої на досягнення очікуваних результатів з визначеними ресурсами і обмеженим терміном виконання.

Таблиця 3.1

### Визначення поняття «соціальний проєкт»

Мета реалізації	сконструйоване соціальне нововведення, метою якого є створення, модернізація чи підтримка в середовищі матеріальної або духовної цінності, яка має просторово-часові та ресурсні обмеження і вплив якої на людей визнається позитивним за своїм соціальним значення [5]
Системний підхід	опис конкретної ситуації, котра може бути поліпшена засобами реалізації певної системи методів та послідовних кроків їх використання [4]
Комплексний підхід організації діяльності	сукупність технологічних, управлінських та організаційних рішень, спрямованих на вирішення соціальних проблем, поліпшення соціокультурних умов життєдіяльності особистості, проведення необхідних соціальних змін [2]; опис дій та заходів, спрямованих на вирішення соціальних проблем й уникнення соціальних ризиків, із зазначенням технології їх реалізації у певному часовому проміжку в межах наявного фінансового, кадрового, матеріального та інформаційного забезпечення [6]

Джерело: адаптовано Мішина С. В., Мішин О. Ю. Науково-практичні засади соціального проектування. Ефективна економіка. 2020. № 1. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7620>

Різні тлумачення терміну «соціальний проєкт», що використовуються у науковій та методичній літературі наведено у таблиці 3.1.

У соціальній сфері не розроблено уніфікованої класифікації соціальних проєктів, використовуються різні підходи. Найбільш вживані ознаки проєктної діяльності, залежно від завдань і організації впровадження наведено у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

### Класифікація соціальних проєктів

Ознаки	Типи проєктів
Характер запланованих змін	інноваційні та підтримуючі
Джерела фінансування	інвестиційні, спонсорські, бюджетні, благодійні та змішані
Масштаби реалізації	монопроєкти, мультипроєкти, мегапроєкти, мікропроєкти
Рівень впровадження	міжнародні, національні, регіональні, міжрегіональні, місцеві, локальні
Термін реалізації	короткотривалі (1-2 роки реалізації), середньотривалі (3-5 років), довготривалі (більше 5 років)
Кількість виконавців	індивідуальні, колективні
Соціальна спрямованість	залежно від цільової аудиторії на яку спрямовано проєкт (для держслужбовців, соціально незахищених верств населення, учнівської молоді, людей з інвалідність тощо)

Джерело: адаптовано Безпалько О. В. Соціальне проєктування: навч. посіб. – Київ : Київськ. Ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 128 с.; Мішина С. В., Мішин О. Ю. Науково-практичні засади соціального проєктування. Ефективна економіка. 2020. № 1. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7620>

Проєкт як специфічна форма діяльності має ряд **ознак** (характеристик), які у організаційному плані можна розглядати як вимоги, що мають дотримуватися як на етапі планування, так і у процесі реалізації проєктної діяльності [1]:

- *обмеженість* (щодо часу виконання, цілей та завдань, результатів тощо) дозволяє контролювати хід реалізації проєкту

відповідно до чітко визначених етапів та очікуваних результатів.

Обмеженість проєкту означає, що він містить:

- етапи та конкретні терміни їх реалізації;
- чіткі та вимірювані завдання;
- конкретні та вимірювані результати;
- плани та графіки виконання робіт;
- конкретну кількість та якість ресурсів, необхідних для реалізації;

- *цілісність* – загальний зміст проєкту має бути очевидним і зрозумілим, а кожна його частина відповідати загальному задуму та очікуваним результатам.

- *послідовність і логічність* – усі складові проєктної діяльності мають бути логічно пов'язані між собою і спрямовані на досягнення завдань проєкту.

- *об'єктивність і обґрунтованість* – ідея проєкту, підхід та форми вирішення проблемних питань мають гуртуватися на вивченні ситуації та оцінки можливостей впливу на неї;

- *життєздатність* – визначення перспектив подальшого розвитку проєкту, можливості його реалізації в інших умовах.

Перелічені ознаки є загальною характеристикою проєктної діяльності. О. Безпалько визначено ряд специфічних *базових ознак*, які стосуються саме соціального проєктування. Діяльність, що реалізується у рамках соціального проєкту має бути [2]:

- *соціально-детермінована*: наявність у суспільному житті ситуації, яка потребує вирішення шляхом нововведень та окремих змін;
- *соціально-інституційна*: враховувати заклади, організації, установи, в яких проводяться проєктні заходи;
- *інноваційна*: використовувати нові ідеї, підходи, технології вирішення соціальної проблеми на певному рівні;
- *соціально-інформаційна*: кожний соціальний проєкт має містити компонент інформування громадськості про проєктні заходи та їх вплив на зміну ситуації.

До перелічених ознак соціального проєктування С.Мішина і О.Мішин [6] додають ще:

- *соціальну спрямованість*: направленість проєктів на вирішення соціальних проблем, створення соціальних об'єктів, розвиток соціально-трудоких відносин; удосконалення функціонування соціальних інститутів та установ;
- *соціальну результативність*: соціальний проєкт повинен мати соціальну ефективність, що є критерієм для прийняття рішення про його реалізацію.

Саме визначення соціальної ефективності і результативності реалізації забезпечує моніторинг і оцінка соціальних проєктів.

### **3.2. Види моніторингу і оцінки соціальних проєктів**

Загальні принципи і етапи моніторингу й оцінки соціальної діяльності наведено у розділі 1. У цьому розділі деталізовано

методики моніторингу реалізації та оцінки ефективності та результативності соціальних проєктів, їхнього впливу цільові групи і соціальні процеси.

*Моніторинг* конкретного соціального проєкту можна розглядати як «процес спостереження за плануванням та виконанням запланованих дій та заходів з метою коригування, оцінки, ефективного використання коштів, досягнення запланованої мети, мінімізації негативних наслідків, визначення можливостей розвитку та/або повторення проєкту» [10]. Моніторинг повинен «супроводжувати» соціальний проєкт від етапу його планування, підготовки, безпосередньої реалізації і до етапу досягнення кінцевої мети проєкту, визначення наслідків і впливів проєктної діяльності на цільові групи, соціальні процеси і стани.

Також поняття «*моніторинг проєкту*» визначається як

– «процес, який включає регулярний збір і фіксацію даних для відстеження ключових елементів реалізації проєкту протягом його впровадження» [8];

– «процес постійного накопичення інформації з усіх аспектів проєкту з метою визначення ходу виконання і кінцевого завершення запланованих дій, а також стосовно їх сприяння досягненню поставлених цілей» [1].

Система моніторингу включає оцінювання ефективності реалізації проєкту на його окремих етапах. Логіка моніторингу має відповідати логічним крокам реалізації проєкту.



Ключові особливості та завдання моніторингу проєктів (за О.Безпалько [2]): збір і обробка інформації з усіх аспектів проєкту; систематичність, повторюваність, постійність; досягнення запланованої мети, коригування, мінімізації негативних наслідків, непередбачуваних ситуацій, поліпшення процесу прийняття рішень, визначення можливостей розвитку та/або повторення проєкту.

**Оцінка** проєкту це:

– «процес детального аналізу результатів діяльності та їх співвіднесення з певними запланованими показниками з метою визначення рівня ефективності проєкту для вирішення певної соціальної проблеми» [2];

– «дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних стосовно процесів та/або результатів проєкту з певними стандартами (еталонами), які слугують критеріями досягнення очікуваних результатів або відповідності реальної діяльності тій, що була запланована» [10];

– «об’єктивне періодичне підведення результатів для визначення статусу проєкту щодо його сформульованих цілей» [15];

– «це процес збору й аналізу інформації з метою визначення відповідності заходів, що використовуються в ході реалізації, якою мірою ці заходи сприяють досягненню сформульованої в проєкті мети» [1].

За ознакою того, **що** оцінюється, також розрізняють два види оцінювання: *оцінка процесів та оцінка результатів*.

**Оцінка процесів** (процесуальна, поточна) аналізує ефективність проєктної діяльності, застосованих методів та форм. Її результати є основою обґрунтування необхідних змін та корегування впровадження проєкту. Таке оцінювання вивчає складові проєктної діяльності, дії учасників проєкту, взаємини і впливи, що відбуваються серед виконавців, клієнтів, тих, хто приймає рішення, та у навколишньому середовищі.

**Оцінка результатів** передбачає аналіз досягнення очікуваних результатів а також непередбачених результатів і застосовується щодо проєктів, які вже впроваджуються на певних етапи реалізації або вже завершені. Така оцінка може стосуватися як короткострокових наслідків, термінових змін, що сталися з учасниками проєкту (наприклад, ступеня участі, поінформованості, знань, поведінки), так і довгострокових, які демонструють усталений вплив проєктної діяльності на соціальне становище і процеси відповідно рівня впровадження.

*Приклад*

**Основні індикатори** результативного оцінювання:

- оцінка змін у ставленні до проблеми, знань чи поведінки;
- кількісна оцінка учасників або клієнтів проєкту;
- аналіз ефективності, що містить висновки щодо кількісних та якісних змін показників ефективності реалізації проєкту і передбачає відповіді на запитання;
- аналіз рентабельності стосовно вигідності проєкту у грошовому вимірі, що оцінюється з урахуванням досягнень або якісних результатів, у тому числі їх грошової вартості;
- аналіз змін у політиці (оцінює вплив проєкту на соціальну політику в середовищі, в якому діє проєкт);
- оцінка досягнень (визначаються не лише безпосередні результати дії проєкту, а й те, які зміни у поглядах, поведінці клієнтів та соціумі це спричинило, який досвід набуто для майбутньої роботи).

Щодо того, *хто* здійснює оцінювання: організатору та виконавці проєкту або сторонні фахівці та експерти розрізняють *внутрішнє* і *зовнішнє* оцінювання.

**Внутрішня оцінка** має бути постійним процесом передбаченим на етапі розробки, що впроваджується на усіх етапах проєкту, стосовно окремих видів і напрямів проєктної діяльності та надає систематизовану інформацію щодо практичної реалізації проєкту. Внутрішню оцінку здійснюють самі виконавці соціального проєкту, вона передусім спрямована на удосконалення проєктної діяльності. Переважно застосовуються такі методи збору даних, як фокус-групові та глибинні інтерв'ю, анкетування тощо.

**Зовнішня оцінка** зосереджена переважно на відповідності реальної діяльності запланованій, отриманих результатів очікуваним, цілям і завданням проєкту. Використовуються переважно такі методи дослідження: анкетування, опитування, аналіз проєктної документації, звітності, кількісних баз даних тощо.

Результати зовнішнього та внутрішнього оцінювання зорієнтовані на вирішення одних завдань, але можуть відрізнятися за рівнем об'єктивності та компетентності виконавців. Вважається, що зовнішня оцінка забезпечує об'єктивний погляд завдяки незалежній позиції спеціалістів-дослідників на протипагу виконавців проєкту. Кожен тип оцінки має свої переваги, залежно від завдань, що висувуються перед оцінюванням у конкретному

випадку.

Схема оцінки соціального проєкту *відповідно до моделі «теорії змін»* наочно демонструє етапи і завдання оцінювання соціальних проєктів (див. рис. 3.1). Відповідно до цієї моделі оцінка може проводитися на різних етапах реалізації проєкту і стосуватися визначення різних даних і результатів [13]:

- наявні ресурси, які залучаються до реалізації завдань проєкту (внески);
- проведені заходи, дії, діяльності (процес);
- безпосередні результати діяльності (результат/продукт)
- середньострокові результати (наслідки)
- заключні впливи/ довгострокові результати (вплив).



**Рис. 3.1.Схема оцінки проєкту відповідно до «теорії змін»**

Джерело: адаптовано Морра Імас Л.Дж., Ріст Р.К. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. Київ: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ +/СНІД в Україні», 2015. 580 с.

Залежно від того на якому *етані реалізації проєкту* проводиться оцінювання вирізняється *вхідна* (базова, попередня, формуюча), *поточна* (процесуальна) оцінка, *оцінка результатів* (підсумкова, заключна), що передбачає як оцінка безпосередніх

*результатів* проєктної діяльності, так і її *наслідків* (середньострокових результатів) і *впливів* (довгострокових результатів).

***Вхідна (базова, попередня, формуюча) оцінка*** здійснюється на етапі планування проєкту (або окремого виду проєктної діяльності) і визначає чи забезпечує проєкт вирішення проблеми, його відповідність потребам цільових груп, досяжність очікуваних результатів. Також аналізуються наявні ресурси (оцінка ресурсів) організації-виконавця, їхня відповідність проєктній діяльності: кадрове, фінансове, методичне, організаційне забезпечення, його відповідність запланованій діяльності. Оцінка на початковому етапі визначає реалістичність і потенційну ефективність проєкту [10].

*Приклад*

**Загальні індикатори попередньої оцінки** соціального проєкту, розроблені за результатами оцінювання проєкту «Молодь за здоров'я» (2005 р.) [7]

- актуальність і затребуваність мети та завдань проєкту, які підтверджуються науковими дослідженнями, публікаціями, статистичною інформацією тощо;
- відповідність планованих результатів проєкту поставленим цілям;
- інноваційність механізмів реалізації проєкту, що дозволяють в тому числі знизити витрати на його реалізацію;
- інформаційне забезпечення реалізації проєкту та його результатів;
- залучення до реалізації проєкту організацій-партнерів, спеціалістів та волонтерів;
- наявність у організації ресурсів, необхідних для реалізації проєкту;
- додаткові джерела фінансування проєкту.

Враховуючи необхідність отримання інформації щодо соціальних проблемних питань на вирішення яких зосереджується проєктна діяльність для обґрунтування напрямів і завдань проєкту, перед початком планування проводиться «оцінка потреб». Вона може бути як складовою формуючої/базової оцінки так і окремим

дослідженням. Результати оцінки потреб визначають початкову ситуацію і використовуються для, необхідних та наявних ресурсів, а також для порівняння змін, що відбулися у результаті проєктної діяльності. Відповідно етапу діяльності, визначаються і індикатори оцінювання.

*Приклад*

**Запитання** на які має дати відповідь **оцінка потреб** [9]

- Хто буде «споживачем» результатів проєкту?
- Чи були реалізовані подібні проєкти на даній території?
- У чому саме цільова аудиторія відчуває потребу і чим викликана ця потреба?
- Хто ще задовольняє потреби?
- Які очікувані результати проєкту?
- Які небажані результати проєкту найбільш ймовірні?

***Поточна (процесуальна, проміжна, оцінка процесу)*** оцінка застосовується на етапі реалізації проєкту, визначає ефективність проєктної діяльності, застосованих методів та форм роботи, рівень досягнення проміжних результатів та визначає необхідність змін проєктної діяльності. Така оцінка вивчає складові проєктної діяльності, дії учасників проєкту, взаємини і впливи, що відбуваються серед виконавців, учасників, тих, хто приймає рішення, та у соціальному середовищі. При поточному оцінювання використовуються як кількісні показники (кількість заходів та учасників, впроваджених методик, розроблених матеріальні та програм тощо) та якісні показники, що оцінюють вплив проєктної діяльності на учасників, їхню поведінку, ефективність впроваджених методик, зацікавленість учасників, рівень досягнення проміжних результатів проєкту тощо.

*Приклад*

**Запитання** на які має дати відповідь **поточна/проміжна оцінка**[9]

- Як сприймається проєкт різними зацікавленими особами: учасниками, співробітниками, адміністрацією, донорами?
- Які труднощі виникають під час реалізації проєкту?
- Наскільки ефективно працює команда виконавців проєкту?
- Як співвідносяться фактичні терміни виконання проєкту і фактично використані ресурси із запланованими?

**Підсумкова (заклучна) оцінка** (результати проєкту) здійснюється після завершення проєкту. Її мета – оцінити рівень досягнення запланованих результатів і наскільки проєкт вплинув соціальні проблеми, на вирішення яких був спрямований [12]. На цьому етапі застосовуються кількісні та якісні показники оцінювання.

*Приклад*

**Запитання** на які має дати відповідь **поточна/проміжна оцінка**[9]

- Що в реалізації проєкту відрізняється від запланованої мети, завдань?
- Яка відповідність отриманих та очікуваних результатів проєкту?
- Які неочікувані результати проєктної діяльності?
- Чи були відхилення від вихідного задуму проєкту?
- Наскільки проєктна діяльність, є стабільною?

**Оцінка наслідків** (середньострокових результатів) стосується короткострокових наслідків, змін, що сталися з учасниками проєкту (наприклад, ступеня участі, поінформованості, знань, поведінки) [14]. Оцінкою наслідків може бути аналіз результатів проєктної діяльності у різних аспектах: витрат (оцінювання економічної ефективності), змін ставлення учасників до проблем, змін кількості учасників і клієнтів, змін у політиці, аналіз досягнень тощо.

*Приклад*

**Запитання** на які має дати відповідь **поточна/проміжна оцінка** [9]

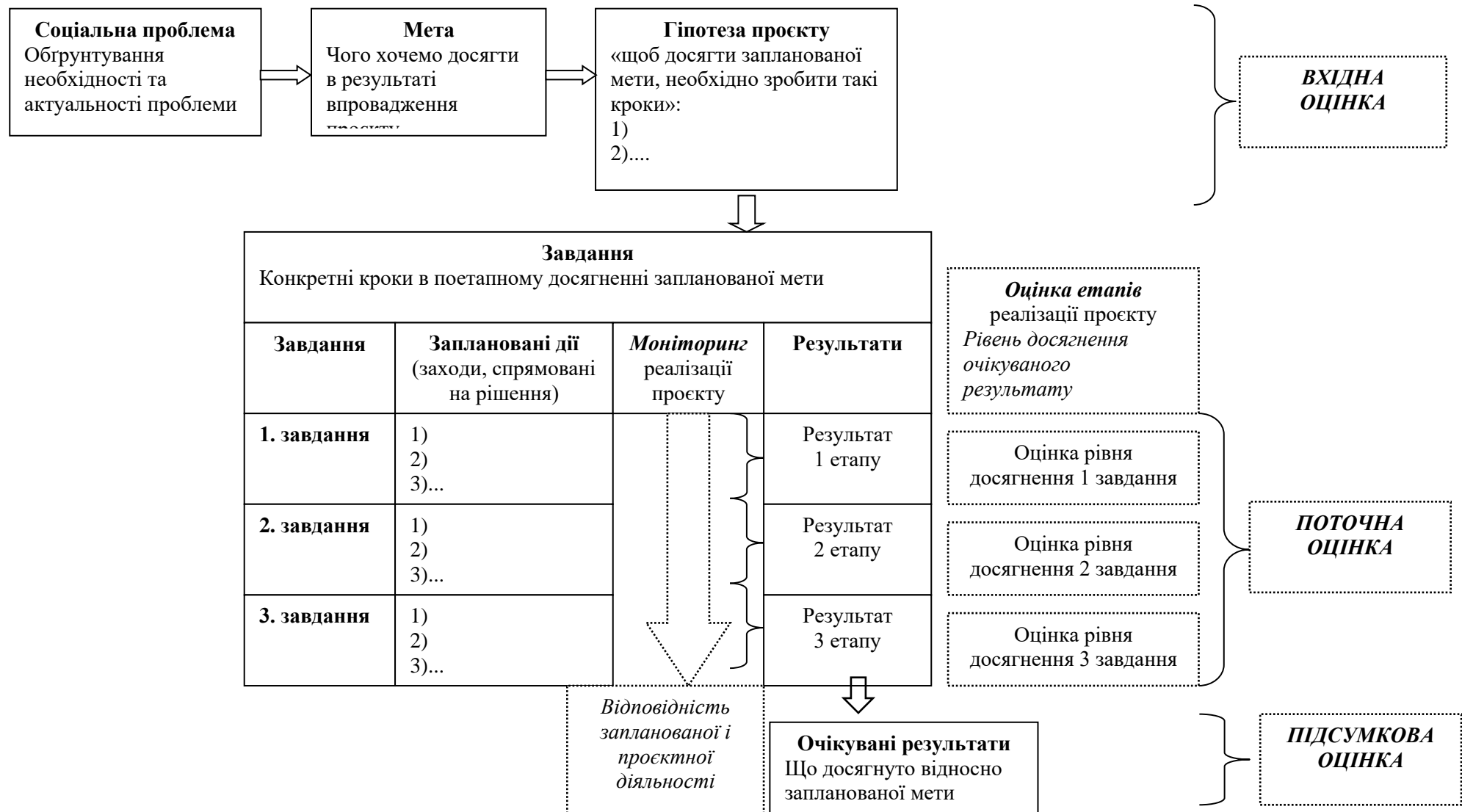
- Як вплинув проект на безпосередніх учасників, як змінилася їх поведінка?
- Що свідчить про позитивний вплив проекту?
- Які аргументи «за» і «проти» продовження проекту?
- Якими є незаплановані впливи проекту (позитивні та негативні)?

**Оцінка впливу** – оцінка довгострокового ефекту проєктної діяльності (наприклад, зменшення рівня дитячої злочинності) передбачає «систематичне вивчення змін, які стали наслідком конкретних заходів, здійснених в рамках проєкту» [3]. Результати впливу проєктної діяльності охоплюють зміни в житті людей на рівні окремої громади чи регіону, країни в цілому залежно від рівня реалізації проєкту. Індикаторами оцінки впливу можуть бути поліпшення системи соціального захисту населення в громаді, рівень дитячої смертності тощо.

Види і методи моніторингу і оцінки є індивідуальними для кожного проєкту і визначаються залежно від завдань оцінювання, завдань, напрямів, форм, очікуваних результатів і ще багатьох факторів проєктної діяльності.

Систему проведення моніторингу реалізації та оцінки результативності соціального проєкту відповідно до етапів його впровадження наведено на рисунку 3.2.





**Рис. 3.2. Система моніторингу реалізації та оцінки результатів соціального проєкту**

Джерело: Капська А.Й., Пеша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей і дітей. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 232 с.

### **3.3. Показники і індикатори оцінювання соціального проєкту**

Для демонстрації змін чи результату діяльності реалізації проєкту використовуються показники/індикатори, що мають повністю відповідати цілям, структурі та завданням впровадження проєкту. Інформація, відображена у показниках, використовується для оцінки діяльності, результатів, соціальних наслідків і впливів проєктної діяльності [13].

*Показники* – це інструмент, що дозволяє конкретизувати і роз'яснити мету і завдання проєкту та виміряти ефект від його впровадження. Коли при формулюванні очікуваних результатів проєкту використовуємо визначення «посилити», «покращити» або «підвищити», то для визначення рівня досягнення результатів потрібно використовується дані, що демонструють відповідні зміни. *Показник* – це характеристика окремої сторони об'єкта чи процесу, що має кількісно-якісний вираз. *Індикатор* – це характеристика змін, що відбуваються у результаті проєктної діяльності, за певними ознаками, ці зміни можна виміряти та проаналізувати за відповідними показниками. Детальна інформація щодо визначення термінів «показник», «індикатор» наведена у параграфі 1.3.

Показники/індикатори досягнення запланованих результатів проєкту визначаються залежно від того що оцінюється: діяльність, результат чи вплив (див. таблицю 3.3).

**Типи показників/індикаторів залежно від етапу реалізації  
соціального проєкту**

<b>Класифікація</b>	<b>Тип показника/індикатора</b>	<b>Питання, на яке показник/індикатор дає відповідь</b>
Проміжні показники/індикатори	Показники/індикатори ресурсів	Скільки і які ресурси затрачені для досягнення цілей?
	Показники/індикатори діяльності/дій і заходів	Яка діяльність, дії, заходи будуть проведені для досягнення цілей. На кого вони будуть спрямовані (цільова аудиторія)
Кінцеві показники/індикатори	Показники/індикатори соціальних результатів діяльності	Які результати/продукти будуть отримані безпосередньо після реалізації проєкту?
	Показники/індикатори соціальних наслідків	Які зміни якості життя виникали у цільовій аудиторії проєкту та їхнього оточення після закінчення проєкту?
	Показники/індикатори соціального впливу	Зміни, які відбулися з часом (6 місяців, рік) у соціальному становищі осіб, залучених до проєкту, соціальні процеси, що відбулися як результат реалізації проєкту ?

Джерело: Руководство по мониторингу и оценке проектов, программ, политик. Подгот.Г. Маматкеримовой, А. Болотбаевым, С.Билаловой, Программа ПРООН по политическому и административному управлению на центральном уровне. – Б.: 2002. – 56 с.; Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? МБФ «Альянс громадського здоров'я». 2018. – 178 с.

У випадку комплексного соціального проєкту, що передбачає кілька напрямів діяльності, пов'язаних окремими причинно-наслідковими зв'язками, оцінювання буде здійснюватися як сумарне оцінювання окремих проєктів (підпроєктів, напрямів, видів

діяльності) в його складі [11]. Для оцінки кожної групи підпроектів, які фактично є окремими соціальними проектами, розробляється відповідна технологія оцінки та визначаються відповідні методи та інструменти впровадження.

Наприклад, якщо оцінювати реалізацію та ефективність впровадження проекту, спрямованого на підвищення рівня громадянської активності молоді шляхом залучення до волонтерської діяльності, відповідно до етапів впровадження, то можна запропонувати такі показники оцінювання.

*На рівні внеску* – це затрати і ресурси, які будуть інвестовані в процес наш проект – фінанси (бюджет), молодіжні працівники та фахівців молодіжного центру, молодіжний центр, молодіжні громадські організації, різні форми і методи роботи з молоддю;

*На рівні процесу* – це види діяльності, які впроваджуються, наприклад:

- інформаційні заходи щодо підвищення обізнаності про волонтерську діяльність;
- розроблення навчального курсу для волонтерів початківців;
- проведення тренінгів для волонтерів початківців;
- розроблення навчального курсу для організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів;
- проведення тренінгів для організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів.

*На рівні результатів* – це безпосередні результати діяльності, яка здійснена на рівні процесу:

- кількість молоді, які пройшли тренінги для волонтерів початківців;
- кількість організацій, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів;
- кількість проведених тренінгів;
- кількість підготовлених навчальних програм.

На рівні *наслідків* – середньострокових результатів – це зміни в рівнях знань та поведінці, наприклад:

- підвищення рівня знань молоді щодо можливостей волонтерства;
- підвищення рівня участі молоді в волонтерській і благодійній діяльності;
- підвищення знань і зміна поведінки представників організації, які займаються волонтерською діяльністю і залучають волонтерів.

На рівні *впливу* – це довгострокові зміни у молодіжному середовищі – підвищення громадянської активності молоді через залучення до волонтерської діяльності.

У соціальній сфері не визначено універсальних показників/індикаторів, що однозначно підтверджують успішність тієї чи іншої соціально корисної діяльності. Орієнтовний перелік показників оцінки результатів та організаційних умов реалізації соціального проєкту наведено у таблиці 3.4.

**Приклади показників оцінювання організаційних умов та  
результатів соціального проєкту**

	Показники
Кількісні показники	охоплення цільової групи: кількість учасників; кількість проведених заходів: акцій, лекцій, тернінгів; кількість розробленої продукції: навчальних програм, буклетів тощо
Показники соціального розвитку особистості	динаміка рівня розвитку особистості: «не вмів – навчився», «не знав – дізнався»; якість продуктів соціально-творчої діяльності (виробів, малюнків, походів, акцій); характер реалізованих громадських ініціатив
Показники соціальної адаптації особистості	зниження ризику асоціальних явищ; підвищення рівня соціальної успішності учасників; громадська активність
Показники громадської думки	популярність проєкту; соціальний ефект проєктної діяльності; зацікавленість соціальних партнерів; висвітлення інформації проєкт у засобах масової інформації
Технологічні показники	рівень організації проєкту в цілому та окремих заходів; чіткість та ефективність управління; організаційні вміння виконавців
Економічні показники	співвідношення витрат та соціального ефекту; залучення додаткових матеріально-технічних ресурсів

Джерело: Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? МБФ «Альянс громадського здоров'я». 2018. – 178 с.

При виборі показників оцінювання результативності конкретного проєкту доцільно на етапі розробки проєкту чітко визначити завдання та відповідні конкретні зміни, які планується досягти. Відповідно до запланованих змін визначити перелік показників, які можна застосувати для їх виміру, причому можна

використовувати досвід впровадження аналогічних національних та міжнародних програм і проєктів. При формуванні остаточного переліку показників потрібно враховувати тільки ті, що відображають основні і важливі результати запланованої діяльності.

Для перевірки якості і відповідності показників оцінювання проєкту використовується методика SMART (Specific – «особливий», «індивідуально-визначений»; Measurable – «вимірюваний»; Achievable – «досяжний»; Relevant – «значимий», «важливий»; Time-bound – «визначений у часі»). Відповідно до цієї методики показники оцінювання проєкту мають відповідати ряду *критеріїв*, бути: конкретними, вимірюваними, досяжними, актуальними, визначеними у часі. Умови вибору показників оцінювання проєкту відповідно до критеріїв методики SMART наведено у таблиці 3.5.

В ході оцінювання може використовуватись інформація (кількісна чи якісна, або та і та), отримана з різних джерел. Вибір тих чи інших методів у кожному випадку зумовлюється завданнями і умовами оцінювання, адекватність вибору методів оцінювання залежить від кваліфікації спеціалістів, які її здійснюють.

**Критеріїв методики SMART відносно показників  
оцінювання проєкту**

<b>Критерій</b>	<b>Вимоги до показника оцінювання</b>
<b>Specific</b> <i>конкретний</i>	показник точно і зрозуміло вимірює конкретний результат завдання, яке оцінюється
<b>Measurable</b> <i>вимірюваний</i>	показник чітко визначений; всі зацікавлені сторони згодні з його інтерпретацією і існують практичні способи по його виміру
<b>Achievable</b> <i>досяжний</i>	вимірювання показника є можливим і реалістичним в контексті доступних ресурсів і можливостей проєкту та наявних даних
<b>Relevant</b> <i>актуальний</i>	надає відповідну інформацію, яка найбільш підходить для вимірювання запланованого результату або реалізації завдання
<b>Time-bound</b> <i>визначений у часі</i>	визначені конкретні часові рамки, в межах яких показник має бути визначений

Джерело: Руководство по планированию, мониторингу и оценке результатов развития. Программа Развития Организации Объединенных Наций. 2009. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiJvpT3vcL7AhUpsKQKHejRAZEQFnoECAkQAQ&url=http%3A%2F%2Fweb.undp.org%2Fevaluation%2Fhandbook%2FRussian%2Fpme-handbook-Russian.pdf&usg=AOvVaw1ZyKg7eynWSuhE5iaFqPQb>

Нижче наведено кількісні та якісні показники оцінки результативності на прикладі соціального проєкту «Формування обґрунтованої молодіжної політики в умовах децентралізації на рівні населеного пункту», реалізованого у 2017 році Державним інститутом сімейної та молодіжної політики спільно з Немішаєвською селищною радою (сmt Немішаєве, Київська область).

*Мета* проєкту: визначення потреб та запитів молоді селища з подальшим обґрунтуванням завдань та напрямів молодіжної роботи у селищі за участі молоді.



*Завдання, які були реалізовані у рамках проєкту:*

- проаналізувати проблеми молоді та соціальну інфраструктуру селища із визначенням молодіжних проблем та проблемних місць селища;
- розробити перспективні шляхи вирішення проблем молоді селища за участі молоді;
- розробити та впровадити механізми залучення молоді до процесу вирішення власних проблем та активної участі у громадському житті селища.

Виконавці проєкту: наукова установа Державний інститут сімейної та молодіжної політики; селищна рада; молодь селища. Реалізація проєкту здійснювалася відповідно до плану реалізації соціального проєкту і передбачала виконання ряду завдань і заходів у два етапи: 1) оцінка соціальної і молодіжної інфраструктури селища та визначення молодіжних потреб; 2) розробка і впровадження стратегії та плану роботи з молоддю у селищі за активної участі самої молоді. План реалізації соціального проєкту «Формування обґрунтованої молодіжної політики в умовах децентралізації на рівні населеного пункту», наведено у додатку 3.1.

1) оцінка соціальної і молодіжної інфраструктури селища та визначення молодіжних потреб;

2) розробка і впровадження стратегії та плану роботи з молоддю у селищі за активної участі самої молоді.

З метою оцінки короткострокових (результат), середньострокових (наслідок) та довгострокових (вплив) результатів проєкту було сформовано перелік кількісних та якісних показників оцінки результативності (таблиця 3.6). Визначені методики та джерела отримання інформації щодо відповідних показників:

*Кількісні показники:* методика – кабінетне дослідження;  
джерела інформації

- звіт за результатами проєкту;
- документи та розпорядження виконкому та селищної ради;
- звіт роботи відділу райради, який відповідає за реалізацію молодіжної політики.

*Якісні показники:* методика – експертне опитування:

- представники молодіжної команди;
- молодь, які взяли участь у проєкті;
- молодь, яка проживає у селищі;
- спеціалісти, які працюють з молоддю у селищі;
- представники селищного виконкому та селищної ради.

Наведений приклад організації оцінки ефективності окремих видів діяльності в межах одного соціального проєкту доводить необхідність обґрунтованої підготовки програми оцінки на стадії розробки проєкту, незалежно від його спрямування та обсягу. Вибір конкретної методики залежить від мети, завдань і очікуваних результатів кожного конкретного проєкту.

## Показники оцінки результативності соціального проєкту

Результати	Кількісні показники	Якісні показники
<b>РЕЗУЛЬТАТ</b> (короткострокові результати проєктної діяльності)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- сформована молодіжна команда, підготовлена до організації молодіжної роботи у селищі;</li> <li>- визначені нагальні потреби та проблеми молоді селища та пріоритетні напрями роботи з молоддю у селищі</li> <li>- проєктні пропозиції, спрямовані на вирішення молодіжних проблем за участі молоді</li> <li>- поінформовані щодо потреб молоді селища та пріоритетів молодіжної роботи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість молоді, яка пройшла підготовку взяла участь у соціальному картуванні та опитуванні</li> <li>- кількість молоді селища, яка взяла участь у опитуванні</li> <li>- кількість спеціалістів, які працюють із молоддю, та пройшли тренінг з розробки молодіжних проєктів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знання та вміння молоді та спеціалістів, які працюють з молоддю, щодо формулювання пріоритетних напрямів молодіжної роботи</li> <li>- підтримка представниками влади та спеціалістами, які працюють з молоддю, молодіжних проєктів та ініціатив.</li> </ul>
<b>НАСЛІДКИ</b> (середньострокові результати проєктної діяльності)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- залучення молоді селища до молодіжної роботи та вирішення соціальних проблем селища;</li> <li>- вирішення пріоритетних проблем молоді селища за участі молоді;</li> <li>- розбудова соціальної і молодіжної інфраструктури селища відповідно до молодіжних потреб;</li> <li>- прийняття стратегії молодіжної політики селища рішенням селищної ради</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість вирішених молодіжних проблем, які були визначені за результатами опитування</li> <li>- кількість впроваджених молодіжних проєктів, які були розроблені під час реалізації проєкту</li> <li>- розбудова молодіжної інфраструктури селища (молодіжний простір на базі місцевого клубу)</li> <li>- кількість заходів виконкому та селищної ради, присвячених молодіжним питанням</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- поінформованість молоді селища щодо молодіжної роботи та діяльності закладів молодіжної інфраструктури;</li> <li>- зацікавленість представників влади селища у молодіжній активності і молодіжній роботі;</li> <li>- рівень підготовки молодіжних активістів селища до організації молодіжної роботи</li> </ul>
<b>ВПЛИВ</b> (довгострокові результати проєктної діяльності)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- підвищення рівня суспільної активності молоді селища</li> <li>- налагоджена молодіжна робота, що враховує наявні ресурси та потреби молоді</li> <li>- підтримка представниками органів місцевої влади та місцевого самоврядування молодіжних ініціатив розробка напрямів молодіжної роботи з врахуванням молодіжних потреб і наявних ресурсів: державних та громадських структур</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- організація роботи Молодіжного парламенту селища</li> <li>- проведення соціологічних опитувань молоді та спеціалістів молодіжної сфери селища з метою розробки планів молодіжної роботи</li> <li>- навчання молодіжних активістів та спеціалістів, що працюють з молоддю</li> <li>- розгляд молодіжних питань на засіданнях виконкому та селищної ради</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зміни, що відбулися в молодіжному середовищі селища за результатами роботи</li> <li>- організація молодіжної роботи відповідно до потреб молоді</li> </ul>

### **3.4. Завдання та програма оцінювання соціального проекту**

Оцінювання (моніторинг впровадження і оцінка результатів) соціальних проєктів може бути спрямоване на розв'язання різних завдань, залежно від характеру проєкту, очікуваних результатів, джерел фінансування, рівня впровадження, етапу впровадження, мети проведення оцінки тощо. Особливості реалізації моніторингу і оцінки соціального проєкту залежно від подальшого використання отриманих результатів наведено у таблиці 3.7.

На етапі розробки проєкту має бути визначена методика збору та аналізу даних за показниками а також передбачені ресурси на проведення досліджень та аналізу інформації щодо показників оцінювання проєкту. Із якісних методів збору даних найбільш активно використовуються такі: фокус-групи; гнучкі та глибинні інтерв'ю; звіти спеціалістів, які надають послуги клієнтам. Із кількісних методів: стандартизовані опитування: телефонні, “віч-на-віч”, у форматі онлайн; статистичний аналіз даних звітної документації; безпосередні вимірювання змін показників здоров'я або поведінки учасників проєкту (наприклад зловживання алкоголем, здорове харчування тощо).

Таблиця 3.7

**Завдання оцінки і моніторингу залежно від  
використання результатів оцінювання**

<b>Використання результатів МіО</b>	<b>Особливості реалізації</b>
Продовження (розширення) проекту	Проводиться при потребі пролонгації діючого проєкту або мультиплікації проєктної діяльності (впровадження на іншій території, для іншої цільової групи тощо). Оцінювання може стосуватися проєкту або окремих видів діяльності, форм та методів роботи, що були застосовані в ході проєкту
Інформування бенефіціарів проєкту (спонсорів, донорів, бюджетні установи тощо)	У випадку реалізації проєкту за рахунок бюджетного фінансування, отримання грантів від організацій, особливо міжнародних, які передбачають обов'язкову оцінку або моніторинг проєкту. Оцінювання передбачає збір та аналіз даних для звітності.
Пошуку шляхів поліпшення проєкту	Переважно проводиться самими організаторами та виконавцями проєкту, з метою визначення ефективності діяльності, рівня досягнення результатів, за необхідності, корегування проєкту
Порівняльне оцінювання різних проєктів	Проводиться для оцінки проєктів у рамках конкурсів проєктів або коли проводиться тендер на фінансування. Результати оцінювання використовуються для вибору проєктів з найбільшою очікуваною ефективністю серед усіх проєктів, поданих на розгляд (конкурс) різними виконавцями (установами, організаціями тощо)
Оцінка економічної ефективності	Передбачає збір інформації щодо витрат ресурсів на різних етапах реалізації проєкту та їх порівняння з отриманими результатами. Аналіз доцільності витрат спрямований на оптимізацію проєкту з метою підвищення економічної ефективності. Цей вид оцінювання поєднує економічний аналіз та аналіз результативності проєкту

Джерело: Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проєктів / О. О. Яременко, О. Р. Артюх, О. М. Балакірева та ін. – К.: ДЦССМ, ДПСМ, 2002. – 123 с.

Завдання моніторингу та оцінки соціальних проєктів відповідно ро різних впливів проєктної діяльності наведено у таблиці 3.8.

Таблиця 3.8

**Завдання моніторингу та оцінки соціальних проєктів відповідно до впливів проєктної діяльності**

<b>Складові моніторингу/оцінки</b>	<b>Завдання моніторингу/оцінки</b>
Моніторинг/оцінка законодавчих та нормативних актів	аналіз нормативно-правового забезпечення відповідного соціального проєкту, його узгодженості з чинним законодавством України, аналіз діючих рішень і розпоряджень на рівні областей, районів та окремих населених пунктів
Моніторинг/оцінка населення	виявлення актуальних соціальних потреб представників цільових груп проєкту, специфіки цих потреб в окремих регіонах; визначення ефективності заходів проєкту; вивчення думки певних верств населення щодо проєкту
Моніторинг/оцінка системи	забезпечує інформацією про діяльність установ та організацій, які відповідають за реалізацію проєкту чи окремих його складових; аналіз позитивних і негативних вплив інших організацій та соціального оточення на соціальну проблему, на які орієнтовано проєкту діяльність
Моніторинг/оцінка якості	дослідження рівня задоволеності діяльністю, що ведеться за проєктом, з боку представників цільових груп (особливо важливо для локальних проєктів, або які реалізуються на місцевому рівні)

Джерело: адаптовано Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проєктів / О. О. Яременко, О. Р. Артюх, О. М. Балакірева та ін. – К.: ДЦССМ, ДПСМ, 2002. – 123 с

*Моніторинг соціального проєкту* проводиться від планування діяльності до досягнення кінцевої мети, та спрямований на комплексне відстеження показників щодо:

- ресурсів проєкту (відповідність витрачених ресурсів плану);
- впровадження запланованих дій та діяльності (відповідність змісту заходів меті та завданням проєкту, дотримання

запланованих технологій, методів, процедур, проведення заходів тощо);

- результати проєкту (рівень досягнення запланованих завдань);

- вплив проєкту (зміни у соціальному середовищі, зміни у поведінці і знаннях цільових груп, компетентності фахівців тощо).

Основними інформаційними джерелами моніторингу проєктів є проєктна документація; результати досліджень (базових, поведінкових, цільових, підсумкових тощо); інформаційно-освітні матеріали та інші розробки в межах проєкту; інформація щодо висвітлення ходу реалізації проєкту; результати опитування керівників та виконавців проєкту; залучених волонтерів; представників цільової групи та соціального оточення цільової групи; представників інших організацій, залучених до проєктної діяльності; представників місцевих органів влади та інших установ, від впливу яких залежала успішність виконання проєкту тощо.

*Оцінка соціального проєкту* проводиться періодично на різних етапах реалізації проєктної діяльності. Завдання впровадження оцінки проєкту та напрями і методи збору даних відповідно до етапів реалізації соціального проєкту, наведено у таблиці 3.9.

Таблиця 3.9

**Завдання та методи оцінки на різних етапах реалізації соціального проекту**

<b>Етапи реалізації проекту</b>	<b>Завдання оцінки</b>	<b>Напрями та методи проведення оцінки</b>
Початок проекту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведення ситуаційного аналізу</li> <li>- визначення потреб цільової групи</li> <li>- оцінка потенціалу цільової групи та соціального оточення</li> <li>- потенціал та потреби виконавців проекту</li> </ul>	<p>швидка оцінка ситуації вторинний аналіз наявної інформації аналіз нормативно-законодавчої бази аналіз документальних джерел експертні інтерв'ю фокусовані групові інтерв'ю (фокус-групи) з цільовою групою спостереження опитування</p>
Планування діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перевірка логічної моделі</li> <li>- оцінка ресурсів</li> </ul>	<p>якісне дослідження (фокус-групи, гнучкі інтерв'ю)</p>
Реалізація проекту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оцінка процесу</li> <li>- аналіз перешкод</li> <li>- аналіз якісних та кількісних змін <ul style="list-style-type: none"> <li>- на індивідуальному рівні</li> <li>- на рівні соц. оточення</li> <li>- на рівні спільноти</li> <li>- на політичному рівня</li> </ul> </li> <li>- прогнозування та оцінка можливих наслідків</li> </ul>	<p>спостереження аналіз проєктної документації інтерв'ю та групові дискусії з виконавцями інтерв'ю та анкетування користувачів проєкту інтерв'ю з <ul style="list-style-type: none"> <li>- представниками соц. оточення</li> <li>- представниками органів влади</li> <li>- представниками ЗМІ</li> </ul> </p>
Корегування проекту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вивчення потенціалу та потреб цільових груп</li> <li>- аналіз змін на рівнях: соц. оточення, спільноти, політичному</li> <li>- перевірка логічної моделі проєкту</li> <li>- розробка подальших кроків</li> </ul>	<p>швидка оцінка вторинний аналіз інформації, отриманої на попередніх етапах індивідуальні та групові інтерв'ю експертні опитування</p>
Завершення проекту	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оцінка результатів, досягнень</li> <li>- аналіз впливу, наслідків</li> <li>- оцінка ефективності</li> <li>- оцінка економічної ефективності</li> </ul>	<p>аналіз проєктної документації опитування представників цільових груп оцінка вартості використання моделей оцінки ефективності індивідуальні та групові інтерв'ю</p>

Джерело: Моніторинг і оцінка діяльності із формування здорового способу життя / О.М.Балакірева, О.О.Яременко, Р.Я.Левін та ін. – К.: Укр.ін-т соц.дослідж., 2005. – 152 с

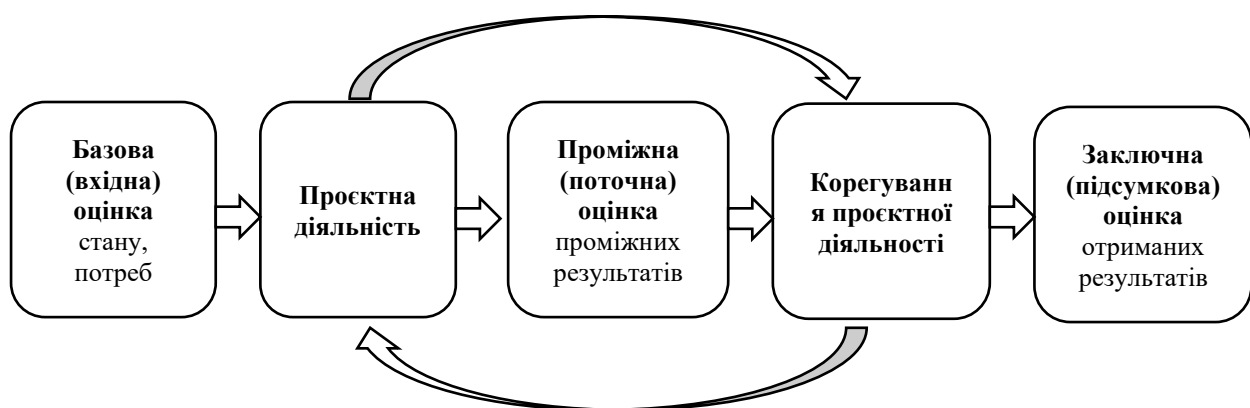


Будь-який проєкт реалізується за відповідним планом, що передбачає види діяльності та очікувані результати. Проте під час його реалізації можуть з'явитися, і з'являються, додаткові напрями та незаплановані завдання, або ж виникнути необхідність внести певні зміни та доповнення у заплановану діяльність.

Одним із завдань моніторингу реалізації і проміжної оцінки результатів соціального проєкту є визначення відповідності впроваджених дій плану реалізації проєкту.

З точки зору управління проєктної діяльності, *оцінка і корегування* являють собою дві ланки одного ланцюга, які по чергово повторюються у процесі реалізації проєкту, і є об'єктивною підставою для прийняття управлінських рішень. Незалежно від того, що є об'єктом оцінки, наприклад, ресурсні витрати, поведінка учасників проєкту, ефективність методів реалізації тощо, «оцінка–коригування» передбачає виконання

Цикл може повторюватися декілька разів



послідовних дій, показаних на рис. 3.3.

**Рис. 3.3.** Цикл «оцінка-корегування» соціального проєкту

Джерело: авторська розробка.

Як видно з рисунку ланцюг «оцінка–корегування» діє у такий спосіб:

- здійснюється вхідна оцінка стану (чи істотних характеристик) об'єкта оцінки, наприклад, цільової аудиторії на яку спрямовано проект, наявних ресурсів, охоплення аудиторії тощо;

- впроваджується проєктна діяльність, яка впливає на об'єкт з метою досягнення запланованих результатів. Дії, що реалізуються у рамках об'єкту, призводять до змін стану (характеристик) об'єкта, що оцінювався, він набуває вже нового (проміжного) стану;

- проводиться проміжна (поточна) оцінка, яка показує новий стан (характеристики) об'єкта, що виникли внаслідок реалізації проєктної діяльності на певному етапі;

- відбувається порівняльний аналіз даних вхідної і поточної оцінки, який визначає зміни, що сталися завдяки проєктній діяльності, їхню відповідність або невідповідність очікуваним результатам проєкту. За результатами проміжної оцінки, у разі необхідності, вносяться зміни (корегування) у проєктну діяльність, щоб отримати саме очікувані результати;

- реалізується вже скорегована проєктна діяльність, яка справляє новий вплив на об'єкт, в результаті чого він знов набуває нового стану (нових характеристик);

- здійснюється чергова проміжна оцінка, яке демонструє новий стан (характеристики) об'єкта, знов відбувається

порівняльний аналіз і відповідне (за потреби) корегування проєктної діяльності.

Цикл «оцінка–корегування» може здійснюватися кілька разів у рамках одного проєкту, залежно від терміну і обсягу його реалізації. Завершується оцінювання результативності проєкту заключною (підсумковою) оцінкою, що проводиться на завершення окремого виду проєктної діяльності або проєкта в цілому. Дані заключної (підсумкової) оцінки свідчать про рівень досягнення очікуваного результату.

Корегування проєктної діяльності потрібне майже завжди, тому що

а) людська діяльність взагалі не є цілком досконалою і в більшості випадків потребує корегування;

б) запланована діяльність у соціальній сфері не завжди може бути точною і залежить від багатьох обставин;

в) соціальні проєкти є досить складною сферою людської діяльності, з великою кількістю змінних і впливів, що передбачити усі можливі зміни на етапі планування нереально.

Основні *принципи оцінювання* ефективності соціального проєкту розроблені на основі аналізу міжнародного досвіду [10].

1) *Взаємозв'язок планування та оцінювання.* Оцінювання (моніторинг реалізації і оцінка результату) є складовою частиною проєктної діяльності і здійснюється протягом терміну реалізації проєкту. Моніторинг та оцінка (базова, проміжна, заключна)

мають бути складовими плану реалізації проєкту з визначеними термінами реалізації, інструментами та ресурсами оцінювання.

2) *Програма оцінювання соціального проєкту.* Програма оцінювання проєкту є комплексним дослідженням, тому на етапі планування має бути сформульована мета, завдання, методи оцінювання, терміни реалізації, кількісні та якісні показники та індикатори оцінювання, джерела та інструменти збору даних. Необхідно спланувати, на кого мають бути розраховані рекомендації на кожному з етапів моніторингу – на організаторів проєкту щодо удосконалення механізму його реалізації; соціальних працівників або волонтерів, які безпосередньо надають послуги; підлітків з метою допомогти їм зорієнтуватися в проєкті; донорів або тих, хто приймав рішення, щодо доцільності фінансування проєкту, необхідності його розширення чи видозміни.

3) *Інструментарій оцінювання.* Як і будь-яке дослідження, реалізація моніторинг і оцінка передбачає наявність відповідного інструментарію (див. параграф 1.5). Інструментарій має бути конкретним і зрозумілим; виходити з необхідності знайти відповіді на головні питання, які стосуються досягнення мети проєкту; відповідати критеріям, що має полегшити порівняння результатів; відбивати всі напрями реалізації проєкту.

4) *Якісна й чітка звітність.* Звіт за результатами оцінювання має містити опис методології оцінювання, отримані результати та, обов'язково, висновки і пропозиції щодо досягнень

та недоліків проєкту. Готується за результатами аналізу поточної та підсумкової звітності. Доцільно розробити схему аналізу звітності;

5) *Висновки і рекомендації*. Результатом оцінювання проєкту є узагальнення всієї отриманої інформації, підготовка висновків та рекомендацій щодо продовження реалізації проєкту або використання проєктних розробок. У випадку проведення проміжного оцінювання: планування наступних кроків, корегування планів та методів реалізації проєкту.

Конкретний соціальний проєкт може оцінюватися як спеціалістами, не залученими до реалізації проєкту (*зовнішнє оцінювання*), так і самими учасниками проєкту (*внутрішнє оцінювання*). Результати зовнішнього та внутрішнього оцінювання зорієнтовані на вирішення одних завдань, але можуть відрізнятися за рівнем об'єктивності та компетентності.

Основні складові *програми* моніторингу та/або оцінки соціального проєкту представлені у таблиці 3.10.

**Складові програма моніторингу та/або оцінки  
соціального проєкта**

<b>Складові програми</b>	<b>Зміст</b>
Мета	визначення навіщо потрібно проводити оцінку
Завдання, на вирішення яких спрямовано моніторинг/оцінку	навіщо проводиться оцінювання і як будуть використані результати
Показники та індикатори	дані за якими буде здійснюватися оцінювання (кількісні та якісні показники)
Джерела інформації	звідки або від кого будуть отримана необхідна інформація
Методи збору інформації	які будуть використані методи для отримання даних щодо кількісних і якісних показників
Аналіз отриманих даних	збір і обробка інформації відповідно до запланованих методів
Звіт за результатами	оформлення результатів оцінки/моніторингу, висновки і рекомендації за результатами аналізу

Джерело: Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проєктів. Кіровоград, ІСКМ, 2007. - 100 с.

Далі наведено приклад програми базового оцінювання проєкту регіонального рівня, спрямованого на створення умов активного залучення громадян до волонтерської діяльності.

**Звіт** є важливим і обов'язковим продуктом моніторингу та/або оцінки програм і проєктів. Загальноприйняті положення щодо звіту за результатами оцінювання проєкту стосуються дотримання ряду *вимог* [1]:

- відповідність: інформація, подана у звіті, має відповідати проблемі, що оцінювалася;
- об'єктивність: інформація у звіті має бути об'єктивною;

- надійність та достовірність: результати мають бути перевіреними та реальними;

- можливість порівняння: отримані дані можуть бути використані для оцінювання та порівнянні даних;

- доступність: у звіті мають бути пояснення як і де можна отримати більш детальну інформацію;

- зрозумілість: особа, яка не має детальної інформації щодо проєкту, повинна зрозуміти інформацію надану у звіті.

Зміст звіту буде варіюватися залежно від проблематики аналізу та завдань оцінювання. Проте переважно використовується така *структура звіту*: резюме; вступ; структура оцінювання; опис об'єкту оцінювання; одержані результати (дані); висновки; рекомендації; додатки. За обсягом звіт не повинен бути дуже великим, тому що це ускладнює його читання. Разом з тим у звіті проблема висвітлюється досить широко й різнобічно. Практика свідчить про те, що оптимальний обсяг звіту не перевищує 30 сторінок.

*Приклад*

**Програма базової оцінки соціального проєкту «Волонтерство»**

**Мета:** визначити ефективні (практичні) шляхи залучення громадян регіону до волонтерської діяльності.

**Завдання :**

1. Ознайомитися з досвідом роботи волонтерських організацій в регіоні.
2. Проаналізувати інформованість населення регіону щодо волонтерської діяльності.
3. Проаналізувати механізми залучення громадян до волонтерської діяльності.
4. Вивчити мотивацію волонтерської участі членів волонтерських організацій.
5. Проаналізувати кращі практики формування навичок активної громадянської дії, соціальної участі, надання підтримки та стимулювання волонтерської діяльності.
6. Розробити рекомендації щодо ефективних шляхів залучення та підготовки громадян регіону до волонтерської діяльності.

## **Показники/індикатори**

### *кількісні:*

кількість волонтерських організацій і ініціатив, що діють у регіоні;  
кількість громадян, які залучають до волонтерської діяльності;  
кількість заходів і акцій, проведених волонтерами протягом року;  
розподіл волонтерів за статтю та віком;

### *якісні:*

ефективні методи та шляхи залучення та підготовки до волонтерської діяльності;  
поінформованість населення щодо волонтерської діяльності;  
зацікавленість громадян регіону щодо участі у волонтерській діяльності;  
партнери волонтерських організацій;  
методи стимулювання і мотивації волонтерів.

**Джерела інформації:** результати соціологічних досліджень щодо волонтерської діяльності;  
майданчики спілкування волонтерів у інтернет;  
представники волонтерських організацій;  
жителі регіону, не залучені до волонтерства.

### **Методи збору даних:**

- 1) *Вторинний аналіз* результатів соціологічних досліджень щодо інформованості населення України про волонтерську діяльність.
- 2) *Контент-аналіз* інтернет простору: сайти волонтерських організацій, мережа волонтерів в інтернеті, форуми тощо.
- 3) *Експертне опитування* представників волонтерських організацій і рухів.
- 4) *Фокус-групи* з жителями регіону, які не залучені до волонтерської діяльності.

### **Звіт за результатами** буде містити такі дані:

види, форми та напрями волонтерської роботи, що реалізується у регіоні;  
механізми залучення та підготовки волонтерів;  
методи стимулювання та мотивації громадян до волонтерської діяльності;  
шляхи формування активної громадянської позиції населення регіону.

**Рекомендації** щодо залучення, підготовки та підтримки волонтерів.



### Література та посилання до розділу 3

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проектів. Кіровоград: ІСКМ, 2007. 100 с.
2. Безпалько О.В. Соціальне проектування : навчальний посібник. Київ: Знання, 2010. 127 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1338287/>
3. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання. / Горошко А. та ін. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.
4. Коган М. С. Метод проектов и условия его эффективного применения в воспитательной работе. Москва: Дело, 1989. 253 с.
5. Луков В. А. Социальное проектирование: Учеб. пособ. Москва: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии, Финита, 2003. 240 с.
6. Мішина С. В., Мішин О. Ю. Науково-практичні засади соціального проектування. *Ефективна економіка*. 2020. № 1. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7620> (дата звернення: 19.11.2022).
7. Моніторинг і оцінка діяльності із формування здорового способу життя / О.М.Балакірева та ін. – Київ: Укр.ін-т соц.дослідж., 2005. – 152 с.
8. Моніторинг і оцінка. Методичні рекомендації. Київ: Альянс, 2004. 65 с.

9. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? Навчальний посібник. МБФ «Альянс громадського здоров'я». 2018. 178 с.
10. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О. О. Яременко та ін. Київ: Державний центр соціальних служб для молоді, Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2002. 124 с.
11. Оцінка ефективності програми “Здоров’я та розвиток молоді” 1997–2001 / О. О. Яременко та ін. – Київ: ТОВ “ІМГ “АртБат”, ТОВ “Видавництво “ЛІТТОН”, 2002. – 96 с.
12. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендшел М. та ін. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.
13. Руководство по мониторингу и оценке проектов, программ, политик / Г. Маматкеримова и др. Бешкек, 2002. 56 с.
14. Снижение и устранение вреда, связанного с потреблением наркотиков. Руководство для работников сферы услуг по снижению вреда в работе с потребителями инъекционных наркотиков. Агентство общественного здоровья. Рига, Латвия, 2008. 188 с.
15. Тянь Р.Б, Холод Б.І., Ткаченко В.А. Управління проектами: Підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 224 с.

## IV. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА СОЦІАЛЬНИХ ПРОГРАМ

### 4.1 Соціальна програма як організаційна форма соціальної роботи

Ще однією організаційно формою впровадження соціальної роботи є програма. На відміну від проєкту, програма передбачає більший масштаб і тривалість впровадження і може включати кілька проєктів, що мають спільну мету, але різні завдання. Програма (економічна, соціальна) є сукупністю взаємопов'язаних заходів, план дій, направлених на досягнення єдиної мети, вирішення однієї проблеми.

О.Безпалько дає таке визначення терміну *«програма»*: «сукупність проєктів і/або різних заходів, об'єднаних спільною метою і умовами їх виконання» [2].

Глосарій термінів з моніторингу і оцінювання визначає програму як «послідовну сукупність дій та/або проєктів задля досягнення загальної мети на регіональному, національному та міжнародному рівнях, що також включає ряд заходів, які перетинаються у різних секторах, тематиках та географічних зонах»[3].

Для вирішення проблемних питань у соціальній сфері впроваджуються *соціальні програми* – «сукупність соціальних заходів, які спрямовані на вирішення конкретної соціальної проблеми» [5]. Соціальна програма передбачає послідовність

здійснення діяльності, конкретні засоби і інструменти реалізації, наслідком впровадження яких є очікувані соціальних результатів.

За Т. Азаровою та Л. Абрамовим «соціальна програма» – «документ, що визначає основні напрямки розвитку соціуму регіону, чи громади окремої групи населення на певний строк. При цьому слід зазначити, що на локальному рівні соціальні аспекти розвитку регіону, громади є, як правило, складовою частиною більш загального плану – програми соціально-економічного і культурного розвитку» [1]. Ефективність соціальних програм вимірюють наявністю соціальних ефектів (соціальних змін), що виникають у результаті діяльності в межах програми. Зміни можуть мати економічний, екологічний, політичний характер тощо. Змінюватися може також поведінка окремих осіб, громад або суспільства в цілому.

Якщо узагальнити наведені визначення, то програма є організаційною формою реалізації соціальної роботи, що характеризується такими ознаками:

- визначена мета діяльності;
- сукупність взаємопов'язаних заходів і/або проєктів реалізація яких дає змогу досягти мету програми;
- план дій з реалізації;
- обмежений термін виконання;
- очікувані результати.

В організаційному контексті програма є *документом*, що описує модель майбутньої діяльності відповідно до визначеної

мети та завдань, напрямів та форм роботи, що передбачає досягнення певних результатів. Програма як документ містить інформацію щодо особливостей організації і управління діяльністю, про завдання, ресурси та шляхи реалізації програми.

Класифікація програми за різними ознаками наведена у таблиці 4.1.

Таблиця 4.1

### Класифікація програм

Ознаки	Типи програм
Термін впровадження	довгострокові, середньострокові, короткострокові
Рівень впровадження	місцеві, регіональні, державні, міжнародні
Направленість	комплексні, профільні, цільові, відомчі тощо
Сфера впровадження	економіка, політика, фінанси, соціальна сфера, демографія тощо
Стратегія впровадження	програми розвитку, впровадження, захисту тощо

Джерело: розроблено автором.

Алгоритм розробки і впровадження програми аналогічний до проектного планування і передбачає виконання послідовних взаємопов'язаних кроків, етапів. Залежно від сфери та стратегії впровадження програми використовують дещо відмінні підходи та терміни. Розглянемо послідовність планування та реалізації програм, яку використовуються при проведенні моніторингу і оцінки програм регіонального розвитку [12]. Цикл впровадження програми, що складається з шести етапів: ідентифікація, розробка, схвалення та фінансування, впровадження, моніторинг і оцінка та звітування, зображено на рисунку 4.1.

На етапі «ідентифікація» визначаються концепції програми, цільова група (бенефіціарів) та можливі зацікавлені сторони і учасники, проводиться детальне дослідження проблем і потреб цільової групи та розробляються шляхи їх вирішення. На етапі «розробка» визначаються складові елементи програми та розробляється план реалізації, визначаються завдання і повноваження виконавців, графік виконання та моніторингу програми, необхідні ресурси і форми звітності.



**Рис. 4.1. Етапи планування та реалізації регіональної програми**

Джерело: Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендшел М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. – К.: К.І.С., 2007. – 80 с.

Етап «схвалення та фінансування» передбачає узгодження програми з «замовником» – установою/організацією яка забезпечує фінансування програми та зацікавлена у очікуваних результатах. У разі національної програми «замовником» є

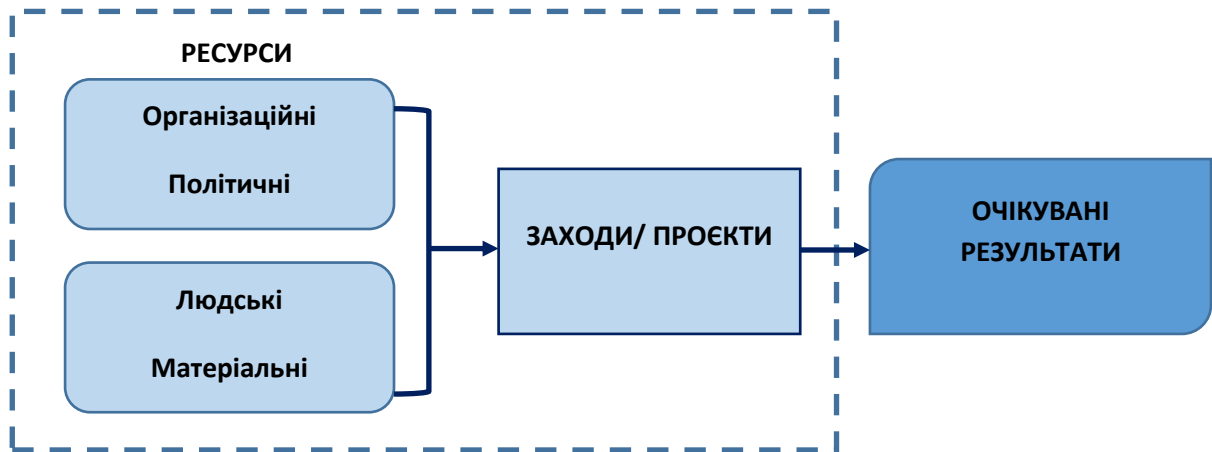
регіональні (обласні, районні) органи виконавчої влади. «Замовник» розглядає програмну пропозицію та приймає відповідне рішення відповідно до якого оформлюються необхідні документи і здійснюється фінансування.

Етап «реалізація» означає організацію і впровадження запланованих заходів/проектів відповідно до плану реалізації програми. На етапі «моніторинг та оцінювання» проводиться збір та аналіз інформації щодо досягнення очікуваних результатів і, за потреби, вдосконалення процесу реалізації програми. Етап «звітування» передбачає надання організації/установі «замовнику» та бенефіціарам програми інформації про досягнення (або недосягнення) очікуваних та неочікуваних результатів і про витрату ресурсів.

Реалізація програми передбачає досягнення очікуваних *результатів*. Схему перетворення ресурсів, залучених до реалізації програми, на результати програмної діяльності наведено на рисунку 4.2.

При впровадженні соціальних програм результати можна розглядати з точки зору безпосереднього впровадження програми відповідно до запланованої діяльності, а також згідно моделі «теорії змін» щодо наслідків та впливів програми на соціальні групи та соціальні процеси. Результати соціальної програми відповідно до моделі «теорії змін» подібні до результатів соціальних проектів (див. параграф 3.2) відмінність лише в тому,

що програма має більш довготривалий вплив і, як правило, охоплює кілька напрямів діяльності.



**Рис. 4.2. Схема перетворення ресурсів програми на результати**

Джерело: Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендьял М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. – К.: К.І.С., 2007. – 80 с.

***Рівні результатів*** впровадження соціальної програми [12]:

- *результати програми* (короткострокові результати) – безпосередній «продукти» та послуги, які отримали учасники програми у результаті її впровадження, наприклад, підготовлені фахівці; проведені форуму, семінари, тренінги; підвищення поінформованості населення щодо соціальних проблем тощо;

- *наслідки* для бенефіціарів програми (або середньострокові результати), що є наслідком досягнення сукупності короткострокових результатів і визначає впливи та соціальні зміни, що відбулися з учасниками програми та їхнім оточенням, наприклад: зниження рівня безробіття серед певних груп



населення; покращення надання соціальних послуг, підвищення рівня успішності тощо);

- *вплив* сукупності наслідків програми на громаду або суспільство (довгостроковий результат) передбачає зміни, що відбуваються у суспільстві унаслідок програмної діяльності у довгостроковій перспективі та суттєво впливають на поліпшення ситуації, яка є об'єктом реалізації програми. Зазвичай довготермінові результати досягають на рівні окремої громади чи регіону, країни, суспільства загалом, залежно від рівня впровадження програми.

#### **4.2. Методика моніторингу і оцінки соціальної програм**

Алгоритм та принципи планування та проведення моніторингу і оцінки програм є подібними до методики моніторингу і оцінки проєктів, про що йшлося у розділі 3. Часто у методичній літературі опис методики оцінки та моніторингу стосується одночасно і проєктів, і програм. Але є й певні відмінності, пов'язані з завданнями та напрямками реалізації програм, рівнем її впровадження, очікуваними наслідками і соціальним впливом. Соціальні програми, як правило, спрямовані на вирішення глобальних соціальних проблем і змін на рівні громади, регіону, країни, наслідки програмної діяльності є довготривалими, їх впровадження і фінансування регулюється нормативними документами. Зважаючи на масштабність (тематичну, географічну, за цільовими групами населення),

моніторинг реалізації та оцінка програми є більш складним і детальним дослідженням, порівняно з оцінюванням проєкту.

*Моніторинг програми* – процес регулярного збору та фіксації даних про ключові елементи реалізації програми протягом періоду її впровадження задля виявлення проміжних результатів і досягнень, своєчасного виявлення проблем та відхилень від намічених результатів і здійснення необхідних коригувань, забезпечення ефективного використання ресурсів, виконання запланованих завдань, мінімізації негативних наслідків, визначення можливостей для подальшого розвитку програми тощо.

Програмний моніторинг передбачає оцінку якісного і кількісного результату. Якість діяльності є базовою умовою для досягнення очікуваних результатів, оскільки неякісне виконання спланованої діяльності, навіть за умови досягнення кількісних показників, не забезпечить реалізацію спланованих результатів і впливів. Кількісний моніторинг передбачає відстеження кількості проведених заходів, залучених або охоплених клієнтів, і є базовим компонентом моніторингу програм.

Спираючись на дані самої програми (характеристики учасників програми, відвідуваність заходів, становище учасників після закінчення програми, витрати на заходи), при моніторингу відстежують фактичні результати програми в порівнянні з очікуваними [9]. Без інформації, зібраної в процесі моніторингу, майже неможливо оцінити актуальність, значимість і стійкість

результатів, досягнутих програмою, або кількісно визначити, надала програма вплив на добробут її учасників

Програмний моніторинг дозволяє отримувати *кількісні та якісні дані* щодо прогресу та діяльності програми, і дає відповіді на запитання:

- Чи відповідають отримані результати цілям, встановленим на етапі планування?

- Чи достатньою є якість реалізації програми та надання послуг?

- Чи перебуває програма на правильному шляху до досягнення своїх цілей і завдань?

Отже, моніторинг – це процес виміру реалізації програми та її наслідків, що охоплює комбінацію внутрішнього моніторингу, покликаного перевіряти перебіг упровадження програми, та зовнішнього моніторингу, що забезпечує аналіз впровадження програми відповідно до державної політики.

Основні *завдання моніторингу програми* [10]:

- відстежити основні складові та елементи програм (вкладені кошти, проведені заходи й основні результати);

- задокументувати й оцінити, яким чином були використані ресурси (матеріальні, людські);

- забезпечити «прозорість» витрачання коштів;

- оцінити охоплення і якість впровадження програми;

- вчасно вносити зміни у програму, щоб підвищити її ефективність.

Відповідно до рекомендацій з моніторингу і оцінювання програм регіонального розвитку моніторинг програми має відповідати таким вимогам[12]:

- бути об'єктивним, прозорим джерелом інформації про хід реалізації програми для виконавців, громадськості та установ, котрі надають фінансування, а також інструментом аналізу ефективності програми й забезпечення якості її результатів;
- системним і постійним – забезпечувати постійний збір та аналіз інформації протягом реалізації програми і проводитися відповідно до затвердженої методології, згідно з планом;
- надавати інформацію щодо своєчасності виконання завдань та заходів програми, кількісних та якісних показників досягнення проміжних результатів на кожному із етапів програми;
- бути корисним і використовуватися – за результатами моніторингу виконавці програми визначають успіхи та помилки, за потреби, вносити необхідні корективи і доповнення до програмної діяльності;
- визначати показники та індикатори для усіх коротко-, середньо- та довгострокових результатів програми.

Результати моніторингу використовуються при проведенні оцінки програми, як на етапі реалізації, так і на етапі аналізу результативності, для корегування реалізації програми: уточнення чи зміни цільової аудиторії, форм і методів діяльності, використання ресурсів тощо. Також інформація отримання в

результаті моніторингу використовується для інформування фінансуючих установ та зацікавлених сторін.

*Оцінка програми* – це аналіз актуальності, ефективності, результативності заходів програми, її впливу і стійкості цього впливу [9]. Оцінка – процес систематичний і охоплює всі елементи і етапи програми, а саме, її розробку, реалізацію та досягнуті результати.

У практиці оцінювання програм країнами Європейського Союзу застосовуються три основні види оцінювання залежно від етапу реалізації програми на якому проводиться оцінка [9]:

*попередня оцінка* (ex-ante) – здійснюється на етапі розробки програми з метою прогнозування її ефективності і дає змогу сформулювати мету й завдання програми, визначити пріоритетні напрями впровадження та ефективні методи розв’язання виявлених проблем, а також спроєктувати можливий вплив від реалізації програми на соціальні явища і процеси, визначити рівень узгодженості різних змістовних і методичних компонентів програми тощо;

*проміжна оцінка* (ex-mid) – здійснюється в процесі виконання програми, і її мета – визначити рівень досягнення очікуваних результатів програми та чинників, що сприяють або заважають ефективному впровадженню. Результати проміжної оцінки дають можливість вносити корективи у елементи та процес реалізації програми з метою досягнення запланованих результатів;

*підсумкова оцінка (ex-post)* – здійснюється по завершенні програми з метою визначення рівня досягнення запланованих результатів, рівня впливу та наслідків впровадження, оцінки загальної ефективності програми. Підсумкова оцінка дає змогу визначити наскільки програма вплинула на проблеми, на вирішення яких була спрямована. Термін проведення підсумкової оцінки:

- одразу після завершення реалізації програми (короткостоківий результат);
- через 3-7 років по завершенні програми з метою визначення її довготермінового впливу.

Розробники рекомендацій щодо моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку відповідно від завдання виділяють шість основних видів оцінки [12]: оцінка послідовності дій/заходів; попередня оцінка оперативної стратегії; оцінка процесу реалізації; оцінка шляхом дослідження окремих ситуацій (case study); оцінка впливу програми; мега-оцінювання (див. таблицю 4.2)

### Види оцінки залежно від завдань оцінювання

Завдання оцінки	Результати оцінки
1. Оцінка послідовності дій/заходів	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дає концептуальні відповіді на питання про логічну побудову програми (логічний взаємозв'язок між причинами й наслідками);</li> <li>- дає концептуальні відповіді на питання щодо операційної логіки та послідовності дій у рамках програми;</li> <li>- дає змогу оцінити правильність, послідовності етапів роботи та виявити рівень і характер впливу такої послідовності на ефективність та результативність програми</li> </ul>
2. Попередня оцінка операційної стратегії	<ul style="list-style-type: none"> <li>- здійснюється до початку реалізації програми;</li> <li>- допомагає зрозуміти, як взаємодіють окремі частини програми, як між собою, так і з ресурсами, необхідними на виконання програми;</li> <li>- дає змогу визначити, чи відповідають цілі програми поточній ситуації, чи правильно визначено обсяг ресурсів, необхідних для впровадження програми тощо допомагає мінімізувати ризики</li> </ul>
3. Оцінка процесу реалізації	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дає детальну інформацію про те, чи відбувається реалізація програми згідно з планом, чи бенефіціари відчують і сприймають короткотермінові результати програми</li> </ul>
4. Оцінка шляхом дослідження окремих ситуацій (case study)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- допомагає виконавцям програми вчитися на «живих» прикладах через вивчення вдалого й невдалого досвіду, щоби в подібних ситуаціях повторювати рішення або, навпаки, одразу шукати інші</li> </ul>
5. Оцінка впливу	<p>проводиться, як правило, через 3-7 років по завершенні програми з метою</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- визначити реальний вплив програми (або сукупності програм) на суспільство;</li> <li>- виявити причинно-наслідкові зв'язки між поставленими цілями та досягнутими результатами</li> </ul>
6. Мега-оцінювання	<ul style="list-style-type: none"> <li>- об'єднує результати кількох оцінювань, соціологічних досліджень, державної та відомчої статистики тощо стосовно певної тематики</li> <li>- робиться висновок щодо надійності та дієвості отриманих результатів</li> </ul>

Джерело: Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендвел М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

Оцінка результативності програми передбачає отримання відповіді на питання, чи було досягнуто заплановані цілі і як співвідносяться кінцеві результати із запланованими [3]. Результативність показує ступінь досягнення поставлених цілей і завдань. Загалом оцінка результативності соціальних програм поводить для того, щоб з'ясувати: чи відбулися завдяки програмам очікувані зміни у цільових групах на рівні знань, ставлень і поведінки; чинники, які роблять програму успішною; недоліки і складові програми, що потрібно вдосконалити; обставини, які перешкоджають реалізації програми у повному обсязі [10].

При визначенні результатів програми як короткострокових і середньострокових, так і довгострокових використовують два основних види оцінки [9]:

- **оцінка ефективності** – періодичні об'єктивні оцінки програми, які здійснюються для визначення її актуальності, ефективності, результативності, впливу і стійкості. При оцінці ефективності оцінюється якість «продукту» програми, якість наданих послуг і досягнення короткострокових результатів, як правило, вона охоплює короткострокові і середньострокові кінцеві результати програми;

- **оцінка впливу** визначає наявність причинно-наслідкових зв'язків між програмою і кінцевим результатом. Оцінка впливу відповідає на запитання, чи обумовлені наслідки або зміни



(позитивні/негативні) саме реалізацією програми, а не іншими чинниками.

Довгострокові результати впровадження соціальних програми впливають на соціальне середовище, змінюють соціальне становище окремих груп або населення в цілому, впливають на соціальні процеси на рівні громади або країни, залежно від рівня реалізації програми. *Оцінка впливу* – оцінка довгострокового ефекту (наприклад, поліпшення здоров'я населення) потребує проведення широкомасштабних досліджень на регіональному чи національному рівні [23].

Ще одним індикаторів, який використовується при оцінюванні довгострокових результатів соціальних програм є сталість (стабільність) впливу програми на соціальні групи і соціальні процеси. *Сталість програми* – ймовірність збереження позитивних соціальних ефектів, політична та фінансова підтримка результатів програми після припинення надання вхідних ресурсів (фінансування, матеріалів, навчання) зі сторони донорів/організацій, що впроваджували програму, а також забезпечення довгострокових вигод від програми. Залежно від контексту термін може вживатися у значенні життєздатність (наприклад, життєздатність результатів), стійкість (наприклад, стійкість ефектів) тощо [3].

На сьогодні, окрім перевірки результативності, ефективності, впливу та сталості програми, одним із завдань оцінювання є визначення *відповідності* програми пріоритетам державної

політики. Такий підхід є основою публічного управління і використовується як елемент звітності урядових структур перед громадськістю.

Перелічені вище види оцінювання результатів програм – відповідність, результативність, ефективність, вплив, сталість – визначаються Міжнародною Організацією економічного співробітництва і розвитку (OECD) як критерії *оцінювання розвитку програм з розбудови громадянського суспільства* [22]. Оцінювання розвитку використовується для аналізу наслідків, впливів і життєздатності довготривалих результатів соціальних програм і проєктів, що впроваджуються на національному та/або регіональному рівні і впливають на соціальні процеси, інституційний розвиток, зміни у поведінці або становищі окремих соціальних груп або населення в цілому.

При оцінювання програм регіонального розвитку в Україні використовується вісім критеріїв: доцільність, відповідність основній діяльності, результативність, ефективність, економічність та сталість, альтернативи, уроки, впливи [12]. Відповідність програми та її результатів за кожним із критеріїв можна оцінити отримавши відповіді на ряд запитань (див. таблицю 4.3).

**Перелік критеріїв та основних запитань для оцінювання  
регіональних програм**

<b>Індикатор (критерій)</b>	<b>Запитання для оцінювання за даним критерієм</b>
Доцільність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чи є сенс запроваджувати програму?</li> <li>• Чи відповідають цілі програми потребам і можуть бути досягнуті?</li> <li>• Чи не варто поміркувати над формулюванням інших цілей?</li> </ul>
Відповідність основній діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Якою мірою програма відповідає пріоритетам державної політики, а також сфері відповідальності органу влади чи управління?</li> <li>• Яким чином ця програма сприяє реалізації державних пріоритетів?</li> </ul>
Результативність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Якою мірою програма досягає запланованих результатів у коротко-, середньо- та довгостроковій перспективах?</li> <li>• Наскільки програма досягає визначених показників реалізації?</li> <li>• Наскільки бенефіціари задоволені результатами програми?</li> <li>• Які основні чинники сприяли/заважали досягненню очікуваних результатів?</li> <li>• Чи застосовуються системи звітності про результати програми і для якої аудиторії звітна інформація оприлюднюється (всередині органів влади, бенефіціарам, громадськості)?</li> </ul>
Ефективність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Яка собівартість одиниці продукції програми за минулий та поточний рік і який показник заплановано на майбутній бюджетний рік?</li> <li>• Наскільки програма досягла своїх цілей у визначені терміни та в рамках запланованого бюджету?</li> <li>• Наскільки програмі притаманне дублювання організаційних і людських ресурсів та коштів?</li> <li>• Чи належно зміст та продукти програми враховуються при плануванні інших програм?</li> </ul>
Економічність та сталість	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Якою мірою Чи може орган влади продовжувати виконувати цю програму і досягати поставлених цілей у довгостроковій перспективі, зважаючи на поточний та прогнозний стани бюджетного</li> </ul>

	<p>забезпечення та/або враховуючи інші чинники й тенденції (економічні, демографічні, соціальні, технологічні)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чи є факти політичного тиску на перебіг реалізації програми, зокрема дефіцит необхідних ресурсів, що позначається на сталій роботі програми?</li> </ul>
Альтернативи	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Альтернативи</li> </ul>
Уроки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Які уроки можна винести й використати за розроблення нових програм?</li> </ul>
Впливи	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Що змінилося в результаті реалізації програми? Це передбачає не лише прямі результати, а й опосередковані впливи на соціально-економічний, екологічний та інші виміри, які є наслідком упровадження програми. Необхідно аналізувати як очікувані, так і неочікувані результати, позитивні й негативні впливи зовнішніх чинників, як-от зміни в законодавстві, економічній та політичній ситуаціях тощо.</li> </ul>

Джерело: Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендвел М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

Даний перелік використовується при розробці якісних показників оцінки програм регіонального розвитку та інструментарію збору даних за відповідними показниками.

Індикатори і показники моніторингу та оцінки соціальної програми розробляються відповідно до завдань оцінювання і залежать від напряму реалізації програми, мети, завдань форм реалізації і очікуваних результатів.

Ефективність проведення моніторингу і оцінки соціальної програми залежить від того *хто* буде проводити оцінювання. При проведенні моніторингу і оцінки програм, залежно від виконавців оцінювання, розрізняють такі види оцінювання: внутрішнє, зовнішнє і змішане. Переваги та недоліки різних видів

моніторингу і оцінки програм, залежно від виконавців оцінювання наведено у таблиці 4.4.

Таблиця 4.4.

**Види моніторингу і оцінки програм залежно від виконавців**

<b>Вид</b>	<b>Хто здійснює</b>	<b>Переваги</b>	<b>Недоліки</b>
<b>внутрішнє оцінювання</b>	працівники організації, що реалізує програму, виконавці програми	<ul style="list-style-type: none"> <li>• виконавці програми гарно обізнані з ситуацією, мають змогу швидко знайти необхідну інформацію та розв'язати проблему</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• можливе упередження ставлення та бажання показати кращі результати,</li> <li>• складність отримати реальні показники для порівняння,</li> <li>• брак професіоналізму щодо володіння методиками оцінювання</li> </ul>
<b>зовнішнє оцінювання</b>	зовнішні структури експерти: <ul style="list-style-type: none"> <li>• незалежні експерти</li> <li>• уповноважені представники керівних органів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• висока професійність</li> <li>• незацікавленість у викривленні об'єктивних даних</li> <li>• бажання допомогти з поліпшенням ситуації</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обмежене розуміння специфіки й особливостей реалізації програми і внутрішньої ситуації</li> </ul>
<b>змішане оцінювання</b>	як зовнішні, так і внутрішні експерти	<ul style="list-style-type: none"> <li>• поєднання знання внутрішньої ситуації з професіоналізмом щодо застосування методів моніторингу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проблеми в організації командної роботи</li> <li>• додаткові фінансові витрати</li> </ul>

Джерело: адаптовано Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендвел М., Винницький Б., Ратейчак Ю., Санжаровський І. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

Оцінювання соціальних програм, як правило, є міждисциплінарним дослідженням, в якому можуть застосовуватися різноманітні методи: економічні, статистичні, соціологічні, політологічні та ін., що, у свою чергу вимагає комплексного використання інформації, отриманої з різних джерел. У випадку інформаційного забезпечення оцінки соціальних програм джерелами інформації є нормативні, статистичні, оперативні дані, первинна документація, що містять відомості про базові показники реалізації програми та результати впливу [6].

Проведення моніторингу реалізації та/або оцінки ефективності соціальної програми передбачає розробку технічного завдання та плану обміну інформацією з зацікавленими сторонами (експертами) [12].

**Технічне завдання** окреслює мету проведення оцінювання, а також визначає необхідні для цього ресурси. Складові технічного завдання

- аналіз змісту, завдань та стану реалізації програми;
- мета та завдання проведення моніторингу/оцінки програми (навіщо проводиться оцінювання і як будуть використані результати);
- предмет оцінювання (які саме складові і завдання програми будуть оцінюватися);
- період проведення оцінювання;
- ресурси і бюджет оцінювання;

– організація проведення (порядок проведення, структури, що будуть залучені, завдання і обов'язки виконавців).

До проведення моніторингу і оцінки регіональних програм передбачає збір інформації від «*зацікавлених сторін*» – груп людей, які впливають на виконання програми, або ж, навпаки, зазнають впливу від її реалізації:

- групи, які впливають на економічний і соціальний розвиток регіону: представники органів місцевої влади та місцевого самоврядування, спеціалісти державних структур, закладів та установ, представники неурядових організацій, науковці, соціально відповідальний бізнес тощо;

- групи, які зазнають впливу програми:

- категорії населення на розв'язання проблем яких спрямована програма (соціально вразливі категорії населення, молодь, безробітні, сім'ї у складних життєвих обставинах тощо);
- спеціалісти та фахівці, на яких впливає програма (зміна функціональних обов'язків, підвищення кваліфікації, перепідготовка тощо);
- організації або заклади, які отримують ресурси для розвитку і залучаються до виконання завдань у рамках програми.

На етапі розробки проекту з моніторингу/оцінки програми готується *План обміну інформацією з «зацікавленими сторонами»*, що визначає перелік представників «зацікавлених сторін» та методики зборі інформації щодо оцінки результатів програми: план обміну інформацією, що містить:

- перелік представників «зацікавлених сторін» реалізації програми, які будуть залучені до оцінювання;
- методика отримання інформації від різних груп та представників «зацікавлених сторін»;
- опис питань, відповіді на які планується отримати у процесі оцінювання;
- графік збору інформації (терміни та умови зустрічей та консультацій);
- оформлення результатів обміну інформацією з «зацікавленими сторонами».

За результатами моніторингу/оцінки ефективності соціальної програми готується *Звіт за результатами моніторингу/оцінки* – документ, який містить інформацію про результати оцінювання та пропозиції щодо подальших кроків, відповідно із запланованими завданнями моніторингу/оцінки. Обов'язковими елементами звіту є висновки та рекомендації щодо подальшого впровадження програми або її результатів.

### **4.3. Моніторинг реалізації та оцінка ефективності державних соціальних програм**

Перші соціальні програми були започатковані у Німеччині наприкінці XIX століття. Наразі державні соціальні програми діють у більшості країн світу, і вирізняються за методами фінансування й управління, масштабами охоплення населення,



кількістю та обсягом наданих пільг. Умовно державні соціальні програми поділяють на *три основні напрями*: програми соціального добробуту та забезпечення (так звані програми підтримки доходів населення); соціально-демографічні програми; програми у сфері охорони здоров'я [5]. Базовим принципом реалізації державних соціальних програм є відповідальність держави за забезпечення певних соціальних стандартів добробуту громадян. Програми формують мінімальний рівень соціальної захищеності населення і характеризують ефективність системи соціальних гарантій.

В Україні оцінка ефективності державних програм у соціальній сфері, що фінансуються за рахунок бюджетних коштів, є обов'язковою складовою програмно-цільового методу планування та використання бюджетних витрат, що декларується Концепцією застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі [4]. *Програмно-цільовий метод* є дієвим інструментом, що забезпечує планування та виконання бюджету на середньострокову перспективу, орієнтований на досягнення мети відповідно до встановлених пріоритетів з метою встановлення безпосереднього зв'язку між виділенням бюджетних коштів та результатами їх використання. Основні підходи до запровадження програмно-цільового методу складання та виконання місцевих бюджетів затверджені Міністерством фінансів України у 2010 році [11].

Впровадження програмно-цільового методу у бюджетному процесі регулюється Законом України «Про державні цільові програми», яким визначено, що *державна цільова програма* – «це комплекс взаємопов'язаних завдань і заходів, які спрямовані на розв'язання найважливіших проблем розвитку держави, окремих галузей економіки або адміністративно-територіальних одиниць, здійснюються з використанням коштів Державного бюджету України та узгоджені за строками виконання, складом виконавців, ресурсним забезпеченням» [13].

Обов'язковим елементом цільової бюджетної програми є *результативні показники* – «кількісні та якісні показники, які характеризують результати виконання бюджетної програми і підтверджуються статистичною, бухгалтерською та іншою звітністю і які дають можливість оцінити ефективність використання коштів на виконання бюджетної програми» [21]. Результативні показники бюджетної програми особлива складова програми, яка характеризує хід її реалізації, ступінь досягнення поставленої мети та виконання завдань. Результативні показники використовуються для проведення оцінки ефективності бюджетної програми.

Формування результативних показників здійснюється відповідно до Загальних вимог до визначення результативних показників бюджетної програми, затверджених наказом Міністерством фінансів України [20].

*Критерії*, яким мають відповідати результативні показники:

- *реалістичність* (результативні показники визначаються з урахуванням показників поточного стану та існуючих потреб економіки та суспільства, показників, визначених прогнозними документами щодо економічного та соціального розвитку, з одного боку, та можливостями ресурсної частини державного бюджету, з іншого);
- *актуальність* (результативні показники узгоджуються із програмними та стратегічними документами, цілями державної політики у відповідній сфері діяльності, формування та/або реалізацію якої забезпечує головний розпорядник, та показниками їх досягнення в середньостроковому періоді, характеризують найважливіші аспекти очікуваного результату);
- *суспільна значимість* (результативні показники висвітлюють ефект, який отримують економіка та суспільство завдяки діяльності головного розпорядника, дають можливість оцінити вплив на економічний та соціальний розвиток, ефективність надання публічних послуг, ступінь забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків).

Результативні показники бюджетної програми поділяються на такі *групи*, залежно від того які характеристики бюджетної програми оцінюються:

- *показники затрат* – визначають обсяги та структуру ресурсів, що забезпечують виконання бюджетної програми;
- *показники продукту* – використовуються для оцінки досягнення поставлених цілей. Показником продукту є, зокрема,

кількість користувачів товарами (роботами, послугами), виробленими в процесі виконання бюджетної програми;

- *показники ефективності* – визначаються як відношення кількості вироблених товарів (виконаних робіт, наданих послуг) до їх вартості у грошовому або людському вимірі (витрати ресурсів на одиницю показника продукту);

- *показники якості* – відображають якість вироблених товарів (виконаних робіт, наданих послуг).

Результативні показники соціальної бюджетної програми мають відповідати таким **вимогам**:

- визначатися на підставі цілей державної соціальної політики та показників досягнення цілей на середньостроковий період з урахуванням фактично досягнутих показників у попередніх бюджетних періодах і виходячи із тенденцій розвитку соціальної сфери та прогнозу її розвитку на перспективу;

- формулюватися чітко та однозначно, бути зрозумілими та доступними для сприйняття широкими верствами населення;

- висвітлювати кількісні та якісні характеристики результатів, яких планується досягти за відповідний бюджетний період;

- характеризувати виконання кожного завдання бюджетної соціальної програми та реалізацію кожного напрямку використання бюджетних коштів;

- об'єктивно та реалістично відображати особливості та специфіку діяльності Міністерства соціальної політики, як

головного розпорядника, висвітлювати результати його діяльності у соціальній сфері;

– бути вимірюваними, надавати можливість порівняння за окремими бюджетними періодами, порівняння з аналогічними показниками інших бюджетних установ, мати кількісне вираження в одиницях виміру, які відповідають змісту показника;

– підтверджуватися офіційною державною статистичною, фінансовою та іншою звітністю, даними бухгалтерського, статистичного та внутрішньогосподарського (управлінського) обліку, що є джерелами інформації для визначення результативних показників, або розраховуватися за допомогою математичних дій за показниками таких звітності та обліку.

Обов'язковим елементом державної бюджетної програми, що розробляється ще на етапі підготовки проекту концепції програми є розділ «**Очікувані результати виконання програми, визначення її ефективності**». У розділі визначаються показники, зокрема *економічні, соціальні, екологічні*, яких передбачається досягти в результаті виконання програми, та проводиться їх оцінка з урахуванням офіційних *статистичних показників* найближчого від початку виконання програми звітного року [16].

*Приклад*

**Показники виконання завдання соціальної програми [5]**

**Кількісні показники**

- кількість підтриманих програм у сфері соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, молодіжних ініціатив, культури і т.д.
- кількість укладених договорів (на підставі фінансування за кошторисами)
- кількість проведених заходів при виконанні програм (конференції, семінари, тренінги)
- кількість учасників у реалізації заходів програми (кількість чоловіків і жінок, молоді)
- кількість організацій і установ, які отримали підтримку ініціатив
- кількість організацій усіх форм власності, залучених до реалізації програм.

**Якісні показники**

- зміст вивчених і проаналізованих законів та інших нормативно-правових документів
- зміст виданих брошур, бюлетенів, журналів, книг
- зміст опублікованих статей, виступів у засобах масової інформації
- профіль новостворених громадських об'єднань, некомерційних організацій
- умови створених нових робочих місць
- тематика навчальних і інформаційних заходів, проведених у рамках програми
- характер виконаних наукових досліджень з різними заходами програми.

Державною цільовою програмою, що реалізується за рахунок Державного бюджету у сфері захисту прав дітей, є *Державна соціальна програма «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини»*, державним замовником якої є Міністерство соціальної політики України [16]. На період до 2021 року програма реалізувалася за вісьмома напрямками відповідно до кожного напрямку були сформульовані завдання, очікувані результати і визначено перелік показників за якими оцінювався рівень виконання завдань програми. Напрямки та показники виконання Державної соціальної програми «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2021 року наведено у додатку 4.1. Приклад очікуваних результатів і показників виконання Державної соціальної програми «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2021 року наведено у таблиці 4.5.

Таблиця 4.5

**Очікувані результати та показники виконання завдань Державної соціальної програми  
«Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини»  
на період до 2021 року**

Найменування завдання	Найменування показників виконання завдання	Одиниця виміру	Усього	За роками			
				2018	2019	2020	2021
1. Розроблення та затвердження мінімальних стандартів благополуччя та безпеки дитини	кількість прийнятих нормативно-правових актів	одиниць	3	1	1	1	
	кількість проведених семінарів з питань роботи в електронній базі даних обліку дітей та сімей з дітьми, захисту та обробки персональних даних	одиниць	4	1	1	1	1
3. Підвищення рівня адресності соціальної підтримки малозабезпечених сімей з дітьми	кількість залучених непрацюючих працездатних членів малозабезпечених сімей до громадських робіт у пілотних проектах, запроваджених у Полтавській, Харківській та Львівській областях	осіб	7200	2700	1500	1500	1500
4. Забезпечення догляду та виховання дітей, у тому числі дітей з інвалідністю, в сім'ях або в умовах, максимально наближених до сімейних, реформування та реорганізація інтернатних закладів	частка реформованих інтернатних закладів	відсотків	30		10	10	10
	кількість дітей, влаштованих до сімейних форм виховання із закладів інституційного догляду та виховання дітей	осіб	775	775			
	кількість випускників інтернатних закладів, які отримали впорядковане житло	осіб	763	763			
	кількість семінарів щодо забезпечення підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з питань створення та забезпечення діяльності сімей опікунів, піклувальників, прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу та навчання майбутніх кандидатів в усиновлювачі	одиниць	8	2	2	2	2

Джерело: Про затвердження Державної соціальної програми “Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини” на період до 2021 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 р. № 453. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/453-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення: 03.12.2022).

Прикладом обґрунтування напрямів і визначення індикаторів та показників державної соціальної програми є наукові рекомендації щодо розробки проєкту концепції Державної соціальної програми «Молодь України» на період до 2025 року, підготовлені у 2019 році Державним інститутом сімейної та молодіжної політики на замовлення Міністерства молоді та спорту України.

З метою *обґрунтування пріоритетних напрямів та визначення індикаторів* реалізації нової Державної програми було зібрано та проаналізовано дані державної статистики та результати соціологічних досліджень, підготовлено інформаційні матеріали щодо становища молоді за якісними та кількісними показниками. За результатами аналізу соціологічної та статистичної інформації щодо сфер життя та поведінки сучасної української молоді було виокремлено найбільш проблемні питання життєзабезпечення і розвитку, які демонструють необхідність «втручання» на рівні держави з метою вирішення проблемних питань. Для прикладу перелік молодіжних проблем за напрямом «освіта молоді», індикаторів та показників, що можна використати при оцінюванні наведено у таблиці 4.6.

Молодіжні проблеми було згруповано відповідно до окремих сфер життя за певними напрямами: освіта, соціальне та матеріальне становище, насильство та дискримінація, сімейні стосунки, комунікації, мобільність, працевлаштування, здоров'я і спосіб життя, громадянська активність. Відповідно до визначених



молодіжних проблем було сформульовано *індикатори*, що дозволяють оцінити проблемні питання і зміни ситуації у молодіжному середовищі. Перелік індикаторів для оцінки реалізації молодіжної політики щодо вирішення проблемних питань молодіжного життя за відповідними напрямками наведено у таблиці 4.7.

Таблиця 4.7

**Індикатори оцінки реалізації молодіжної політики за окремими напрямками**

<b>Напрями реалізації молодіжної політики</b>	<b>Індикатори оцінки реалізації молодіжної політики</b>
Здоров'я, спосіб життя молоді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ стан здоров'я;</li> <li>✓ здоровий спосіб життя;</li> <li>✓ шкідливі звички;</li> <li>✓ наркологічні розлади;</li> <li>✓ смертність.</li> </ul>
Освіта молоді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ здобуття молоддю вищої освіти;</li> <li>✓ здобуття молоддю професійно-технічної освіти;</li> <li>✓ участь молоді у заходах неформальної освіти та навчання;</li> <li>✓ задоволення якістю освіти;</li> <li>✓ професійна підготовка та профорієнтація.</li> </ul>
Працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ економічна активність;</li> <li>✓ економічна неактивність;</li> <li>✓ неформальна зайнятість;</li> <li>✓ підприємницька діяльність.</li> </ul>
Територіальна мобільність молоді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ виїзд за межі населеного пункту;</li> <li>✓ виїзд за межі України;</li> <li>✓ причини закордонної міграції;</li> </ul>
Сімейні стосунки	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ шлюбні стосунки;</li> <li>✓ підготовка до сімейного життя.</li> </ul>
Громадянська активність	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ волонтерська діяльність;</li> <li>✓ участь у громадських об'єднаннях;</li> <li>✓ участь у діяльності молодіжних центрів;</li> <li>✓ участь у діяльності консультативно-дорадчих органів.</li> </ul>
Підтримка соціально вразливих категорій молоді	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ кримінальні правопорушення;</li> <li>✓ забезпечення житлом дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.</li> </ul>
Дискримінація у молодіжному середовищі	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ прояви дискримінації;</li> <li>✓ упереджене ставлення;</li> <li>✓ насильство;</li> </ul>
Використання цифрових технологій	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ігрова залежність;</li> <li>✓ користування інтернетом.</li> </ul>

Джерело: розроблено автором.

## Пропозиції щодо індикаторів та показників за напрямом «освіта молоді» до проєкту Концепції Державної соціальної програми «Молодь України» на період до 2025 року

ПРОБЛЕМИ МОЛОДІ	ІНДИКАТОРИ	ПОКАЗНИКИ
Кількість учнів–слухачів закладів П(ПТ)О упродовж 2015/16–2018/19 н.рр. скоротилася майже на 16% (на 49,1 тис. осіб), кількість слухачів закладів вищої освіти I–II рівнів акредитації (коледжі, технікуми, училища) – на 13% (на 30,2 тис. осіб), студентів закладів вищої освіти III–IV рівнів акредитації (університети, академії, інститути) – на 4% (на 53 тис. осіб) <sup>3</sup> .	✓ Здобуття молоддю вищої освіти	Кількість населення 15–34, яке є студентами закладів вищої освіти I–IV рівнів акредитації Частка населення віком 24–34 роки, яка має вищу освіту
	✓ Здобуття молоддю професійно-технічної освіти	Кількість населення віком 15–29 років, яке навчається у закладах професійної (професійно-технічної) освіти Частка населення віком 24–34 роки, яка має професійно-технічну освіту
Третина (33,9%) молоді віком 14–34 роки упродовж останніх трьох років не відвідували заходів неформальної освіти або навчання; серед сільської молоді таких значно більше (42,8%), ніж міської (29,8%) <sup>4</sup> .	✓ Участь у заходах неформальної освіти та навчання	Частка молоді віком 14–34 роки, яка бере/брала участь <u>упродовж останніх трьох років</u> у неформальній освіті або навчанні
Третина молоді не задоволені рівнем своєї освіти (19,4% – скоріше не задоволені, ніж задоволені, 9,6% – не задоволені) <sup>5</sup> .	✓ Задоволення якістю освіти	Частка молоді віком 14–34 роки, яка задоволена якістю своєї освіти, %
Значна частка молоді планувала здобувати іншу освіту або оволодіти іншою спеціальністю: третина молоді (29,0%) планувала паралельно здобувати іншу освіту <sup>6</sup> . Половина молоді (49,4%) обрали або планують обрати свою спеціальність або професію, тому що вона відповідає їхнім інтересам, захопленням, здібностям <sup>7</sup> . Лише 8,4% молоді віком 14–34 роки обрала свою нинішню професію під впливом спеціальних профорієнтаційних заходів. Половина працевлаштованої молоді (50,0%) працює не за фахом чи спеціальністю, отриманою в закладах професійно-технічної або вищої освіти <sup>8</sup> .	✓ Професійна підготовка та профорієнтація	Частка молоді віком 14–34 роки, яка має або здобуває кілька професій
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка обрала свою нинішню професію під впливом спеціальних профорієнтаційних заходів, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка працює за професіями, які відповідають отриманому рівню освіти та кваліфікації, %

<sup>3</sup> Молодь на ринку праці: навички XXI століття та побудова кар'єри: щорічна доповідь Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України про становище молоді в Україні (за підсумками 2018 року) / Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики. Київ, 2019. 108 с.

<sup>4</sup> «Молодь України – 2018». Київ: ТОВ «Перша рейтингова система». 2018 р.

<sup>5</sup> Там само.

<sup>6</sup> Молодь України – 2018: Результати соціологічного дослідження. Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

<sup>7</sup> «Молодь України – 2018». Київ: ТОВ «Перша рейтингова система». 2018 р.

<sup>8</sup> Там само.

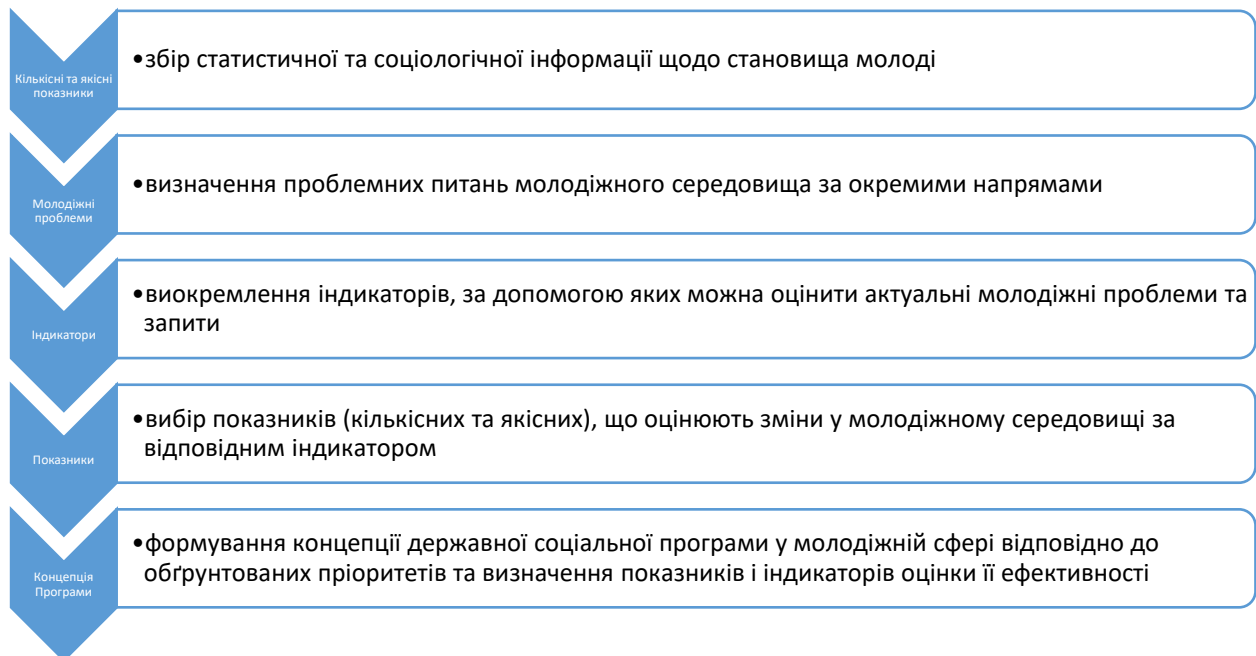
Відповідно до індикаторів було підібрано кількісні та якісні *показники*: дані державної статистики та результатів соціологічних досліджень, за допомогою яких можна виміряти зміни, що відбуваються у молодіжному середовищі. Пропозиції щодо індикаторів та показників до проекту концепції Державної соціальної цільової програми «Молодь України» на період до 2025 року наведено у додатку 4.2.

Інформацію про нагальні молодіжні проблеми, індикатори та показники оцінювання цих проблем було використано для обґрунтування доцільності розробки державної програми на період до 2025 року та визначення пріоритетних напрямів її реалізації.

За результатами наукового обґрунтування напрямів та інструментів оцінки ефективності проекту Державної соціальної програми у молодіжній сфері розроблено *алгоритм обґрунтування пріоритетів та визначення індикаторів державної соціальної програми у молодіжній сфері, а саме:*

- 1) збір статистичної та соціологічної інформації щодо становища молоді (*кількісні та якісні показники*);
- 2) визначення проблемних питань молодіжного середовища за окремими напрямами (*«проблеми молоді»*);
- 3) виокремлення *індикаторів*, за допомогою яких можна оцінити актуальні молодіжні проблеми та запити;
- 4) вибір *показників* (кількісних та якісних), що оцінюють зміни у молодіжному середовищі за відповідним індикатором;

5) *формування концепції* державної програми відповідно до обґрунтованих пріоритетних напрямів та визначення показників і індикаторів оцінки її ефективності.



**Рис. 4.3. Алгоритм обґрунтування пріоритетів та визначення індикаторів державної цільової соціальної програми стосовно молоді**

Джерело: розроблено автором.

Запропонований підхід визначення пріоритетних напрямів впровадження соціальної програми, показників та індикаторів її ефективності доцільно використовувати при розробці концепції та плануванні соціальних програм державного і регіонального рівнів.

Моніторинг і оцінка ефективності реалізації державних цільових програм, що фінансуються з Державного бюджету, здійснюється державним замовником (центральні органи виконавчої влади, Національна академія наук, Київська та Севастопольська міські держадміністрації), що призначається рішенням Кабінету Міністрів України, на етапі розробки проекту програми. Державний замовник проводить моніторинг реалізації програми, комплексну оцінку результатів виконання завдань і заходів

програми, готує і оприлюднює щорічні звіти про хід виконання державної програми [16].

Міністерством соціальної політики України щорічно здійснює *моніторинг оцінювання ефективності програм соціальної підтримки населення* відповідно до Порядку, затвердженого постановою кабінету Міністрів України [19]. Документом дано таке визначення термінів:

- *моніторинг* – це систематичний збір, аналіз та подання відповідної інформації для прийняття центральними органами виконавчої влади рішень щодо удосконалення управління системою соціальної підтримки населення;
- *оцінювання* – це виявлення впливу програм соціальної підтримки населення на добробут і самопочуття окремих груп населення в цілому, вимірювання соціальних результатів, що здійснюється шляхом аналізу зміни рівнів бідності.

*Мета* моніторингу та оцінювання ефективності програм соціальної підтримки населення – підвищення ефективності та удосконалення управління системою соціальної підтримки населення.

*Основними завданнями* моніторингу та оцінювання є:

1) покращення інформаційного забезпечення центральних органів виконавчої влади для прийняття ними рішень щодо удосконалення управління системою соціальної підтримки населення;

2) проведення:

- аналізу основних показників виконання програм соціальної підтримки населення;
- оцінювання ефективності зазначених програм та їх впливу на бідність.

Щороку Міністерством соціальної політики здійснюється моніторинг реалізації програм соціальної підтримки населення, а саме:

- допомога при народженні дитини;
- допомога на дітей одиноким матерям;

- допомога при усиновленні дитини;
- допомога на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування;
- державна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям;
- державна соціальна допомога особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю;
- тимчасова державна допомога дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме;
- щомісячна грошова допомога особі, яка проживає разом із особою з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного розладу, яка за висновком лікарської комісії медичного закладу потребує постійного стороннього догляду, на догляд за нею;
- субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

Порядок проведення моніторингу і оцінювання програм соціальної підтримки населення здійснюється відповідно до Методики проведення моніторингу та оцінювання ефективності програм соціальної підтримки [15]. Для кожної із визначених програм соціальної підтримки населення, надання соціальної допомоги сформовані показники моніторингу, а також алгоритм розрахунку ефективності впровадження програми. Система показників оцінювання формується на основі адміністративних та статистичних даних, результатах опитування населення щодо ефективності програм соціальної підтримки, порядок подання та обчислення яких визначається методикою проведення моніторингу.

*Приклад*

**Показники для моніторингу допомоги при усиновленні дитини** (дані Мінсоцполітики):

*зміни у чисельності отримувачів допомоги:*

- кількість осіб, яким призначено допомогу при усиновленні дитини;
- кількість дітей, на яких призначено допомогу при усиновленні дитини, осіб;
- загальна кількість отримувачів допомоги, осіб;
- кількість отримувачів одноразових виплат допомоги, осіб;
- кількість отримувачів щомісячних виплат допомоги, осіб;

*зміни обсягу та розміру виплат:*

- загальний обсяг виплат за рік, тис. грн;
- сума одноразових виплат, тис. грн;
- сума щомісячних виплат, тис. грн;
- середній розмір одноразової виплати, грн;
- середній розмір щомісячних виплат, грн.

Для моніторингу та оцінювання використовуються дані Державної служби статистики, Міністерства фінансів, Міністерства соціальної політики, Міністерства економічного розвитку. Розрахунок ефективності програм здійснюється Національною академією наук України.

Результати щорічного моніторингу і оцінювання програм соціальної підтримки населення публікуються на офіційному сайті Міністерства молоді та спорту (посилання: Міністерство соціальної політики України URL:<https://www.msp.gov.ua/timeline/Pokazniki-socialnoi-sferi.html>).

Однією із вимог реалізації програм, що фінансуються за рахунок Державного бюджету України є проведення щорічної **оцінки економічної і соціальної ефективності виконання завдань і заходів державних цільових програм**. Основні принципи та методологічні підходи формування і розрахунку

кількісних і якісних показників (індикаторів) оцінки визначено *Методичними рекомендаціями щодо проведення оцінки економічної і соціальної ефективності виконання державних цільових програм.*

Оцінка ефективності виконання програми здійснюється за *системою показників (індикаторів)*, які обчислюються як співвідношення фактичних і планових показників виконання програмних завдань. Порівняння фактичних показників державної соціальної цільової програми із плановими (затверджені програмою) здійснюється шляхом:

- оцінки витрат з державного бюджету та інших джерел на реалізацію програмних заходів (*показники витрат*);

- оцінки ступеня досягнення проміжних та кінцевих цілей реалізації програми з використанням показників обсягу виробленої продукції або виконаних робіт та наданих послуг унаслідок виконання програмних заходів (*показники продукту*);

- визначення ступеня досягнення параметрів якості виробленої продукції або виконаних робіт та наданих послуг (*показники якості*);

- оцінки ефективності затрат ресурсів, які використані для виконання програмних завдань (*показники ефективності*);

- оцінки рівня залучення коштів із бюджетних і позабюджетних джерел та їх співвідношення (*індикатори співфінансування*).



З позиції економіки ефективність – це співвідношення отриманого результату від певних заходів до витрат на їх реалізацію. З позиції бюджетної політики держави в соціальній сфері під ефективністю варто розуміти соціальний ефект від надання бюджетних послуг населенню. Система показників для оцінки *економічної ефективності* та результативності виконання державної програми, що стосується економічних внесків, іншого ресурсного забезпечення, передбачає розрахунок інтегрованого показника фінансування програмних заходів і індикатора (показника) співфінансування.

Показники *соціальної ефективності* державних цільових програм мають відображати специфічний характер суспільних послуг при виконанні окремої програми і формуються залежно *від мети програми, сфери її реалізації* і розділяються на два типи:

- тип I – організаційні показники: нормативно-правові, організаційні, науково-методичні, кадрові тощо;
- тип II – показники становища цільових груп: рівень зайнятості, рівень громадянської і політичної активності, рівень поінформованості тощо.

Приклад показників I і II типу соціального ефекту реалізації завдання 1 «Формування громадянської позиції і національно-патріотичне виховання молоді» Державної цільової соціальної програми «Молодь України» за 2018 рік наведено у таблиці 4.8.

Таблиця 4.8

**Показники соціального ефекту реалізації завдання 1  
Державної цільової соціальної програми  
«Молодь України» за 2018 рік**

Пріоритетні заходи	Найменування показників виконання завдання	Одиниця виміру	Тип
<b>Завдання 1. Формування громадянської позиції і національно-патріотичне виховання молоді</b>			
1.1) посилення профілактики правопорушень у процесі підвищення рівня правових знань, правової культури та правової поведінки молоді	кількість проведених заходів	одиниць	<b>I</b>
	кількість залученої молоді	осіб	<b>I</b>
1.2) формування патріотичної свідомості молоді, зокрема у навчальних закладах і молодіжному середовищі, шляхом розвитку історичної пам'яті; популяризації української культури і народних традицій; усвідомлення національної своєрідності; залучення молоді до суспільно значущої діяльності	кількість проведених заходів	одиниць	<b>I</b>
	кількість залученої молоді	осіб	<b>I</b>
	частка молоді, які заявляють, що вони є активними членами організацій громадянського суспільства	%	<b>II</b>
	частка молоді, яка залучена до волонтерської діяльності впродовж останніх 12 місяців	%	<b>II</b>
1.3) виховання у молоді почуття особистої та національної гідності, подолання комплексів меншовартості, формування шанобливого ставлення до внеску національних меншин у державотворчі процеси України	кількість проведених заходів	одиниць	<b>I</b>
	кількість залученої молоді	осіб	<b>I</b>
1.4) формування бережливого ставлення до навколишнього середовища	кількість проведених заходів	одиниць	<b>I</b>
	кількість залученої молоді	осіб	<b>I</b>
1.5) підтримка ініціатив молоді та її інноваційного потенціалу, створення умов для творчого і духовного розвитку молоді, її інтелектуального самовдосконалення	кількість проведених заходів	одиниць	<b>I</b>
	кількість залученої молоді	осіб	<b>I</b>

Джерело: розробка Державного інститут сімейної та молодіжної політики.

Для оцінки отриманого результату при наданні суспільних послуг може бути використана система цільових кількісних показників за окремими напрямками програми соціально-гуманітарного спрямування. Враховуючи що кожна державна цільова соціальна програма має індивідуальні мету та завдання, і, відповідно, результати реалізації, то для оцінки її економічної і соціальної ефективності має бути розроблена унікальна методологія оцінювання у відповідності з методичними рекомендаціями Міністерства економіки України.

Прикладом є методика оцінки ефективності виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України». Алгоритм методики оцінки економічної і соціальної ефективності програми за період 2016–2021 рр. був розроблений і апробований науковцями Державного інституту сімейної та молодіжної політики. За результатами апробації було розроблено Методику оцінки ефективності виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2021–2025 роки, затверджену у 2021 році Міністерством молоді та спорту [15].

В Україні на національному рівні переважно здійснюється *внутрішнє оцінювання реалізації державних програм*, зокрема за допомогою ресурсів Міністерства економіки України, яке відповідно до законодавства несе відповідальність за організацію оцінювання всіх державних цільових програм. На рівні областей, існують прецеденти запровадження елементів зовнішнього оцінювання регіональних програм, однак вони не є поширеними.

#### **4.4. Оцінювання ефективності регіональних соціальних програм**

Відповідно до положень Концепції сталого розвитку населених пунктів державна регіональна політика в Україні спрямована на «узгодженість соціального, економічного й екологічного аспектів розвитку населених пунктів та оточуючих територій» [17]. Відповідно при розробці і впровадженні регіональних програм враховуються три складові регіонального розвитку: економіка, екологія і соціум.

*Соціальна (регіональна) програма* – документ, що визначає основні напрямки розвитку соціуму регіону, чи громади окремої групи населення на певний строк [1]. При цьому регіональні соціальні програми, що реалізуються на локальному рівні і спрямовані на проблеми соціального розвитку регіону, громади є, як правило, складовою частиною більш загального плану – програми соціально-економічного і культурного розвитку регіону. Розробляють і затверджують програми соціально-економічного та культурного розвитку відповідних областей і районів та контролюють їх виконання обласні та районні ради (стаття 143, Конституція України).

Відповідно до статті 27 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [18] власними повноваженнями виконавчих органів сільських, селищних, міських рад є підготовка програм соціально-економічного та культурного розвитку сіл, селищ, міст, цільових програм з інших питань самоврядування,

подання їх на затвердження ради, організація їх виконання; подання раді звітів про хід і результати виконання цих програм. Відповідно до Закону місцеві програми повинні складатися щорічно з урахуванням Державної програми економічного і соціального розвитку на відповідний рік.

*Структура розробки і впровадження регіональних програм* (за Т. Азаровим і Л. Абрамовим) передбачає послідовне виконання таких елементів[1]:

– аналіз соціально-економічного розвитку відповідної територіально-адміністративній одиниці за попередній і поточний роки та характеристика головних проблем розвитку її економіки та соціальної сфери;

– стан використання природного, виробничого та трудового потенціалу, екологічна ситуація у відповідній територіально адміністративній одиниці;

– можливі шляхи розв’язання проблем розвитку економіки і соціальної сфери відповідної територіально-адміністративної одиниці;

– мета та пріоритети соціально-економічного розвитку відповідної територіально-адміністративній одинці в наступному році;

– система заходів місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації соціально-економічної політики з визначенням термінів виконання та виконавців;

– основні показники соціально-економічного розвитку відповідної адміністративно-територіальної одиниці;

– дані про отримання та використання доходів від розпорядження об'єктами права комунальної власності, показники розвитку підприємств та організацій, що є об'єктами права комунальної власності.

На основі інтегральної програми розвитку громади розробляються *соціальні програми*, що спрямовані на поліпшення соціальних умов життя населення. До розробки регіональних соціальних програм долучаються не тільки органи місцевого самоврядування, але й неурядові організації, групи ініціативних громадян місцевої громади, а також експерти.

Закон України «Про засади державної регіональної політики» [14] передбачає здійснення оцінювання результативності реалізації державної регіональної політики шляхом проведення моніторингу та оцінки відповідних документів і програм (розділ V Закону).

***Моніторинг та оцінка результативності реалізації державної регіональної політики*** – періодичне відстеження відповідних індикаторів на основі офіційних статистичних даних та інформації центральних органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та проведення на підставі даних моніторингу оцінки результативності виконання індикаторів шляхом порівняння отриманих результатів з їх цільовими значеннями.

Закон визначає *алгоритм моніторингу регіонального розвитку*: 1) встановлення переліку відповідних індикаторів; 2) відстеження їх динаміки; 3) підготовка та оприлюднення результатів моніторингу. Оцінювання передбачає, що документи, що визначають впровадження регіональних політик, мають містити відповідні показники досягнення запланованих цілей, які можна оцінити.

Впровадження оцінювання реалізації регіональних програм залежить від таких чинників [12]:

- органи влади – розпорядники бюджетних коштів – повинні бути зацікавленими у відстеженні результатів своєї діяльності;
- оцінювання реалізації слід розглядати як можливість для заохочення, а не покарання відповідальних виконавців програм;
- органам влади необхідне відповідне технічне забезпечення для збору й аналізу даних;
- отримані дані слід використовувати як для прийняття рішень, так і для звітування перед громадськістю.

З метою забезпечення ефективної реалізації державної політики на регіональному рівні, впровадження практики зовнішнього оцінювання регіональних програм Державним інститутом сімейної та молодіжної політики спільно з громадською організацією «Інститут молоді» розроблено *Методику оцінювання реалізації регіональних програм*. Методика апробована при проведенні оцінювання обласних програм у соціальній та молодіжній сферах, сфері національно-

патріотичного виховання. Оцінювання регіональних програм здійснюється у форматі комплексного дослідження, що поєднує різні форми збору та аналізу інформації. Результати оцінювання дають змогу визначити ефективність реалізації регіональної програми, рівень досягнення очікуваних результатів, а також розробити пропозиції щодо розробки проєкту програми на наступний період.

*Мета оцінювання* – здійснити моніторинг реалізації та оцінку ефективності регіональної соціальної програми у соціальній сфері за певний період часу та надати рекомендації щодо подальшого впровадження програми.

Оцінювання регіональної програми передбачає вивчення становища на рівні регіону цільової групи, на вирішення проблем якої спрямована програма, безпосередню оцінку рівня досягнення очікуваних результатів програми а також оцінювання ефективності програми « зацікавленими сторонами»: спеціалістами соціальної сфери та представниками цільової групи.

Дослідження щодо оцінювання ефективності регіональних програм у соціальній сфері спрямоване на вирішення таких завдань:

- 1) проаналізувати на рівні регіону соціально-економічне становище та соціальні проблеми цільової групи;
- 2) здійснити моніторинг реалізації регіональної програми за певний період за такими напрямками:



- стан фінансування програми з описом запланованих та фактичних джерел і обсягів фінансування;
- кількість заходів/проектів реалізованих в рамках програми за період оцінювання;
- аналіз рівня досягнення показників виконання програми за період оцінювання порівняно з запланованим даними (кількісні, якісні, показники ефективності);
- основні проблемні питання, які виникали під час реалізації програми за період оцінювання;

3) провести опитування представників «зацікавлених сторін» щодо ефективності впровадження регіональної програми:

- опитування експертів у соціальній сфері щодо оцінки виконання пріоритетних завдань та досягнення очікуваних результатів регіональної програми;
- вивчити думку представників цільової групи регіону щодо реалізації програми, ефективності програмних заходів та проектів;

4) оцінити рівень виконання завдань регіональної програми та розробити пропозиції щодо підвищення ефективності реалізації програми (у видку якщо оцінювання проміжне) або пропозиції до розробки регіональної програми на наступний термін.

*Аналіз соціально-економічного становища цільової групи на рівні регіону* здійснюється за даними офіційної та відомчої статистики, результатами соціологічних досліджень щодо

становища та проблем цільової групи і охоплює період оцінювання регіональної програми. Отримана інформація дає змогу провести аналіз змін та тенденцій, що відбуваються, визначити пріоритетні напрями та завдання регіональної соціальної політики та перспективу розвитку соціальних програм.

Аналіз становища цільової групи може стосуватися таких позицій:

- соціально-демографічна характеристика (чисельність представників цільової групи, віковий, гендерний, територіальний розподіл);
- матеріальне забезпечення та працевлаштування;
- сімейний стан;
- здоров'я та спосіб життя;
- освіта та культура;
- соціальні проблеми і потреби;
- соціальні послуги і соціальна допомога тощо.

Наведений перелік питань не є усталеним і визначається відповідним напрямом і завданнями програми, що оцінюється, та завданнями оцінки.

***Моніторинг реалізації регіональної програми за певний період*** передбачає порівняння рівня досягнення завдань програми за підсумками кожного року реалізації порівняно із запланованими результатами, та включає оцінювання:

- стану фінансування програми з описом запланованих та фактичних джерел і обсягів фінансування за період оцінювання;

– виконання заходів і завдань за напрямками реалізації програми за звітній період, а також додаткових заходів, не передбачених програмою;

– порівняння запланованих і фактичних значень індикаторів (показників) результативності реалізації програми;

– проблемних питань, а також зовнішніх та внутрішніх факторів, що мали вплив на виконання плану заходів програми.

*Стан фінансування програми* передбачає порівняння запланованих та фактичних обсягів фінансування регіональної програми з місцевого бюджету та визначення рівня (відсотку) фінансового забезпечення програми, порівняно з запланованим (див. таблицю 4.9) . У випадку, коли кошти на реалізацію заходів у рамках програми розподіляються між різними виконавцями (департамент/управління, заклади, громадські об'єднання), доречно проаналізувати рівень фінансового забезпечення окремих виконавців програми.

Таблиця 4.9

**Стан фінансування програми з описом запланованих та фактичних джерел і обсягів фінансування у відповідному періоді**

	Фактичне фінансування		За період оцінювання, тис. грн	Рівень фінансування програми, %
	рік	рік		
Планувалося з обласного бюджету, тис. грн				
Фактично профінансовано, тис. грн				
у т.ч.				
департамент/управління/відділ				

*Кількість заходів/проектів реалізованих у рамках програми за звітний період* визначається окремими напрямками відповідно до звітів про стан виконання програми за підсумками року та порівнюється з запланованими показниками (див. таблицю 4.10). Визначаються проблеми, що перешкоджали реалізації заходів у звітному періоді.

Аналіз показників (індикаторів) виконання програми передбачає визначення рівня виконання програми за запланованими показниками (індикаторами) здійснюється на підставі аналізу кожного показника за підсумками кожного року реалізації програми за період оцінювання. До розгляду беруться дані щодо кількісних, якісних показників, показників ефективності програми.

Таблиця 4.10

**Кількість заходів/проектів реалізованих у рамках програми відповідно до її напрямів, які фінансувалися в рамках місцевого бюджету**

Напрямок/завдання реалізації програми	Кількість по роках		Загальна кількість за період оцінювання	Рівень виконання заходів програми, %
	рік	рік		
<i>Назва напрямку/завдання реалізації програми</i>				

*Джерелами інформації* щодо рівня досягнення запланованих показників є:

- інформація про виконання програми за рік, що готується департаментами/управліннями/відділами соціальної сфери;
- календарний план заходів на виконання регіональної програми;
- звіти про проведення заходів установами/організаціями, що визначені виконавцями окремих пунктів програми;
- результати попереднього оцінювання програми (у випадку якщо проводилися).

*Основні проблемні питання, які виникли під час реалізації програми за період оцінювання*, визначаються за результатами аналізу фінансового забезпечення програми, рівня досягнення запланованих результатів та оцінки ефективності програми. Це дозволяє визначити причини неналежного виконання окремих пунктів програми та визначити подальші кроки з корегування ситуації.

*Опитування представників «зацікавлених сторін» щодо ефективності впровадження регіональної програми.* Джерелом інформації щодо оцінки ефективності реалізації програм у молодіжній сфері є опитування «зацікавлених осіб» – фахівців, які долучалися до розробки та реалізації регіональної програми, та представників цільових груп, на яких спрямована програма.

У рамках дослідження щодо оцінювання ефективності регіональних програм у соціальній сфері доцільно провести опитування:

- експертів у соціальній сфері щодо оцінки виконання пріоритетних завдань та досягнення очікуваних результатів регіональної програми, пріоритетних напрямів реалізації та регіональної соціальної політики та організації соціальної роботи;
- представників цільової групи щодо заходів регіональної програми, діючої у регіоні системи соціальної роботи.

1) *Опитування експертів у соціальній сфері* не є репрезентативним. Методи опитування експертів обираються відповідно до завдань та ресурсів оцінювання, це може бути: індивідуальні консультації, фокусовані групові інтерв'ю, анкетне опитування, що можуть проводитися методом онлайн-опитування шляхом самозаповнення онлайн-анкети у Google-формі або обговорення у ZOOM.

До участі у експертному опитуванні можна залучити:

- фахівці соціальної сфери, соціальні працівники;
- працівники департаментів/управлінь/відділів, які займаються соціальними питаннями;
- працівники закладів та центрів соціальної сфери;
- представники громадських організацій, які проводили заходи в рамках календарного плану заходів регіональної програми за період оцінювання;

– представники інших громадських організацій, які надають соціальну допомогу представникам цільової групи.

На етапі планування визначається кількість експертів, які будуть залучення до опитування, методи збору інформації, а також узгоджується графік проведення експертного опитування.

Таблиця 4.11

### Графік консультацій з експертами

Організація/установа, в якій працює експерт	Прізвище, ім'я по батькові спеціаліста	Посада	Контактна інформація	Дата проведення консультації
1.				

Питання, які виносяться на обговорення експертів, стосуються підготовки та реалізації програми, завдань та результатів, які планувалося досягти. Під час опитування експертам пропонується виловитися щодо таких питань:

- розробка, реалізація програми та її ефективність;
- залучення організацій-партнерів до реалізації програми;
- взаємодія фахівців у рамках реалізації програми;
- проблеми цільової групи клієнтів, шляхи залучення та ефективні форми соціальної підтримки;
- рівень знань і навичок фахівців соціальної сфери тощо.

За результатами експертного опитування готуються висновки щодо ефективності реалізації регіональної програми та пропозиції щодо подальших завдань її впровадження або розробки проєкту програми на наступний термін.

2) *Опитування представників цільової групи програми* проводиться з метою визначення регіональних потреб та проблем клієнтів, ефективності соціальної роботи, рівень поінформованості та залучення до заходів програми. Методи опитування представників цільової групи:

– анкетне опитування методом самозаповнення анкети у паперовому вигляді або онлайн-анкети у Google-формі;

– фокусовані групові інтерв'ю у режимі «живого спілкування» або онлайн-режимі в ZOOM або іншій інформаційній платформі.

Теми опитування та запитання, які виносяться на розгляд представників цільової групи, формуються відповідно до завдань оцінювання та напряму реалізації регіональної програми.

За результатами опитування визначаються проблеми та потреби цільової групи програми та перспективні шляхи реалізації соціальної роботи та допомоги цільовій категорії клієнтів. А також оцінюється рівень ефективності регіональної соціальної програми: відповідно до рівня поінформованості клієнтів про її реалізацію та участі у заходах.

За результатами моніторингу і оцінки ефективності регіональної соціальної програми готується узагальнений аналітичний звіт, який містить: стислий опис регіональної програми, що оцінюється; методологію оцінювання регіональної програми; соціально-економічне становище цільової групи; оцінку ефективності реалізації регіональної програми за



відповідний період; результати експертного опитування та опитування представників цільової групи; висновки та рекомендації.

Методика оцінки ефективності реалізації регіональних програм апробована громадською організацією «Інститут молоді» у рамках виконання:

- Комплексного дослідження щодо визначення пріоритетів у сфері підтримки сім'ї, запобігання домашньому насильству, забезпечення гендерної рівності та попередження торгівлю людьми для наступної обласної комплексної програми до 2025 року у Вінницькій області, проведеного на замовлення Департаменту соціальної та молодіжної політики облдержадміністрації у Вінницькій області у 2021 році;

- дослідження «Моніторинг реалізації Обласної цільової соціальної програми національно-патріотичного виховання дітей та молоді на 2017–2020 року у Вінницькій області», проведеного на замовлення Департаменту соціальної та молодіжної політики Вінницької обласної державної адміністрації у 2020 році.

#### Література та посилання до розділу 4

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проектів. Кіровоград: ІСКМ, 2007. 100 с.
2. Безпалько О. В. Соціальне проектування: навч. посіб. Київ: Київськ. Ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. 128 с.
3. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання / А. Горошко та ін. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.
4. Концепція застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2002 р. № 538-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/538-2002-%D1%80#Text> (дата звернення 13.11.2022)
5. Майстренко О.В, Мазоренко О.В. Соціальні програми: поняття та структура. *Сталий розвиток економіки*. Вип. 3, 2015. С. 44-49.
6. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: Монографія. Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. Київ, 2015. 244 с.
7. Молодь на ринку праці: навички XXI століття та побудова кар'єри: щорічна доповідь Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України про становище молоді в Україні (за підсумками 2018 року). Київ: Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики, 2019. 108 с.

8. Молодь України – 2018: Результати соціологічного дослідження. Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

9. Мониторинг и оценка программ молодежной занятости: учебные материалы. Группа технической поддержки по вопросам достойного труда и Бюро МОТ для стран Восточной Европы и Центральной Азии. Москва: ILO, 2016. 274 с.

10. Мониторинг и оценка. Методические рекомендации. Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине. Киев, 2004. URL: [https://www.aidsactioneurope.org/sites/default/files/757-0\\_0.pdf](https://www.aidsactioneurope.org/sites/default/files/757-0_0.pdf)

11. Основні підходи до запровадження програмно-цільового методу складання та виконання місцевих бюджетів: Наказ Міністерства фінансів України від 02 серпня 2010 року № 805 (у редакції наказу Міністерства фінансів України від 30 січня 2012 року № 59). URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MF10114> (дата звернення 10.11.2022).

12. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку. Лендшел М. та ін. / За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

13. Про державні цільові програми: Закон України від 18 березня 2004 року № 1621-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1621-15#Text> (дата звернення 10.11.2022).

14. Про засади державної регіональної політики: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/156-19#Text> (дата звернення: 20.11.2022).

15. Про затвердження Методики оцінки ефективності виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2021–2025 роки: Наказ Міністерства молоді та спорту України від 14 липня 2021 року № 2469. URL: <https://mms.gov.ua/molodizhna-politika/realizaciya-derzhavnih-program-u-sferi-molodi/derzhavna-cilova-socialna-programa-molod-ukrayini> (дата звернення 02.12.2022).

16. Про затвердження Порядку розроблення та виконання державних цільових програм: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 р. № 106. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/106-2007-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2022).

17. Про концепцію сталого розвитку населених пунктів: Постанова Верховної Ради України від 24 грудня 1999, № 1359-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1359-14#Text> (дата звернення: 05.11.2022).

18. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.11,2022).

19. Про проведення моніторингу та оцінювання ефективності програм соціальної підтримки населення: Постанови Кабінету Міністрів України від 20.06.2012 № 554.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/554-2012-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.12.20022).

20. Про результативні показники бюджетної програми: Наказ Міністерства фінансів України від 10.12.2010 р. № 1536. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1353-10#Text> (дата звернення 30.11.2022).

21. Про схвалення Концепції застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2002 р. N 538-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/538-2002-%D1%80#Text> (дата звернення 10.11.2022).

22. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. – Морра Імас Л.Дж., Ріст Р.К. Київ: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ/СНІД в Україні», 2015. 580 с.

23. Monitoring HIV/AIDS Programs: Participant Guide. A USAID Resource for Prevention, Care and Treatment. FHI. September 2004.

## РОЗДІЛ V. МОНІТОРИНГ НАДАННЯ І ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

### 5.1. Соціальні послуги як ефективний інструмент соціальної роботи

Надання соціальних послуг – це один із важливих напрямків соціальної роботи з вразливими категоріями населення, особами та сім'ями, які перебувають у складних життєвих обставинах, у територіальній громаді. Основною метою надання соціальних послуг є запобігання вразливості особи/сім'ї, сприяння у подоланні ними складних життєвих обставин або мінімізації негативних наслідків таких обставин.

Загальні вимоги до організації та надання соціальних послуг визначає Закон України «Про соціальні послуги» [12]. Відповідно до Закону: *соціальні послуги* – це дії, спрямовані на профілактику, подолання, мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, в яких перебуває особа чи сім'я. Під *складними життєвими обставинами* розуміють обставини, що негативно впливають на життя, здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які вона не може подолати самотійно.

Основні *цілі* надання соціальних послуг (стаття 2): профілактика складних життєвих обставин; подолання складних життєвих обставин; мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

На законодавчому рівні пропонується широкий перелік соціальних послуг, що дозволяє забезпечити індивідуальні потреби різних груп населення чи окремих громадян. Цей перелік визначено Класифікатором соціальних послуг, в якому для кожної послуги зазначено її назву, короткий опис, строк та місце надання, перелік категорій отримувачів [7].

*Приклад*

**Базові соціальні послуги:**

- |  |  |
|--|--|
| 1) догляд вдома, денний догляд;          | 11) соціальна профілактика;  |
| 2) підтримане проживання;                | 12) натуральна допомога;   |
| 3) соціальна адаптація;                  | 13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору; |
| 4) соціальна інтеграція та реінтеграція; | 14) переклад жестовою мовою;   |
| 5) надання притулку;                     | 15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;  |
| 6) екстрене (кризове) втручання;         | 16) супровід під час інклюзивного навчання;  |
| 7) консультування;                       | 17) інформування   |
| 8) соціальний супровід;                  |  |
| 9) представництво інтересів;             |  |
| 10) посередництво (медіація);            |  |

Нормативно врегульовану класифікацію соціальних послуг наведено у таблиці 5.1.

Таблиця 5.1

## Класифікація соціальних послуг

<i>за спрямуванням</i>	<b>соціальна профілактика</b>	запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини
	<b>соціальна підтримка</b>	сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин
	<b>соціальне обслуговування</b>	мінімізація для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду
<i>за типами</i>	<b>прості</b>	не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги
	<b>комплексні</b>	передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги
	<b>комплексні спеціалізовані</b>	надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг
	<b>допоміжні</b>	натуральна допомога технічні послуги
<i>залежно від строку надання</i>	<b>екстрені (кризові)</b>	невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю клієнта
	<b>постійні</b>	не менше одного разу на місяць протягом більше одного року
	<b>тимчасові</b>	не менше одного разу на місяць протягом до одного року
	<b>одноразові</b>	
<i>залежно від місця надання</i>	<b>вдома</b>	за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг
	<b>стаціонарно</b> у приміщенні надавача соціальних послуг	в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання
	<b>напівстаціонарно</b> у приміщенні надавача соціальних послуг	протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування
	<b>за місцем перебування</b>	поза межами місця проживання/перебування отримувача соціальних послуг та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці

Джерело: Про соціальні послуги: Закон України.URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1\\_5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1_5) (дата звернення 04.12.2022).



Закон України «Про соціальні послуги» містить поняття *державного стандарту соціальної послуги* – це «визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальної послуги, показники її якості» [12]. Одним із завдань стандартизації є «здійснення моніторингу надання соціальної послуги, оцінки її якості та контролю за дотриманням вимог, установлених чинним законодавством».

Міністерство соціальної політики, як головний орган в системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування політики у соціальній сфері, розробляє і затверджує своїми наказами державні стандарти для всіх соціальних послуг, визначених Класифікатором соціальних послуг, що надаються особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або вразливим групам населення для забезпечення гарантованого державою обсягу соціальної послуги, оцінки її якості та ефективності.

Державний стандарт встановлює вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальної послуги в цілому, а також на кожному етапі її надання. Відповідно до Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги державний стандарт будь-якої соціальної послуги повинен містити механізм системного моніторингу та контролю за повнотою та

ефективністю його застосування, а також показники якості послуги [9].

Міністерство соціальної політики затвердило 29 державних стандартів соціальних послуг, які створюють можливості для їх об'єктивного моніторингу і оцінки. Перелік затверджених державних стандартів соціальних послуг наведено у додатку 5.1.

Найбільш поширеними технологіями соціальної роботи, які використовуються під час надання соціальних послуг є «ведення випадку» та екстрене (кризове) втручання.

**«Ведення випадку»** (кейс-менеджмент), – це процес ідентифікації людини, що має специфічні соціальні потреби, розробки і реалізації плану, за яким соціальні, освітні і медичні ресурси використовують найбільш ефективно з метою досягнення оптимального результату для клієнта за найменших витрат [15]. Головна мета ведення випадку – оптимізувати функціонування клієнта, який має комплексні потреби, надаючи йому якісні та ефективні послуги. *Основний принцип* моделі «ведення випадку» – орієнтованість соціальної роботи на вивчення індивідуальних потреб і ресурсів клієнта і подальше *індивідуальне планування соціальної допомоги*.

У науковій та методичній літературі використовуються різні терміни що визначають одну і ту ж модель організації роботи з клієнтом: «care management; (Велика Британія), casework (США), «ведення випадку», «соціальний супровід», «соціальне супроводження», «індивідуальна робота з випадком».

*Алгоритм надання соціальних послуг* відповідно моделі «ведення випадку» включає такі етапи [12]:

- 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;
- оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;
- прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;
- розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;
- укладення договору про надання соціальних послуг;
- виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг;
- здійснення *моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості*.

На відміну від технології ведення випадку ***екстрене (кризове) втручання*** – це технологія, яка передбачає термінове втручання в кризову ситуацію з метою негайного усунення або мінімізації наслідків такої ситуації, надання допомоги та підтримки, спрямованої на її подолання, що включає психологічну допомогу (консультування, підтримка, діагностика, корекція, психотерапія, реабілітація), надання інформації з питань соціального захисту населення, допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, представництво інтересів,

корекцію сімейних стосунків, сприяння в отриманні безоплатної правової допомоги, організацію надання невідкладної медичної допомоги, організацію надання притулку, натуральної допомоги, соціальних транспортних послуг. Ця технологія не передбачає здійснення послідовних етапів надання допомоги і використовується у випадку безпосередньої загрози життю чи здоров'ю людини.

Сфера соціальних послуг в Україні охоплює державні та недержавні організації, які надають громадянам, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують професійної допомоги, соціальні послуги визначення і механізм реалізації яких унормовані Законом України «Про соціальні послуги». Заклади та установи, що діють у сфері соціальних послуг це: центри надання соціальних послуг, територіальні центри соціального обслуговування, центри соціальних служб, заклади соціального захисту дітей (притулки, центри соціально-психологічної реабілітації дітей тощо), заклади соціальної підтримки сімей, дітей та молоді (центри соціально-психологічної допомоги, центри матері та дитини, соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, тощо) центри соціальної, професійної, трудової, медичної реабілітації осіб з інвалідністю, заклади для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, психоневрологічні інтернати, будинки-інтернати для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, заклади для бездомних осіб та осіб, які повернулися з місць позбавлення волі.

Також надають соціальні послуги населенню громадські, волонтерські та благодійні організації.

Система надання соціальних послуг в Україні перебуває на етапі реформування. Вона вже має низку досягнень, таких, як стандартизація соціальних послуг, налагодження роботи мережі комунальних надавачів соціальних послуг, активізація механізмів залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг. Водночас лишається ще багато проблем, пов'язаних з наданням соціальних послуг, які не втрачають своєї актуальності, а лише загострюються. Зокрема, зміни у віковій структурі населення, а саме його старіння, зумовлюють збільшення контингенту потенційних отримувачів соціальних послуг.

До збільшення кількості отримувачів соціальних послуг призводить і повномасштабне вторгнення російської федерації в Україну. Величезна кількість людей, які вимушено переселяються із зони ведення бойових дій, окупації в інші, більш безпечні регіони, жителі громад, які пережили окупацію, діти, які втратили батьків, отримали поранення чи каліцтво, стали жертвами насильства тощо. Всі вони потребують першочергової уваги та підтримки з боку держави і соціальних інституцій.

Таким чином збільшується навантаження на систему надання соціальних послуг. Разом з цим, сучасний стан системи надання соціальних послуг не може повністю задовольнити потреби, які постійно зростають. Для задоволення цих потреб необхідне суттєве покращення якості соціальних послуг, модернізація

механізмів їх фінансування, розширення кола можливих надавачів цих послуг. Виконання зазначених завдань вимагає застосування чутливих до змін у сфері надання соціальних послуг інструментів управління, якими є *моніторинг надання та оцінка якості соціальних послуг*.

## **5.2. Роль і місце моніторингу та оцінки соціальних послуг у організаційній моделі надання соціальних послуг в Україні**

Моніторинг і оцінювання у сфері соціальної роботи можуть зосереджуватися на різних об'єктах: потребах людей, які потрапили у складну життєву ситуацію; завантаженості працівників соціальних служб; кваліфікації фахівців соціальних служб тощо. Проте найбільш актуальним об'єктом моніторингу і оцінки є соціальні послуги, які надаються державними, комунальними та неурядовими організаціями [3].

Згідно з Законом України «Про соціальні послуги» *моніторинг надання соціальних послуг* «передбачає збір та оброблення інформації про надання соціальних послуг, проведення аналізу узагальненої інформації та планування роботи з розвитку системи надання соціальних послуг». *Оцінка якості соціальних послуг* – «результат досягнення показників якості наданої соціальної послуги. Оцінка якості соціальних послуг проводиться шляхом вжиття комплексу заходів, спрямованих на

встановлення рівня відповідності наданих соціальних послуг затвердженим державним стандартам соціальних послуг» [12].

*Приклад*

**Мета надання послуг з реабілітації дітей з інвалідністю [5]:**

*мета моніторингу* – відслідковування того, чи проведені конкретні реабілітаційні заходи з дітьми, у якій кількості, хто, коли і як їх проводив тощо;

*мета оцінювання* – дізнатися, чи покращилося самопочуття дітей, як проведені заходи відбилися на їхньому житті.

**Загальна мета** моніторингу та оцінювання – підвищення ефективності функціонування системи соціального обслуговування та покращення якості надання соціальних послуг. Мета може бути більш конкретною залежно від рівня проведення оцінювання: регіон, територіальна громада, окрема установа або категорія одержувачів соціальної послуги.

Залежно від мети моніторинг і оцінка соціальних послуг можуть надати інформацію щодо ряду організаційних і професійних характеристик соціальної роботи [5]:

- об’єктивна та актуальна інформація про рівень надання соціальних послуг;
- стан реалізації окремих соціальних послуг;
- проблеми функціонування системи соціального обслуговування та шляхи їх розв’язання;
- порівняльний аналіз окремих суб’єктів соціальної роботи;
- сильні та слабкі сторони діяльності окремих установ та системи надання соціальних послуг загалом;

– особливості взаємодії учасників системи соціального обслуговування: отримувачів соціальних послуг, установ і закладів соціальної сфери, спонсорів, громади;

– рівень виконання норм законодавства у сфері надання соціальних послуг;

– тенденції надання соціальних послуг та оцінити можливості та перспективи розвитку системи соціального обслуговування тощо.

*Суб'єкти моніторингу та оцінювання* (ХТО проводить МіО?) визначені Порядком проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг[9] це:

– Національна соціальна сервісна служба;

– регіональні органи соціального захисту населення – структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевих держадміністрацій;

– місцеві органи соціального захисту населення – структурні підрозділи з питань соціального захисту населення місцевої держадміністрації, виконавчі органи міської ради міста обласного значення, районної в місті (у разі її утворення) ради, сільської, селищної, міської ради об'єднаної територіальної громади;

– об'єднання надавачів соціальних послуг;

– надавачі соціальних послуг незалежно від форми власності (крім надавачів соціальних послуг, що надають такі послуги на непрофесійній основі).



Таблиця 5.2

## Предмети моніторингу та оцінювання соціальних послуг

Рівень	Предмети МіО
<i>Державний рівень</i> (зазвичай передбачає аналіз законодавчої бази та загальних статистичних даних)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тенденції щодо потреб населення в соціальних послугах;</li> <li>• рівень охоплення соціальними послугами населення, яке потребує їх отримання;</li> <li>• рівень задоволеності якістю соціальних послуг;</li> <li>• рівень виконання норм міжнародного та національного законодавства, дотримання державних стандартів з питання надання соціальних послуг;</li> <li>• система інформування населення щодо соціальних послуг тощо</li> </ul>
Рівень <i>територіальної громади, регіону</i> (координація та організація надання соціальних послуг)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рівень задоволеності потреб громади в соціальних послугах (охоплення вразливих категорій, що потребують соціальних послуг,</li> <li>• достатні обсяги соціальних послуг, їхні види та якість надання);</li> <li>• співвідношення попиту та пропозиції у соціальних послугах;</li> <li>• оперативність реагування на потреби в соціальних послугах;</li> <li>• дотримання державних стандартів та норм з питання надання соціальних послуг;</li> <li>• програмне планування, відповідність місцевих програм соціальної політиці держави та потребам громади. Відповідність результатів діяльності системи соціального обслуговування затвердженим планам;</li> <li>• наявність систем контролю за діяльністю установ та якістю надання соціальних послуг, залучення громадськості до контролю та моніторингу тощо;</li> <li>• ефективність використання бюджетних коштів установами, що надають соціальні послуги;</li> <li>• репутація управління та підпорядкованих йому установ;</li> <li>• кооперація та комунікація між різними установами та підрозділами;</li> <li>• взаємодія державних, комерційних та громадських провайдерів;</li> <li>• поінформованість громади з питання надання соціальних послуг</li> </ul>
Конкретна <i>установа/соціальна служба</i> , що надає соціальні послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• матеріально-технічна база;</li> <li>• рівень фінансування;</li> <li>• умови праці;</li> <li>• рівень підготовки (кваліфікації) персоналу;</li> <li>• психологічний клімат у колективі;</li> <li>• кількість, якість та ефективність послуг, що надаються;</li> <li>• доступність закладу та послуг тощо</li> </ul>

Джерело: Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Харків: ХІСД, 2017. 112с. URL: <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhu-ta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf>

У Посібнику з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні наведено перелік питань розгляд яких є предметом моніторингу і оцінки (ЩО оцінюється?) на різних рівнях: державному, регіональному, рівні окремої установи/соціальної служби, що надає послуги [5] (див. таблицю 5.2).

Результати моніторингу і оцінки є актуальною інформацією щодо ситуації у сфері соціальних послуг у громаді, регіоні, державі, що дає змогу визначити і обґрунтувати соціальні проблеми і шляхи їх вирішення, підвищити якість задоволення потреб населення в соціальних послугах і допомозі.

Основні принципи проведення моніторингу і оцінки соціальних послуг визначені у Посібнику з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні наведено у таблиці 5.3.

Процедура оцінювання соціальних послуг унормована Порядком проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затвердженим у 2020 році постановою Кабінету Міністрів України [9]. Також розроблено Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджені наказом Міністерства соціальної політики [8]. Рекомендації стосуються основних умов здійснення моніторингу та оцінювання, проте вибір тактики та методології покладено на самого суб'єкта їх проведення. Це вимагає додаткових ресурсів та умінь збирати та аналізувати соціальні

данні, проводити опитування, спостереження, аналіз документів та інших соціологічних методів збору інформації.

Таблиця 5.3

### **Принципи проведення моніторингу та оцінювання соціальних послуг**

<b>Системність</b>	Проведення регулярного та системного аналізу змін, що відбуваються у суспільстві, у системі надання соціальних, отримувачів соціальних послуг з метою забезпечення високого рівня доступності, якості та ефективності соціальних послуг
<b>Спланованість</b>	Забезпечення результативного моніторингу потребує попередньої розробки інструментарію, аналізу наявних ресурсів, а також визначення порядку дій, термінів проведення та відповідальних осіб.
<b>Комплексність</b>	Вирішення декількох завдань через застосування різних методів у рамках проведення одного оцінювання, що підвищує рівень достовірності даних, розширює інформаційну базу дослідження
<b>Незалежність</b>	На процес проведення моніторингу та оцінки отримані результати не має впливати жоден з його учасників. Для отримання достовірних даних доцільно поводити зовнішнє оцінювання із залученням сторонніх експертів
<b>Безпека</b>	Збір інформації та оприлюднення результатів не має завдавати шкоди досліджуваним групам та будь-яким іншим особам, що мають відношення до проблеми, яка оцінюється
<b>Точність</b>	Звіт за результатами проведення оцінювання має точно та послідовно відображати отриману інформацію з необхідними деталями за чітким планом.
<b>Конфіденційність інформації та її джерел</b>	Усі зібрані дані повинні відображатися у звітах в узагальненому вигляді без використання персональних даних, якщо в цьому немає потреби.

Джерело: адаптовано Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Харків: ХІСД, 2017 112с. URL: <https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhu-ta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf>

Терміни проведення моніторингу і оцінки різними суб'єктами на різних рівнях визначені Порядком проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг. Проте передбачено обставини за яких моніторинг та оцінка соціальних послуг можуть бути проведені *позапланово*, зокрема:

– через подій у країні або регіоні, що впливають на склад і кількість груп населення, які потребують соціального захисту: призводять до виникнення нових соціально незахищених груп, зростання попиту на окремі соціальні послуги та соціальну допомогу, такі як воєнні дії, екологічні катастрофи, економічний спад тощо;

– у разі надходження скарг щодо порушення прав людини, неякісного надання соціальних послуг, їхньої невідповідності потребам соціально вразливих категорій населення;

– за відсутності даних (або недостатній їх кількості) про «закриті» чи маловивчені групи населення, які потребують соціальної допомоги;

– у разі необхідності збору конкретних даних для планування будь-яких оперативних змін або проведення експериментальних розробок у сфері надання соціальних послуг;

– для попередження порушення прав людини у випадку збільшення кількості таких порушень та необхідність запобігання їх подальшому виникненню, здебільшого це стосується соціальних установ стаціонарного типу.

Проведення моніторингу, контролю та оцінки якості наданих соціальних послуг може здійснювати шляхом внутрішньої (безпосередньо в соціальному закладі) та зовнішньої оцінки потреб (органами виконавчої влади та місцевого самоуправління й представниками громадянського суспільства).

### 5.3. Моніторинг надання соціальних послуг

*Моніторинг надання соціальних послуг* – це систематичне спостереження за станом та тенденціями, що відбуваються під час надання соціальних послуг. Основними умовами, яким має відповідати будь-який моніторинг, у тому числі і моніторинг соціальних послуг, є систематичність, інформативність, орієнтованість на вдосконалення, практичний характер, створення бази даних про різні сторони об'єкта моніторингу, відображення різних суджень про об'єкт моніторингу (якість роботи надавача соціальних послуг) [5]. Моніторинг соціальних послуг проводиться шляхом регулярного збору та оброблення інформації про надання соціальних послуг (статистичні, адміністративні, оперативні дані), проведення аналізу узагальненої інформації та подальше планування роботи з розвитку соціальних послуг у територіальній громаді.

*Метою* моніторингу надання соціальних послуг є визначення рівня охоплення соціальними послугами категорій населення територіальної громади, які таких послуг потребують та рівень задоволеності отримувачів наданими їм соціальними послугами.

Проведення збору даних моніторингу здійснюється один раз на рік або щокварталу (щомісяця), оперативні дані збираються за потреби. Систематичність проведення моніторингу дає можливість підтримувати в актуальному стані інформацію про

надання населенню соціальних послуг на певній території та враховувати ці дані під час планування розвитку системи надання соціальних послуг.

Проведення моніторингу соціальних послуг передбачає реалізацію таких *etapiv* [9]:

1) проведення аналізу інформації про надання соціальних послуг;

2) проведення аналізу системи надання соціальних послуг з урахуванням потреб жителів адміністративно-територіальної одиниці громади у соціальних послугах;

3) розроблення показників моніторингу надання соціальних послуг, згідно з формою, затвердженою Міністерства соціально політики;

4) визначення пріоритетних результатів діяльності у сфері надання соціальних послуг з урахуванням відповідності соціальних послуг визначеним потребам у соціальних послугах адміністративно-територіальної одиниці та плану пріоритетних дій Уряду;

5) планування розвитку системи надання соціальних послуг.

**Інформація**, яка використовується для проведення моніторингу надання соціальних послуг стосується таких питань [9]:

– діяльність надавачів соціальних послуг (їх кількість, типи, потужність тощо);

– потреби жителів територіальної громади у соціальних послугах;

– причини виникнення або зміни потреб жителів територіальної громади у соціальних послугах;

– динаміка потреб жителів територіальної громади у соціальних послугах (збільшення/ зменшення порівняно з попереднім звітним періодом);

– кількість фактично наданих соціальних послуг за звітний період;

– ресурси, залучені для надання соціальних послуг (кадрові, фінансові);

– категорії отримувачів соціальних послуг;

– діючі місцеві програми з соціальної роботи та надання соціальних послуг;

– соціально-економічний розвиток регіону;

– цільове використання бюджетних коштів.

Дані моніторингу надання соціальних послуг (оперативні дані) оформлюються у вигляді електронних таблиць (формат Excel), що містять інформацію щодо діяльності установ та закладів соціальної сфери у регіонах, категорій отримувачів послуг та видів наданих послуг:

- мережа центрів соціальних служб/центрів надання соціальних послуг, закладів соціальної підтримки дітей, сімей та молоді;

- кількісний та фаховий склад працівників центрів соціальних служб;
- результатів роботи з отримувачами соціальних послуг з розподілом по категоріям клієнтів і видам послуг;
- кількість фахівців із соціальної роботи (ФСР) з розподілом за видами закладів і установ в яких вони працюють;
- узагальнена інформація про отримувачів послуг та результати роботи закладів соціальної підтримки:
  - центрів соціально-психологічної допомоги;
  - соціальних центрів матері та дитини;
  - соціальних гуртожитків для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
  - центрів для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді
  - центрів соціально-психологічної реабілітації;
  - центрів соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями.

Ще одним прикладом інформації, яка збиратися під час моніторингу (статистичні дані) є Звіт про організацію надання соціальних послуг [11].

При проведенні моніторингу надання соціальних послуг враховуються результати таких досліджень: оцінка якості соціальних послуг, опитування жителів територіальної громади щодо надання соціальних послуг, результати національних та регіональних досліджень (якщо такі проводилися), контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги».



### Суб'єкти моніторингу надання соціальних послуг

Надавачі соціальних послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводять облік та аналіз, у тому числі порівняльний, показників діяльності з надання соціальних послуг;</li> <li>• подають в електронному вигляді щороку до 1 лютого місцевим органам соціального захисту населення дані обліку та результати аналізу показників діяльності з надання соціальних послуг</li> </ul>
Місцеві органи соціального захисту населення	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводять збір та узагальнення даних, поданих надавачами соціальних послуг, їх порівняльний аналіз;</li> <li>• подають в електронному вигляді щороку до 1 березня регіональним органам соціального захисту населення узагальнені дані моніторингу надання соціальних послуг та аналітичну записку, в якій зазначається інформація про зміни</li> </ul>
Регіональні органи соціального захисту населення	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводять збір даних моніторингу надання соціальних послуг, що надаються на рівні адміністративно-територіальної одиниці, та діяльності надавачів соціальних послуг, що функціонують на регіональному рівні;</li> <li>• узагальнюють дані моніторингу надання соціальних послуг і проводять їх порівняльний аналіз, у тому числі з урахуванням визначених потреб жителів адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах;</li> <li>• подають в електронному вигляді щороку до 1 квітня узагальнені дані моніторингу надання соціальних послуг та аналітичну записку Нацсоцслужбі</li> </ul>
Нацсоцслужба	<ul style="list-style-type: none"> <li>• подає в електронному вигляді Мінсоцполітики узагальнений звіт за результатами аналізу моніторингу надання соціальних послуг, який містить зведені таблиці, графіки, а також аналітичну записку та структуровані пропозиції щодо вдосконалення законодавства у сфері надання соціальних послуг та вдосконалення показників моніторингу</li> </ul>

Джерело: Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

*Суб'єктами моніторингу* надання соціальних послуг є: надавачі соціальних послуг, місцеві та регіональні органи соціального захисту населення, Національна соціальна сервісна служба (Нацсоцслужба) або незалежна організація/компанія, що спеціалізується на подібних дослідженнях.

При підготовці проведення моніторингу надання соціальних послуг важливим є вибір методів збору інформації. Найбільш використовуваними є такі методи: аналіз документів, спостереження, масове опитування, глибинне інтерв'ю, фокусоване групове інтерв'ю.

Дослідження може бути проведене як власними силами, так і компанією, що спеціалізується на подібних дослідженнях. Якщо суб'єкт моніторингу може передбачити в бюджеті кошти на проведення моніторингу, краще звернутися до спеціалістів.

Результати моніторингу надання соціальних послуг оприлюднюються, розміщуються на офіційних сайтах суб'єктів моніторингу та використовують при проведенні оцінки якості соціальних послуг.

#### **5.4. Оцінка якості соціальних послуг**

Оцінка якості соціальних послуг, наданих жителям громади, є процесом відмінним від моніторингу. В результаті проведення оцінювання якості соціальної послуги визначається, чи відповідає послуга своєму призначенню, чи має вона позитивний вплив на отримувача.

*Метою оцінювання* якості соціальної послуги є встановлення рівня відповідності наданої соціальної послуги затверженому державному стандарту цієї послуги, підвищення якості соціальної послуги та подальшого удосконалення діяльності надавача соціальної послуги.

Для моніторингу та контролю за якістю соціальної послуги застосовують такі критерії:

- відповідність обсягу та змісту отриманої соціальної послуги;
- ступінь покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг;
- надання соціальної послуги в максимально сприятливому середовищі;
- економічна ефективність соціальної послуги.

Останнім часом активно використовуються показники якості менеджменту надання соціальної послуги. Такими показниками є: систематичність проведення моніторингу якості надання соціальної послуги; наявність необхідної документації щодо оцінки якості соціальної послуги; відповідність установленим показникам якості, отриманим під час контролю; наявність процедури подання та розгляду скарг.

*Об'єктами* оцінки якості соціальних послуг є усі надавачі соціальних послуг державної, комунальної чи приватної форми власності, які надають такі послуги за рахунок бюджетних коштів.

*Суб'єктами* оцінки якості соціальних послуг є: надавачі

соціальних послуг, їх засновники, місцеві та регіональні органи соціального захисту населення та Нацсоцслужба.

Оцінка якості соціальних послуг може бути *внутрішньою* або *зовнішньою*.

**Внутрішня оцінка** якості соціальних послуг. Для забезпечення ефективної діяльності надавачі соціальних послуг мають регулярно проводити внутрішній оцінку своєї діяльності на предмет відповідності соціальних послуг, які вони надають, потребам одержувачів соціальних послуг та затвердженим державним стандартам і вживати заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Внутрішня оцінка проводиться надавачем соціальних послуг один раз на рік з метою:

- удосконалення діяльності надавача соціальних послуг;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу надавача соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг надавачем соціальних послуг;
- підвищення якості соціальних послуг.

**Зовнішня оцінка** якості соціальних послуг проводиться на постійній основі засновником надавача соціальних послуг (крім надавача соціальних послуг недержавного сектору) або іншими органами на замовлення місцевих органів виконавчої влади та

органів місцевого самоврядування, об'єднання надавачів соціальних послуг, центральних органів виконавчої влади, у тому числі замовників соціальних послуг, за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті, із залученням за згодою громадських об'єднань, що спеціалізуються на проведенні зовнішньої оцінки. Зовнішню оцінку якості соціальних послуг проводиться не рідше, ніж один раз у два роки.

Обов'язки суб'єктів надання соціальних послуг щодо проведення оцінки якості соціальних послуг, узагальнення та аналізу результатів оцінки якості соціальних послуг на місцевому, регіональному та національному рівнях наведено у таблиці 5.5.

Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводиться один раз на рік до 31 липня. Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться один раз на рік до 30 червня, але якщо соціальна послуга надається тимчасово, то вона оцінюється не пізніше ніж через один місяць після закінчення надання.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг можуть застосовуватись такі *методи*:

- опитування отримувачів соціальних послуг чи їхніх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;

- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Таблиця 5.5

**Обов'язки суб'єктів надання соціальних послуг щодо проведення оцінки якості соціальних послуг, узагальнення та аналізу результатів**

<b>Суб'єкти</b>	<b>Функціональні обов'язки</b>
Надавачі соціальних послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводять внутрішню оцінку якості соціальних послуг</li> </ul>
Засновники надавачів соціальних послуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>• проводять зовнішню оцінку якості соціальних послуг на замовлення місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування</li> </ul>
Місцеві органи соціального захисту населення	<ul style="list-style-type: none"> <li>• узагальнюють дані, подані надавачами соціальних послуг, і проводять їх порівняльний аналіз;</li> <li>• не пізніше ніж через 90 днів після проведення оцінки якості соціальних послуг подають в електронному вигляді регіональним органам соціального захисту населення узагальнені дані оцінки якості соціальних послуг і аналітичну записку, де пояснюються зміни даних</li> </ul>
Регіональні органи соціального захисту населення	<ul style="list-style-type: none"> <li>• узагальнюють дані оцінки якості соціальних послуг, подані місцевими органами соціального захисту населення;</li> <li>• подають в електронному вигляді Нацсоцслужбі узагальнені результати зовнішньої оцінки якості соціальних послуг.</li> </ul>
Національна соціальна служба	<ul style="list-style-type: none"> <li>• готує загальний звіт про проведення оцінки надання соціальних послуг, пропозиції щодо коригування пріоритетних напрямів і завдань соціальної політики у сфері надання соціальних послуг;</li> <li>• подає в електронному вигляді Мінсоцполітики узагальнений звіт про проведення оцінки надання соціальних послуг не пізніше ніж через 90 днів після надходження узагальнених результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг</li> </ul>

Джерело: адаптовано Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/15078\\_\\_15078](https://zakononline.com.ua/documents/show/15078__15078)

*Опитування отримувачів соціальних послуг* проводиться надавачами соціальних послуг за допомогою будь яких засобів зв'язку, під час особистого прийому в приміщенні органу соціального захисту населення, безпосередньо за місцем проживання людини (*обов'язково за її попередньою згодою*). Також можна розіслати на адресу електронної пошти отримувачів соціальних послуг повідомлення з посиланням на вебсайт Нацсоцслужби, де розміщено анкета з питаннями щодо якості наданих соціальних послуг.

Оцінка якості конкретної соціальної послуги передбачає наявність певного набору показників за допомогою яких можна визначити наскільки надана соціальна послуга задовольняє потреби клієнта і відповідає певним визначеним нормам. З цією метою Державними стандартами соціальними послуг визначено ***показники якості соціальних послуг*** – «сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах» [12]. У нормативному трактуванні термін «показник» прирівнюється з терміном «індикатор», а дані (кількісні та якісні), за якими поводитьься оцінка називаються «критеріями», що дещо відрізняється від визначення цих понять у загальноприйнятій термінології оцінювання.

Показники якості сформовані для кожної соціальної послуги індивідуально, залежно від категорії клієнтів; складних життєвих обставин; форм та методів надання соціальної допомоги і закріплені Державними стандартами соціальних послуг. Відповідно до Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги кожен стандарт будь-якої соціальної послуги (наразі Міністерством соціальної політики затверджено 29 стандартів, див. таблицю 5.1) повинен містити механізм системного моніторингу та контролю за повнотою та ефективністю його застосування, а також кількісні та якісні показники якості послуги та критерії їх оцінювання [9].

Якісні показники забезпечення якості соціальних послуг та методи визначення даних наведено у таблиці 5.6.

При проведенні оцінки якості соціальної послуги використовуються кількісні та якісні показники. Показники якості кожної соціальної послуги і критерії їх дотримання передбачені відповідним державним стандартам. Наприклад, якщо ми оцінюємо соціальну послугу догляду вдома, то застосовуємо показники згідно з додатком 4 до Державного стандарту догляду вдома [6] (див таблицю 5.7).



Таблиця 5.6

### Основні показники забезпечення якості соціальної послуги

Якісний показник	Метод отримання даних за показником
<i>Адресність та індивідуальний підхід</i>	Визначається шляхом аналізу правильності визначення індивідуальних потреб, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам її отримувача
<i>Результативність</i>	Визначається шляхом аналізу досягнутих результатів: задоволення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, вирішення проблемних питань отримувача соціальної послуги, подолання отримувачем соціальної послуги складних життєвих обставин або мінімізація їхніх наслідків
<i>Своєчасність</i>	Визначається шляхом здійснення аналізу відповідності прийняття рішення про надання соціальної послуги визначеним строкам, надання отримувачу в разі потреби соціальної послуги екстрено (кризово), виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначені строки тощо
<i>Зручність</i>	Визначається шляхом аналізу наявних можливостей для громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах, обирати зручний для них час отримання соціальної послуги, врахування інтересів та потреб отримувача соціальної послуги під час її надання тощо
<i>Доступність і відкритість</i>	Визначаються шляхом аналізу наявності інформації про соціальну послугу, умови та порядок її отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я та з урахуванням їхніх вікових особливостей, наявності можливості отримання альтернативних послуг, надання допомоги отримувачам соціальної послуги в одержанні необхідних документів для організації надання соціальної послуги, звернення за отриманням соціальних послуг і вільного (безперешкодного) доступу отримувача соціальних послуг до приміщення надавачів соціальних послуг тощо
<i>Повага гідності отримувача соціальної послуги</i>	Визначається шляхом аналізу забезпечення ввічливого і гуманного ставлення з боку надавачів соціальних послуг, його честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальних послуг тощо
<i>Професійність</i>	Визначається шляхом аналізу наявності належного рівня кваліфікації працівників надавача соціальних послуг, проходження навчання, підвищення кваліфікації, атестації

Джерело: Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги: наказ Міністерства соціальної політики від 16.05.2012 р. № 282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12#Text> (дата звернення: 07.12.2022).

Таблиця 5.7

**Показники якості надання соціальної послуги догляду вдома  
за Державним стандартом догляду вдома**

Показники	Критерії оцінювання
<b>Кількісні показники</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);</li> <li>• кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги);</li> <li>• кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу;</li> <li>• кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень);</li> <li>• кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (%);</li> <li>• кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%);</li> <li>• періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;</li> <li>• відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю</li> </ul>
<b>Якісні показники</b>	
адресність та індивідуальний підхід	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;</li> <li>• наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги;</li> <li>• забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (у разі потреби)</li> </ul>
результативність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги);</li> <li>• покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;</li> <li>• проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам;</li> <li>• розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги;</li> <li>• проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги</li> </ul>
своєчасність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк;</li> <li>• складання та підписання договору про надання соціальної послуги;</li> </ul>

Показники	Критерії оцінювання
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі</li> </ul>
доступність та відкритість	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наявність умов доступності на території, прилеглої до приміщень надавача соціальної послуги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, пандуси, інші пристосування);</li> <li>• наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах;</li> <li>• відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0»;</li> <li>• наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газетних статей, записів телепрограм щодо надання соціальної послуги;</li> </ul>
повага до гідності отримувача соціальної послуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги;</li> <li>• повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій;</li> <li>• наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;</li> <li>• наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання конфіденційності;</li> <li>• дотримання конфіденційності</li> </ul>
професійність	<ul style="list-style-type: none"> <li>• штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації;</li> <li>• наявні затверджені посадові інструкції;</li> <li>• розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу;</li> <li>• розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальної послуги;</li> <li>• наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальної послуги;</li> <li>• графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг</li> </ul>

Джерело: Про затвердження Державного стандарту догляду вдома: Наказ Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text>

Суб'єкти (надавачі) соціальних послуг проводять оцінку якості для кожної окремої соціальної послуги із врахуванням даних щодо загальної кількості отримувачів цієї послуги. Для цього розробляється відповідна **шкала оцінки якості** окремо для

кількісних та якісних показників, які передбачені державним стандартом кожної соціальної послуги.

**Кількісні показники** переводяться у відсотковий еквівалент (як частка у співвідношенні до загальної кількості). Після цього, в залежності від значення, їм присвоюються такі *статуси*:

від 80% до 100% – «добре»;

від 51% до 79% – «задовільно»

від 0% до 50% – «незадовільно».

Особливий підхід застосовується до показника «*кількість скарг*», оскільки суб'єкти соціальних послуг мають працювати на зменшення його рівня. Після переведення даних по показнику «кількість скарг» у відсотковий еквівалент присвоєння статусів відбувається таким чином:

від 0% до 20% – «добре»;

від 21% до 50% – «задовільно»;

від 51% до 100% – «незадовільно».

**Якісні показники** оцінюються за наступною схемою. Державним стандартом соціальної послуги передбачено відповідний перелік критеріїв оцінки для кожної групи показників забезпечення якості, а саме: для кожного критерію якісної оцінки (адресність та індивідуальний підхід, результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага гідності отримувача; професійність) в межах групи показників забезпечення якості розраховується *показник охоплення критерієм усіх отримувачів соціальної послуги*.

Показник виражається у відсотковому еквіваленті від 0 до 100%, після чого, в залежності від значення, йому присвоюються такі статуси:

- від 80% до 100% – «добре»;
- від 51% до 79% – «задовільно»;
- від 0% до 50% – «незадовільно».

Далі статуси показників охоплення по кожному критерію узагальнюються і статус, який переважає («добре», «задовільно» чи «незадовільно»), присвоюється для групи показника забезпечення якості в цілому. Відповідно до узагальненого статусу розробляються *рекомендації* щодо роботи з надавачем соціальних послуг.

Приклад інформації про стан проведення у 2020 році оцінки якості наданих соціальних послуг деякими комунальними та недержавними надавачами соціальних послуг Вінницької області наведено у додатку 5.2.

Організація роботи з проведення внутрішньої і зовнішньої оцінок якості соціальних послуг приблизно однакова та складається з **етапів**:

- призначення посадової особи (або структурного підрозділу), відповідальної за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг;
- створення комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг;

- складання та затвердження плану проведення оцінки якості соціальних послуг;
- розробка та затвердження анкети (опитувальника) отримувачів соціальних послуг;
- проведення оцінки якості соціальних послуг;
- складання звіту за результатами проведення оцінки якості соціальних послуг;
- розроблення заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг;
- оприлюднення результатів оцінки якості соціальних послуг;
- моніторинг реалізації заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг.

Розглянемо на прикладі *етапи проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома центром надання соціальних послуг (ЦНСП).*

*Призначення посадової особи (або структурного підрозділу), відповідальної за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг, створення комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг.* Відповідальна особа призначається з числа працівників центру, які мають достатній освітній та професійний рівень. Це може бути заступник директора, соціальний менеджер, фахівець із соціальної роботи чи соціальний працівник. До складу комісії з оцінки якості соціальних послуг бажано включити: особу з числа керівного складу; представників обох сторін процесу

надання соціальних послуг – працівників центру та отримувачів соціальних послуг (та/або їх законних представників). Для цього видається відповідний наказ.

Зразок наказу щодо призначення відповідального та створення Комісії з проведення оцінки якості соціальних послуг наведено у додатку 5.3.

*Складання та затвердження плану проведення оцінки якості соціальних послуг.* План проведення оцінки якості соціальних послуг складається відповідальною особою та затверджується керівником надавача соціальних послуг. Кожний надавач соціальних послуг складає план залежно від своєї специфіки. Як зразок можна розглянути План проведення оцінки якості соціальних послуг, наведений у додатку 5.4.

*Розробка та затвердження анкети (опитувальника) отримувачів соціальних послуг.* Відповідальна особа організовує роботу з розробки анкети/опитувальника отримувачів соціальних послуг та їх законних представників. До анкети/опитувальника необхідно включати запитання, які відображають рівень задоволеності клієнта соціальною послугою, що йому надається. Зразок анкети/опитувальника наведено у додатку 5.5.

*Проведення оцінки якості соціальних послуг.* Перш ніж приступити безпосередньо до проведення оцінки, необхідно здійснити вибірку отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені внутрішньою оцінкою якості. Відсоток охоплення

внутрішньою оцінкою якості може бути визначено на засіданні комісії з оцінки якості соціальних послуг.

Для зручності при проведенні оцінки якості соціальних послуг використовується таблиця в якій для кожного критерію оцінювання відповідного якісного показника надається інформація щодо показників охоплення:

- опис визначення/розрахунку показника охоплення;
- констатація (ситуація стосовно критерію оцінювання, констатована на момент проведення оцінки);
- значення показника;

Статуси всіх критеріїв в межах кожної групи показників узагальнюються і статус, який переважає, присвоюється для групи показників (в даному випадку «Адресність та індивідуальний підхід»). Приклад щодо визначення статусу показника якості «Адресність та індивідуальний підхід» оцінки якості соціальних послуг догляду вдома наведено у таблиці 5.8.

*Розроблення заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг.* Для критеріїв, які отримали статус «задовільно», розробляються заходи з їх покращення. Такими заходами можуть бути проведення навчань для працівників, які надають соціальні послуги, перегляд ступеню навантаження на одного соціального робітника тощо.

*Оприлюднення результатів оцінки якості соціальних послуг.* Результати оцінки якості соціальних послуг підлягають оприлюдненню, тобто мають бути доведені до відома населення



територіальної громади, на території якої діє надавач соціальних послуг. Зазвичай цю інформацію розміщують на офіційному сайті надавача соціальних послуг чи органу місцевої влади або на інформаційному стенді чи у друкованих засобах масової інформації. Разом з цим з результатами оцінки якості соціальних послуг мають бути ознайомлені працівники надавача соціальних послуг (в даному випадку – ЦНСП) а також отримувачів соціальних послуг.

*Варто звернути увагу, що результати зовнішньої оцінки можуть бути оскаржені надавачем, отримувачем соціальних послуг або іншими учасниками процесу оцінки якості соціальних послуг у 30-денний строк з дня їх оприлюднення. Для цього подається відповідна заява замовнику оцінки якості надання соціальних послуг.*

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг суб'єктами, що проводять зовнішню оцінку, складається звіт, що має містити інформацію про досягнення, недоліки у процесі надання соціальних послуг та рекомендації щодо підвищення якості наданих соціальних послуг, покращення організації роботи надавача соціальних послуг.

Таблиця 5.8

**Розрахунок статусу якісного показника «Адресність та індивідуальний підхід» оцінки якості соціальних послуг догляду вдома**

Якісні показники						
Показник якості (додаток 4 до наказу № 760)	Критерій оцінювання (додаток 4 до наказу № 760)	Показник охоплення критерієм оцінювання				Статус показника якості (статус критеріїв, який переважає)
		Опис визначення/ розрахунку показника охоплення	Констатація (ситуація стосовно оцінювання на момент проведення оцінки)	Значення показника, %	Статус (добре, задовільно, незадовільно)	
Адресність та індивідуальний підхід	1. Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги	Кількість особових справ з діючим індивідуальним планом до загальної кількості осіб, що отримують послугу догляду вдома	індивідуальний план є у 90 осіб зі 100, що отримують послугу	90 %	добре	Задовільно
	2. Наявність індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги	Кількість індивідуальних планів, складених за встановленими вимогами до загальної кількості складених індивідуальних планів	індивідуальні плани є у 25 осіб зі 100, що отримують послугу, не відповідають їх індивідуальним потребам	75 %	задовільно	
	3. Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома (за потреби)	Кількість переглянутих індивідуальних планів до загальної кількості складених індивідуальних планів, які підлягали перегляду	У 28 осіб зі 100 індивідуальні плани своєчасно не переглянуті	72 %	задовільно	

Джерело: Бондаренко К. Діяльність терцентрів: оцінка якості соціальних послуг. Місцеве самоврядування. Червень, 2016. №6. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2016/june/issue-6/article-18764.html>

Такий звіт має бути доведено і до надавача соціальних послуг, який в свою чергу має довести результати оцінки якості соціальних послуг до відома працівників, які безпосередньо забезпечують надання соціальних послуг, а також до отримувачів цих послуг та жителів територіальної громади, на території якої діє надавач соціальних послуг. З цією метою результати оцінки якості соціальних послуг розміщуються в офіційних друкованих виданнях, на офіційному вебсайті надавача соціальних послуг, його засновника чи органу соціального захисту населення, на єдиному державному вебпорталі відкритих даних, на інформаційних стендах тощо. Узагальнений річний звіт про проведення оцінки якості соціальних послуг оприлюднюється на офіційному вебсайті Міністерства соціальної політики України.

### **5.5. Визначення потреб населення у соціальних послугах**

Моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг – важливі інструменти забезпечення належного функціонування системи надання соціальної допомоги соціально вразливим категоріям населення. Вони є базовою основою функціонування сучасної системної, послідовної, клієнтоорієнтованої моделі надання соціальних послуг, спрямованої на активізацію власних ресурсів, соціалізацію та підтримку особи під час свідомого, мотивованого подолання нею складних життєвих обставин.

Інформація отримана в результаті моніторингу та оцінки якості соціальних послуг враховується при щорічному *визначенні потреб населення у соціальних послугах*, а також є

інформаційною базою обґрунтування для підвищення їх ефективності.

Для забезпечення єдиного підходу до адміністрування соціальних послуг в Україні законодавчо запроваджено уніфіковану модель організації надання соціальних послуг, яка являє собою циклічну взаємозалежність складових єдиного механізму організації надання соціальних послуг (етапів) [1]:

- визначення потреб жителів громади у соціальних послугах;
- планування надання соціальних послуг із зазначенням необхідних видатків на всіх рівнях бюджету;
- організація надання соціальних послуг (визначення надавача соціальних послуг, у тому числі і з недержавного сектору, який надаватиме послугу);
- моніторинг і оцінка якості наданих соціальних послуг.

Всі ці етапи пов'язані між собою і лише цілісний підхід може забезпечити доступність, якість та ефективність наданих соціальних послуг.

Алгоритм розвитку соціальних послуг в територіальній громаді є круговим процесом: від визначення потреб населення, планування та фінансування соціальних послуг до їх впровадження через мережу надавачів соціальних послуг, моніторинг та оцінку їх якості з метою подальшого вдосконалення соціальних послуг та кращого задоволення потреб населення у соціальних послугах в наступному періоді (див. рис. 5.1).



**Рис.5.1. Уніфікована модель організації надання соціальних послуг**

Джерело: Соціальні послуги в громаді: Новели законодавства. URL: <http://ipzn.org.ua/wp-content/uploads/2019/07/Sotsialni-poslugy-v-gromad.pdf>

Об'єктивна необхідність моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг обумовлена також необхідністю оцінки ефективності діяльності у сфері надання соціальних послуг та рівня реалізації державою своїх повноважень щодо забезпечення громадян соціальними послугами, яких вони потребують.

Беручи до уваги те, що кожна територіальна громада має свою специфіку в контексті переважання певних категорій отримувачів соціальних послуг (вік, ступінь захворюваності та інвалідизації населення), рівня соціального та економічного

розвитку, обмеженості територіальних ресурсів, отримання інформації такого типу є вкрай необхідним.

Тому основна мета створення системи даних щодо якості та ефективності соціальних послуг полягає в інтеграції даних, зібраних за територіальним принципом, покращення їх якості та забезпечення доступу до них для багатоцільового використання. Ця робота має стати важливим кроком у напрямку запровадження єдиних стандартів та уніфікації технологій збирання та опрацювання інформації, дасть змогу уникати дублювання робіт зі збирання інформації.

***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 самотійно їх подолати, про їхні потреби у соціальних послугах, на основі результатів яких приймаються управлінські рішення щодо організації надання таких послуг (стаття 1 Закону України «Про соціальні послуги»).

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.

Визначення потреб мешканців територіальних громад у соціальних послугах здійснюється відповідно до Порядку визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах [4] та Методичних рекомендацій визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах [2], затверджених наказами Міністерства соціальної політики. Нормативні документи 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.

Для розрахунку реальних потреб у соціальних послугах жителів громади використовуються такі терміни [4]:

*потенційні отримувачі соціальних послуг* – особи або представники соціальних груп, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати та потребують вивчення індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг, їх видах і обсягах;

*фактичні отримувачі соціальних послуг* – особи або представники соціальних груп, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак отримали соціальні послуги у звітному періоді.

*Основні складові* визначення потреб у соціальних послугах [4]:

– визначення соціальних груп, які потребують соціальних послуг, чисельності фактичних та потенційних отримувачів соціальних послуг;

– визначення соціальних проблем населення адміністративно-територіальної одиниці, які потребують розв’язання за допомогою соціальних послуг;

– вивчення стану системи надання соціальних послуг включаючи суб’єктів надання, перелік, обсяг, доступність та якість послуг; визначення переліку та обсягу соціальних послуг, необхідних для задоволення виявлених потреб населення адміністративно-територіальної одиниці;

– оцінка відповідності наявної системи надання соціальних послуг визначеним потребам населення;

– розробка пропозицій щодо розвитку та оптимізації системи соціальних послуг для ефективного задоволення потреб населення у таких послугах;

– визначення кадрових, фінансових ресурсів, необхідних для організації надання соціальних послуг відповідно до потреб населення адміністративно-територіальної одиниці.

Визначення потреб населення у соціальних послугах передбачає:

1) визначення *потенційних отримувачів соціальних послуг*: соціально-демографічні дані про вразливі групи населення



та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах (кількість осіб з розподілом за статтю, віком, проживанням на певній території тощо);

2) визначення *індивідуальних потреб осіб/сімей*, які перебувають у складних життєвих обставинах, або соціальної групи у соціальних послугах;

3) визначення *суб'єктів, що надають соціальні послуги*: адміністративна, фінансова та інфраструктурна спроможність громади забезпечити надання соціальних послуг, інформація про надавачів соціальних послуг та їхні можливості тощо.

Інформаційні дані (показники), які використовуються для визначення чисельності потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг, індивідуальних потреб осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах, суб'єктів, що надають соціальні послуги наведено у таблиці 5.9.

Визначення потреб населення у соціальних послугах реалізується у *три етапи*: 1) первинне визначення потреб у соціальних послугах населення адміністративно-територіальної; 2) визначення індивідуальних потреб населення у соціальних послугах; 3) підсумковий аналіз даних, отриманих в процесі визначення потреб населення у соціальних послугах. Завдання та результати кожного з етапів визначення потреб населення у соціальних послугах адміністративно-територіальної одиниці наведено у таблиці 5.10.

**Інформаційні дані (показники), які використовуються  
для визначення потреб населення у соціальних послугах**

<b>Категорія потреб</b>	<b>Інформаційні дані (показники), які використовуються для визначення</b>
<b>потенційні отримувачі соціальних послуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• кількість осіб або соціальних груп, які потребують соціальних послуг вперше,</li> <li>• кількість осіб або соціальних груп, які вже отримують соціальні послуги і потребують їх у наступному періоді, та їх динаміка</li> <li>• інформація, отримана за результатами проведеного аналізу:</li> <li>• звернень громадян щодо потреб у послугах;</li> <li>• звернень громадських об'єднань, релігійних організацій до органів влади стосовно потреб у запровадженні нових послуг чи розвитку існуючих;</li> </ul>
<b>фактичних отримувачів соціальних послуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• чисельність осіб, соціальних груп, які відповідно до соціальних, демографічних або інших ознак перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, яким надавались соціальні послуги в минулому році</li> </ul>
<b>індивідуальні потреби осіб/сімей СЖО, або соціальних груп</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• індивідуальні потреби потенційних отримувачів соціальних послуг</li> </ul>
<b>суб'єкти, що надають соціальні послуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• часові та людські ресурси, що застосовуються для надання соціальних послуг:</li> <li>• перелік, спеціалізація та форми власності існуючих суб'єктів, що надають соціальні послуги в громаді</li> <li>• послуги, що надаються суб'єктами згідно з Переліком соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати</li> <li>• потужність суб'єктів (кількість послуг/клієнтів за звітний період);</li> <li>• кількість отримувачів послуг та кількість працівників, які надають ці послуги</li> </ul>

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

**Завдання та результати етапів визначення потреб  
населення у соціальних послугах адміністративно-  
територіальної одиниці**

<b>Етап</b>	<b>Методи збору інформації</b>	<b>Результати</b>
<b>I етап.</b> Первинне визначення потреб у соціальних послугах населення адміністративно-територіальної одиниці	структурні підрозділи з питань соціального захисту населення надсилають запити до відповідних органів, установ та організацій	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тенденції соціально-демографічних процесів та тенденції змін чисельності соціальних груп</li> <li>• соціальні проблеми та ймовірні причини їх виникнення</li> <li>• показники фактичного надання соціальних послуг й незадоволений попит на соціальні послуги,</li> <li>• стан системи надання соціальних послуг адміністративно-територіальної одиниці</li> </ul>
<b>II етап.</b> Визначення індивідуальних потреб населення у соціальних послугах	вивчення індивідуальних потреб потенційних отримувачів за видами соціальних послуг визначення задоволеності фактичних отримувачів наявними соціальними послугами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• додаткова інформація щодо потреб у соціальних послугах за їх видами</li> <li>• інформація щодо якісних характеристик надання соціальних послуг</li> </ul>
<b>III етап.</b> Підсумковий аналіз даних, отриманих в процесі визначення потреб населення у соціальних послугах	узагальнюються основні соціальні проблеми й можливі шляхи їх розв'язання,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• перелік необхідних соціальних послуг на плановий період, у т.ч. обсяг профілактичних заходів та послуг</li> <li>• прогнозний показник чисельності осіб, які будуть користуватися соціальними послугами;</li> <li>• обсяг послуг, який має бути впроваджений додатково для задоволення виявлених потреб та попиту на послуги</li> <li>• заходи для покращення якісних характеристик послуг;</li> <li>• обсяг необхідних ресурсів для надання соціальних послуг, у тому числі розмір необхідного фінансування</li> </ul>

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

Інформація щодо *соціально-демографічної ситуації в громаді* та потенційних одержувачів послуг надаються структурними підрозділами органів виконавчої влади і стосуються даних за такими показниками[2]:

*соціально-демографічні показники адміністративно-територіальної одиниці*

- міське й сільське населення;
- статевовікова структура населення;
- природній рух населення;
- розподіл померлих за окремими причинами смерті;
- шлюби і розлучення;
- міграційний рух населення;

*вразливі групи населення:*

- особи /сім'ї, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах;
- діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- діти, влаштовані до закладів інституційного догляду та виховання дітей;
- особи з інвалідністю, з особливими освітніми потребами;
- особи похилого віку та одинокі непрацездатні особи.

Наступний блок інформації стосується оцінки *стану системи надання соціальних послуг* в адміністративно-територіальній одиниці, що здійснюється у двох напрямках: опис

соціальних програм та опис соціальних служб та послуг, які вони надають. Дані про діючі соціальні служби містять таку інформацію:

- спеціалізація, форми власності діючих суб'єктів соціальних послуг;
- перелік соціальних послуг, що надаються різним соціальним групам;
- кількість послуг/клієнтів за звітний період, чисельність осіб, які звернулися за послугами;
- кадрове забезпечення;
- забезпечення основними засобами, що використовується для надання соціальних послуг;
- джерела та обсяги фінансування.

**Визначення індивідуальних потреб** потенційних отримувачів соціальних послуг передбачає вивчення думки особи про власні соціальні проблеми та шляхи їх розв'язання, з'ясування можливості подолання складних життєвих обставин та визначення переліку й обсягу необхідних соціальних послуг. Для визначення індивідуальних потреб потенційних клієнтів можуть використовуватися різні методи збору інформації: обстеження житлово-побутових умов проживання особи, опитування, спостереження, інтерв'ю опитування, тестування тощо.

*Основні складові* визначення індивідуальних потреб:

- вивчення думки особи про власні соціальні проблеми та шляхи їх розв'язання;

- з'ясування можливості подолання складних життєвих обставин спільно з особою або сім'єю, найближчим оточенням (родичами) та визначення переліку й обсягу необхідних соціальних послуг

Найбільш поширеним методом визначення індивідуальних потреб є проведення опитування отримувачів соціальних послуг (наявних і потенційних), а також осіб, які приймають рішення, і надавачів соціальних послуг. Мета опитування – з'ясувати, як найкраще організувати послугу за критеріями її доступності, якості та актуальності [14].

Пріоритети та цільові категорії для опитування обираються залежно від потреби та ресурсів регіону. Приклад цільові категорії опитування для визначення потреб сімей та дітей у соціальних послугах наведено в таблиці 5.11.

Таблиця 5.11

### **Цільові категорії опитування для визначення потреб сімей та дітей у соціальних послугах**

<b>Отримувачі соціальних послуг (наявні та потенційні)</b>	<b>Особи, які приймають рішення, і надавачі соціальних послуг</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сім'ї внутрішньо переміщених осіб</li> <li>• Сім'ї з дітьми віком до 6 років</li> <li>• Сім'ї, які виховують дітей з інвалідністю</li> <li>• Сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах</li> <li>• Сімейні форми виховання</li> <li>• Одинокі батьки з дітьми</li> <li>• Сім'ї, які виховують дітей, тимчасово залишених батьками</li> <li>• Багатодітні сім'ї</li> <li>• Сім'ї, діти яких навчаються в інтернатних закладах</li> <li>• Випускники інтернатних закладів</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Голова міста/громади, профільні заступники голови</li> <li>• Керівники і спеціалісти профільних підрозділів: освіти, соціального захисту, охорони здоров'я, культури, Національної поліції, органів опіки та піклування</li> <li>• члени комісій з питань захисту прав дитини</li> <li>• Керівники та спеціалісти державних та комунальних закладів (ЦНСП, ЦСС, ІРЦ та ін.)</li> <li>• Представники ГО</li> </ul>

Джерело: Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник / Дащаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 76 с.

*Аналіз визначення потреб у соціальних послугах* проводиться з метою встановлення відповідності діючої системи надання соціальних послуг визначеним потребам.

*Основні етапи* проведення аналізу:

– оцінювання попиту та пропозиції соціальних послуг населення адміністративно-територіальної одиниці, де визначаються потреби соціальних груп у послугах, визначаються послуги, що не надаються зовсім та послуги, що задовольняють попит лише частково;

– прогнозування чисельності соціальних груп і потреб у соціальних послугах та оцінювання рівня задоволення потреб у соціальних послугах (співвідношення кількості осіб забезпечених послугами та кількості потребуючих таких послуг). Визначається перелік необхідних послуг (у тому числі обсяг профілактичних заходів та послуг) на плановий період й прогнозний показник чисельності осіб, які будуть ними користуватись;

– визначення переліку послуг, який має бути впроваджений додатково для задоволення виявлених потреб та попиту на послуги;

– визначення заходів, спрямованих на покращення якості надання соціальних послуг;

– визначення ресурсів (організаційних, кадрових, фінансових; наявних та потенційних), спроможних задовольнити

потреби населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах

Визначення *існуючих потреб* у соціальних послугах та *пріоритетності в організації* їх надання здійснюється шляхом визначення частки потенційних та фактичних отримувачів соціальних послуг у межах соціальної групи, тобто визначає який відсоток потенційних клієнтів, які потребують соціальної допомоги, реально отримав необхідні соціальні послуги за певний період часу (термін оцінювання потреб).

*Потреба у соціальних послугах* визначається з урахуванням:

- чисельності отримувачів послуг у плановому періоді;
- чисельності отримувачів послуг у звітному періоді;
- приросту/зменшення чисельності отримувачів послуги у плановому періоді у порівнянні зі звітним періодом.

На основі такого аналізу визначаються *пріоритети розвитку* системи надання соціальних послуг у територіальній громаді.

На основі аналізу визначення потреб у соціальних послугах структурні підрозділи з питань соціального захисту населення регіональних державних адміністрацій здійснюють *планування розвитку системи надання соціальних послуг* в громаді, що включає [14]:

- прогноз чисельності осіб/сімей або соціальних груп та їх потреби у соціальних послугах;



- оцінка рівня задоволення потреб у соціальних послугах - співвідношення осіб/сімей або соціальних груп, які потребують та які забезпечені послугами;
- визначення рівня незадоволення потреб у соціальних послугах осіб/сімей або соціальних груп;
- підготовку проекту плану заходів для розвитку системи надання соціальних послуг адміністративно-територіальної одиниці або місцевих програм соціально-економічного розвитку.

Визначення потреб адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, проведення моніторингу і оцінки якості соціальних послуг спрямовані на формування ефективної системи соціальної роботи та забезпечення формування клієнтоорієнтованого підходу до надання соціальних послуг соціально вразливим з категоріям осіб і сімей, соціальним групам. Перспективою формування системи оцінювання у соціальній сфері є ведення інституту соціальних інспекторів, які будуть створені при управліннях соціального захисту населення [13].

## Література та посилання до розділу 5

1. Горемикіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. URL: <https://dse.org.ua/archive/28/10.pdf>

2. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах: Наказ Міністерства соціальної політики від 15.10.2012, №648. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7ht-Ay-X7AhWfg\\_0HHV70COwQFnoECCsQAQ&url=http%3A%2F%2Fpub.sz.gov.ua%2Fpub\\_doc%2Fnakaz\\_648.doc&usg=AOvVaw1ky7Gm4GbfNrZ4-CwKuIEN](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj7ht-Ay-X7AhWfg_0HHV70COwQFnoECCsQAQ&url=http%3A%2F%2Fpub.sz.gov.ua%2Fpub_doc%2Fnakaz_648.doc&usg=AOvVaw1ky7Gm4GbfNrZ4-CwKuIEN)

3. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? URL: <https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2018/05/Navchalnyj-posibnyk-z-MiO.pdf>

4. Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах, затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 20.01.2014, №28. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text> (дата звернення: 06.12.2022).

5. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні / Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Харків: ХІСД, 2017. 112с. URL: <https://khisr.kharkov.ua/wp->

content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhu-ta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf

6. Про затвердження Державного стандарту догляду вдома: Наказ Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text> (дата звернення 06.12.2022).

7. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 23.06.2020 № 429. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>. (дата звернення: 05.12.2022).

8. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. URL: [https://zakononline.com.ua/documents/show/15078\\_\\_15078](https://zakononline.com.ua/documents/show/15078__15078) (дата звернення: 07.12.2022).

9. Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги: Наказ Міністерства соціальної політики від 16.05.2012 р. № 282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12#Text> (дата звернення: 04.12.222).

10. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів від 1 червня 2020 р. № 449. URL:

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>

(дата звернення: 06.12.2022).

11. Про затвердження форми звітності № 12-соц (річна) „Звіт про організацію надання соціальних послуг” та інструкції щодо її заповнення: Наказ Міністерства соціальної політики від 30.01.2017 № 138 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0251-17#Text> (дата звернення 06.12.2022).

12. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1\\_5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19?find=1&text=%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD#w1_5) (дата звернення 04.12.2022).

13. Романова Н. Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні. Innovative processes in education: Collective monograph. АМЕЕТ Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. P. 183-198. URL: <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/14401>

14. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник / О.Ю.Дащаківська та ін. Київ, 2021. 76 с.

15. Теорія та методи соціальної роботи: Підручник для студентів вищих навчальних закладів / за ред. Т.В.Семигіної, І.І.Мигович. Київ: Академвидав, 2005. 328 с.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Азарова Т.В., Абрамов Л.К. Технологія оцінки соціальних програм та проектів. Кіровоград: ІСКМ, 2007. 100 с.
2. Аналіз соціального середовища Дніпровського району міста Києва. Планування мобільної роботи з молоддю / Артюх О.Р. та ін. Київ: Німецько-Польсько-Українське Товариство в Україні, 2015. 73 с.
3. Безпалько О. В. Соціальне проектування: навч. посіб. Київ: Київськ. Ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. 128 с.
4. Богдан О. Що варто знати про соціологію і соціологічні дослідження? Посібник-довідник для громадських спеціалістів і всіх зацікавлених. Київ: Дух і Літера, 2015. 380 с.
5. Бондаренко К. Діяльність терцентрів: оцінка якості соціальних послуг. Місцеве самоврядування. Червень, 2016. №6. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2016/june/issue-6/article-18764.html>.
6. Бондаренко Ю. В. Оцінка соціальних проектів та програм як інструмент ефективного управління недержавною некомерційною організацією. Київ, 2006. 127 с.
7. Вайнола Р.Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи: теорія та практика. Навчальний посібник/ За ред проф. С.О.Сисоєвої. Київ: НПУ імені М.П.Драгоманова, 2008. 134 с
8. Вербець В.В. Методологія та методика соціологічних досліджень: Навчально-методичний посібник. Друге вид. доп. і

перероб. Рівне: РДГУ: Інститут соціальних досліджень, 2006. 167 с.

9. Вивчення становища молоді Київської області з метою формування обґрунтованої молодіжної політики (звіт за результатами дослідження) / за ред. Н.М. Комарової, І.В. Пешої. Київ: ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики», 2017. 77 с.

10. Вільямсон Горвард, Кжаклевська Єва. Молодіжна політика в Україні. Висновки команди міжнародних оглядачів Ради Європи. Видавництво Ради Європи, 2013.

11. Галайко Н. В. Методичні підходи до оцінки ефективності державних цільових соціальних програм. Вісник Львівського університету. Серія «Екон», 2010. Вип. № 43. С.149–154.

12. Модель інтегрованих соціальних послуг для українських громад. Біловодська ОТГ, Луганська область. Програма ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки Європейського Союзу. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi0oqDl3en7AhXay7sIHdAUBuQQFnoECA4QAQ&url=https%3A%2F%2Fdecentralization.gov.ua%2Fuploads%2Flibrary%2Ffile%2F571%2FBilovodsk.pdf&usg=AOvVaw3gAT2htiTZ0hMLWCdDCpKa>

13. Геєць В. М. Державні цільові програми та упорядкування програмного процесу в бюджетній сфері. – К., 2008. – 383 с.

14. Горемикіна Ю.В. Класифікація підходів до оцінювання соціальних послуг. *Демографія та соціальна економіка*. 2015. № 1. С. 79-89. – URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse\\_2015\\_1\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse_2015_1_9)

15. Глосарій термінів з моніторингу та оцінювання / А. Горошко та ін. Київ: Українська асоціація оцінювання, 2014. 32 с.

16. Експертний висновок про систему моніторингу та оцінки Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2016-2020 роки. URL: [http://www.ukreval.org/images/news/2018-01-08-eksp-vysnovky/expert-vysnovok\\_Molod\\_Ukrainy.pdf](http://www.ukreval.org/images/news/2018-01-08-eksp-vysnovky/expert-vysnovok_Molod_Ukrainy.pdf)

17. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери/ За заг.ред.поф. І.Д.Зверєвої. Київ, Симферополь: Універсум, 2012. 536 с.

18. Журавка Ф. О., Овчарова Н. В. Оцінка ефективності реалізації державних цільових програм у соціальній сфері. *Бізнес Інформ*. 2014. № 6. С. 202-206. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2014\\_6\\_35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_6_35)

19. Застосування теорії змін у стратегічному плануванні в об'єднаних територіальних громадах. Практичний посібник. URL:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiK0vHWhtnyAhWpgf0HNU MIA-8QFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.undp.org%2Fcontent%2Fdam%2Fukraine%2Fdocs%2FDonbas%2Ftheory-of-change-manual.pdf&usg=AOvVaw2gC06mw1cpIo4UCYwx8N4q>

20. Звіт за результатами оцінювання програми «Молодіжний працівник». Максиміліан Фрас. 2020. URL: <https://youth-worker.org.ua/library/oczinka-programy-molodizhnyj-pracziwnyk-2014/>

21. Капська А.Й., Безпалько О.В., Вайнола Р.Х. Актуальні проблеми соціально-педагогічної роботи ( модульний курс дистанційного навчання) / Заг.ред. А.Й.Капської. Київ: ДЦССМ,2002. 164 с.

22. Капська А.Й., Пеша І.В. Соціальний супровід різних категорій сімей і дітей. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 232 с.

23. Керол Г. Вайс Оцінювання: Методи дослідження програм та політики / Пер. з англ. Р.Ткачука та М.Корчинської; наук.ред.пер. О.Кілієвич. Київ: Основи, 2000. 671 с.

24. Концепція застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2002 р. № 538-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/538-2002-%D1%80#Text> (дата звернення 13.11.2022)



25. Кузьмин А. Мониторинг и оценка социальных программ. – URL: [www. processconsulting](http://www.processconsulting)
26. Луков В. А. Социальное проектирование: Учеб. пособ. Москва: Изд-во Моск. гуманит.-социальн. академии, Финита, 2003. 240 с.
27. Майстренко О.В, Мазоренко О.В. Соціальні програми: поняття та структура. *Сталий розвиток економіки*. Вип. 3, 2015. С. 44-49.
28. Макарова О. В. Державні соціальні програми: теоретичні аспекти, методика розробки та оцінки: монографія. Київ: Ліра-К, 2004. 328 с.
29. Макарова О.В. Соціальна політика в Україні: Монографія. Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. Київ, 2015. 244 с.
30. Методика «соціальне картування». URL: <https://dismp.gov.ua/metodyka-sotsialne-kartuvannia/>
31. Методичні рекомендації щодо проведення моніторингу та оцінки якості заходів національно-патріотичного виховання / за ред. О.В. Ярошенко; ДУ «Державний інститут сімейної та молодіжної політики». 2-е вид. Вінниця, 2020. 48 с
32. Мішина С. В., Мішин О. Ю. Науково-практичні засади соціального проектування. *Ефективна економіка*. 2020. № 1. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7620> (дата звернення: 19.11.2022).

33. Молодь на ринку праці: навички XXI століття та побудова кар'єри: щорічна доповідь Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України про становище молоді в Україні (за підсумками 2018 року). Київ: Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики, 2019. 108 с.

34. Молодь України – 2018: Результати соціологічного дослідження. Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

35. Мониторинг и оценка программ молодежной занятости: учебные материалы / Группа технической поддержки по вопросам достойного труда и Бюро МОТ для стран Восточной Европы и Центральной Азии. Москва: ILO, 2016. 274 с.

36. Мониторинг и оценка. Методические рекомендации. Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине. Киев, 2004. URL: [https://www.aidsactioneurope.org/sites/default/files/757-0\\_0.pdf](https://www.aidsactioneurope.org/sites/default/files/757-0_0.pdf)

37. Моніторинг і оцінка діяльності з формування здорового способу життя / О.М. Балакірева та ін. Київ: Укр.ін-т соц.дослідж., 2005. 152 с.

38. Моніторинг і оцінка. Методичні рекомендації. Київ: Альянс, 2004. 65 с.

39. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? Навчальний посібник. МБФ «Альянс громадського здоров'я». 2018. 178 с.

40. Моніторинг оцінювання соціального впливу проекту. Практичний посібник для виконавців проектів Надзвичайної кредитної програми з відновлення України/ упоряд. Л.Пильгун. Київ: Міжнародний фонд «Відродження», 2016. 28 с.

41. Моніторинг та оцінка програм і проектів. Практичний посібник / Ольга Морозова та ін. Київ: «Оранта», 2008. – 144 с.

42. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проектів / О. О. Яременко та ін. Київ: Державний центр соціальних служб для молоді, Державний ін-т проблем сім'ї та молоді, 2002. 124 с.

43. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. Посібник. Київ, 2019. 57 с.

44. Особливості надання медичних та соціальних послуг для вразливих категорій населення з використанням гендерно-чутливого підходу: Навч. посіб. / А.О.Ярошенко та ін. / за заг. ред. Ярошенко А.О. Київ: МБФ «Альянс громадського здоров'я», 2017. 112 с.

45. Основні підходи до запровадження програмно-цільового методу складання та виконання місцевих бюджетів: Наказ Міністерства фінансів України від 02 серпня 2010 року № 805 (у редакції наказу Міністерства фінансів України від 30 січня 2012 року № 59). URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MF10114> (дата звернення 10.11.2022).

46. Оцінка ефективності програми “Здоров’я та розвиток молоді” 1997–2001 / О. О. Яременко та ін. Київ: ТОВ “ІМГ “АртБат”, ТОВ “Видавництво “ЛІТТОН”, 2002. 96 с.

47. Оцінка ефективності програм соціальної підтримки за даними спеціального опитування населення / Черенько Л.М. та ін. Електронне видання. Київ: Нац. акад. наук. Укр., Ін-т демогр. та соц. дослідж. ім. М.В. Птух., 2020. Об’єм даних 805 КБ. URL: <https://www.idss.org.ua/public>

48. Оцінка потреб дитини та її сім’ї: від теорії до практики. Навч. посіб.: у 2-х част. Зверєва І. Д. та ін. Київ: «Кожній дитині», 2010. Част. I. 224 с.

49. Саріогло В. Г. Оцінювання результатів державних соціальних програм: актуальність, методологія, інструментарій. Демографія та соціальна економіка. 2013. № 1. С. 57-66. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse\\_2013\\_1\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dse_2013_1_8)

50. Пеша І. В. Обґрунтування напрямів та завдань молодіжної роботи на рівні територіальної громади. *Інвестиції: практика та досвід*. 2020. № 19-20. С. 155–160. DOI: 10.32702/2306-6814.2020.19-20.155

51. Планирование проектов/программ. Руководство. Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца. Окончательная версия (Редакция 5) Январь 2010. URL: <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/PPP-Guidance-Manual-Ru.pdf>

52. Показники та форми оцінки молодіжної роботи на рівні громади. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2018. 19 с.

URL: <https://dismp.gov.ua/downloads/pokazniki-ta-formi-ocinki-molodizhnoyi-roboti-na-rivni-gromadi/>

53. Порядок подання творчих звітів про реалізацію проєкту, проведення заходу та підсумкових звітів про виконання договору та здійснення їх моніторингу: Наказ Міністерства молоді та спорту від 12.06.2014 №1919. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-14#Text>

54. Порядок проведення конкурсу з визначення програм (проєктів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2011 р. № 1049 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 16 березня 2016 р. № 194). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/194-2016-п/paran13#n13OperaStable\Shell\Open\Command>

55. Посібник із визначення потреб населення об'єднаної територіальної громади у соціальних послугах. Практичні рекомендації. URL: <https://naiu.org.ua/posibnyk-iz-vyznachennya-potreb-naselennya-ob-yednanoyi-terytorialnoyi-gromady-u-sotsialnyh-poslugah-praktychni-rekomendatsiyi/>

56. Посібник з моніторингу та оцінювання програм регіонального розвитку / Лендшел М. та ін. За ред. Санжаровського І., Полянського Ю. Київ: К.І.С., 2007. 80 с.

57. Про державні цільові програми: Закон України від 18 березня 2004 року № 1621-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1621-15#Text> (дата звернення 10.11.2022).

58. Про засади державної регіональної політики: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/156-19#Text> (дата звернення: 20.11.2022).

59. Про затвердження Методики оцінки ефективності виконання Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2021–2025 роки: Наказ Міністерства молоді та спорту України від 14 липня 2021 року № 2469. URL: <https://mms.gov.ua/molodizhna-politika/realizaciya-derzhavnih-program-u-sferi-molodi/derzhavna-cilova-socialna-programa-molod-ukrayini> (дата звернення 02.12.2022).

60. Про затвердження Порядку розроблення та виконання державних цільових програм: Постанова Кабінету Міністрів України від 31 січня 2007 р. № 106. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/106-2007-%D0%BF#Text> (дата звернення 02.12.2022).

61. Про затвердження професійного стандарту «Фахівець із соціальної роботи»: Наказ Міністерства соціальної політики України і від 20.06.2020 № 1179. URL: <https://www.me.gov.ua>

62. Про концепцію сталого розвитку населених пунктів: Постанова Верховної Ради України від 24 грудня 1999, № 1359-XIY URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1359-14#Text> (дата звернення: 05.11.2022).

63. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 12.11,2022).

64. Про проведення моніторингу та оцінювання ефективності програм соціальної підтримки населення: Постанови Кабінету Міністрів України від 20.06.2012 № 554. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/554-2012-%D0%BF#Text> (дата звернення: 05.12.20022).

65. Про реалізацію експериментального проекту щодо проведення щокварталу моніторингу та оцінки ефективності діяльності голів обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій: постанова Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 р. № 35. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/35-2020-%D0%BF#Text>

66. Про результативні показники бюджетної програми: Наказ Міністерства фінансів України від 10.12.2010 р. № 1536. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1353-10#Text> (дата звернення 30.11.2022).

67. Про схвалення Концепції Державної цільової соціальної програми «Молодь України» на 2016–2020 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2015

р. № 1018-р. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2015-%D1%80>

68. Про схвалення Концепції застосування програмно-цільового методу в бюджетному процесі: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2002 р. N 538-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/538-2002-%D1%80#Text> (дата звернення 10.11.2022).

69. Ребкало В. А. Оцінювання державної політики і програм: конспект лекцій до навч. дисципліни / Улад. В.А. Ребкало, Ю. Д. Полянський. Київ: Вид-во НАДУ, 2005. 72 с.

70. Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади: роз'яснення для керівників органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства. Міністерство соціальної політики України. URL: [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6w7aW3-n7AhWk\\_7sIHd0-DwgQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fpidgorodne.otg.dp.gov.ua%2Fstorage%2Fapp%2Fsites%2F92%2Fuploaded-files%2Fyasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf&usg=AOvVaw3k9wXIRXaFs6Kv6XCl\\_dJX](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6w7aW3-n7AhWk_7sIHd0-DwgQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Fpidgorodne.otg.dp.gov.ua%2Fstorage%2Fapp%2Fsites%2F92%2Fuploaded-files%2Fyasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf&usg=AOvVaw3k9wXIRXaFs6Kv6XCl_dJX)

71. Руководство по молодежной политике. Как разработать национальную молодежную стратегию. URL: [/www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio7vCs3-](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwio7vCs3-)



n7AhVu\_7sIHxV4DNgQFnoECAgQAQ&url=https%3A%2F%2Fpjp-eu.coe.int%2Fdocuments%2F42128013%2F47261623%2FRUS-Youth-Policy-Manual-%2BWEB.pdf%2F182b2191-091d-46d1-900a-0e4a51e921ce&usg=AOvVaw2uOqhDZldlmxqWRKNtPamD

72. Руководство по мониторингу и оценке проектов, программ, политик / Г. Маматкеримова и др. Бишкек, 2002. 56 с.

73. Руководство по планированию, мониторингу и оценке результатов развития. Программа Развития Организации Объединенных Наций. URL:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiMmYrD3->

n7AhVFhv0NHV87CZAQFnoECAgQAQ&url=http%3A%2F%2Fweb.undp.org%2Fevaluation%2Fhandbook%2FRussian%2Fpme-handbook-Russian.pdf&usg=AOvVaw1ZyKg7eynWSuhE5iaFqPQb

74. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / За заг. ред. А.Й.Капської, І.М.Пінчук, С.В.Толстоухової. Київ, 2000. 260 с.

75. Снижение и устранение вреда, связанного с потреблением наркотиков. Руководство для работников сферы услуг по снижению вреда в работе с потребителями инъекционных наркотиков. Агентство общественного здоровья. Рига, Латвия, 2008. 188 с.

76. Соціальна педагогіка. Мала енциклопедія / За ред. І.Д. Звереві. Київ, 2008.

77. Соціальна робота: технологічний аспект: навчальний посібник / За ред. А.Й. Капської. Київ: Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.

78. Соціологічні дослідження в молодіжній роботі. Навчально-методичний посібник для фахівців, які працюють з молоддю / О.Р.Артюх та ін. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики, 2021. 90 с.

79. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Збірка додатків / Дацаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 116 с.

80. Спільно до нових послуг. Керівництво із впровадження соціальних послуг для сімей з дітьми в громадах. Частина 1. Соціальне планування та розвиток послуг. Посібник / Дацаківська О.Ю., Криницька І.П., Максименко К.М. Київ, 2021. 76 с.

81. Теория изменений. URL: [https://studopedia.ru/19\\_263970\\_razrabotka-teorii-izmeneniy.html](https://studopedia.ru/19_263970_razrabotka-teorii-izmeneniy.html)

82. Глумачний словник термінів пов'язаних із моніторингом та оцінкою ефективності: програма Європейського Союзу Tacis / Проєкт ЄС «Підтримка у виконанні Угоди про партнерство та співробітництво (УПС)» . Київ, 2008. URL: <http://www.esbs.kiev.ua>

83. Тілікіна Н. В. Національні показники становища молоді як інструмент моніторингу й оцінки ефективності реалізації молодіжної політики в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 21. С. 111–121. URL: <http://www.investplan.com.ua/?op=1&z=6884&i=17>

84. Тілікіна Н.В., Пеша І.В. Моніторинг та оцінка в соціальній і молодіжній сферах на національному та регіональному рівнях. *Державна сімейна та молодіжна політика: законодавство, методи та практики*. №2 (2). 2022. С. 70-87. URL: [https://dismp.gov.ua/wp-content/uploads/Simejna\\_molodizhna\\_politika\\_-2-70-87.pdf](https://dismp.gov.ua/wp-content/uploads/Simejna_molodizhna_politika_-2-70-87.pdf)

85. Глумачний словник термінів пов'язаних із моніторингом та оцінкою ефективності: програма Європейського Союзу Tacis / Проект ЄС «Підтримка у виконанні Угоди про партнерство та співробітництво (УПС)». Київ, 2008. URL: <http://www.esbs.kiev/ua>

86. Тянь Р.Б, Холод Б.І., Ткаченко В.А. Управління проєктами: Підручник. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 224 с.

87. Формування здорового способу життя. Навчально-методичні рекомендації / Авт. колект. Т. Андріученко та ін. 2-ге вид. Київ: Бланк-Прес, 2019. 120 с.

88. Швець Ф.Д. Методологія і організація наукових досліджень. Навчальний посібник. Рівен: НУВГП, 2016. 151 с.

89. Шендеровський К. Моніторинг в соціальній роботі. Київ: Главник, 2006. 144 с.

90. Шлях до результатів: планування та проведення ефективних оцінювань розвитку. – Морра Імас Л.Дж., Ріст Р.К. – К.: МБФ «Міжнародний Альянс з ВІЛ /СНІД в Україні», 2015. – 580 с.

91. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017 112с.

92. Як провести соціологічне дослідження: Методичні рекомендації / Упоряд. та заг. ред. О.М. Балакіревої, О.О. Яременко. Київ: Державний інститут проблем сім'ї та молоді, 2004. 264 с.

93. Center for Theory of Change. URL: <http://www.theoryofchange.org>

94. IOM Monitoring and Evaluation Guidelines. URL: <https://publications.iom.int/books/iom-monitoring-and-evaluation-guidelines>

95. Kusek J. Ten Steps to Building a Results-Based Monitoring and Evaluation System / J. Kusek, R. Rist. - Washington, DC: The World Bank, 2004. 268 p. URL: [https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/World%20bank%202004%2010\\_Steps\\_to\\_a\\_Results\\_Based\\_ME\\_System.pdf](https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/World%20bank%202004%2010_Steps_to_a_Results_Based_ME_System.pdf)

96. Monitoring HIV/AIDS Programs: Participant Guide. A USAID Resource for Prevention, Care and Treatment. FHI. September 2004.

97. OECD Glossary of Key Terms in Evaluation and Results-Based Management. Development Assistance Committee, Paris. 2002. pp. 27–28.

## ДОДАТКИ ДО РОЗДІЛУ 2

### Додаток 2.1

#### Форма зовнішнього моніторингу заходів «ПОПЕРЕДНІЙ АНАЛІЗ»

#### 1. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ЗАХІД

*(УВАГА! Заповнюється на основі Положення про захід)*

1.1. Назва заходу \_\_\_\_\_

1.2. Назва установи/організації, що реалізує захід \_\_\_\_\_

1.3. Керівник заходу (ПІБ, посада) \_\_\_\_\_

1.4. Сума фінансування згідно Положення про захід \_\_\_\_\_ грн.

1.5. Загальна вартість заходу (з врахуванням внесків організатора) \_\_\_\_\_ грн.

1.8. Форма реалізації заходу *(один варіант відповіді)*

1. Форум

2. Фестиваль

3. Семінар

4. Тренінг

5. Круглий стіл

6. Акція

7. Табір

8. *Інше (напишіть що саме)* \_\_\_\_\_

1.9. Місце проведення заходу: \_\_\_\_\_

1.10. Дата проведення заходу: \_\_\_\_\_ 202\_\_ р.

**Форма зовнішнього моніторингу заходів  
«СПОСТЕРЕЖЕННЯ»**

**2. ІНФОРМАЦІЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СПОСТЕРЕЖЕННЯ**

*(УВАГА! Заповнюється на основі спостереження монітора, якій відвідує захід/проект)*

**2.1. Кількість учасників заходу згідно з Положенням про захід \_\_\_\_\_ осіб**

**2.2. Кількість учасників, які безпосередньо беруть участь заходу відносно від запланованої кількості? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Більше 80%		Майже половина або 50%		Менше 10%
1	2	3	4	5

**2.3. Які категорії учасників було передбачено залучити до участі згідно із Положенням? (напишіть) \_\_\_\_\_**

**2.4. Чи відповідають категорії учасників заявленій у Положенні цільовій аудиторії? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не відповідають				Повністю відповідають
1	2	3	4	5

**2.5. Чи відповідає територія проведення заходу вимогам, які вказані у Положенні? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не відповідає				Повністю відповідає
1	2	3	4	5

- При оцінці відповідності території проведення заходу відповідно проектної на «3» та менше написати в чому невідповідність \_\_\_\_\_

**2.6. Чи відповідає технічне оснащення заходу вимогам, які вказані у Положенні? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не відповідають				Повністю відповідають
1	2	3	4	5

- При оцінці технічного оснащення заходу відповідно проектної на «3» та менше написати в чому невідповідність \_\_\_\_\_

**2.7. Наскільки відповідає реалізований план (або сценарій) заходу заявленому організацією у Положенні? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Зовсім не відповідає				Повністю відповідає
1	2	3	4	5

- При оцінці відповідності реалізованого плану (або сценарію) заходу на «3» та менше написати в чому невідповідність \_\_\_\_\_

**2.8. Чи відповідають результати заходу меті та завданням, які задекларовано у Положенні? (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

<b>Зовсім не відповідають</b>				<b>Повністю відповідають</b>
1	2	3	4	5

- При оцінці результатів заходу на «3» та менше написати в чому невідповідність

\_\_\_\_\_

**2.9. Чи були розроблені друковані, аудіо- та відеоматеріали в рамках реалізації заходу? (один варіант відповіді)**

1. Ні, роздаткові матеріали не передбачені в межах реалізації заходу
2. Ні, але їх розробка була передбачена в межах реалізації заходу
3. Так, роздаткові матеріали були розроблені (напишіть, які саме)

**2.10. Чи забезпечені організатором належні умови безпеки під час проведення заходу? (є в наявності план евакуації та вказівники, дотримані вимоги пожежної безпеки (наявні засоби тушіння вогню), шляхи евакуації не перекриті тощо)**

<b>Зовсім не забезпечені</b>				<b>Повністю забезпечені</b>
1	2	3	4	5

- При оцінці умов безпечного проведення заходу на «3» та менше написати в чому невідповідність



**Форма зовнішнього моніторингу заходів  
«ОПИТУВАННЯ ОРГАНІЗАТОРА ЗАХОДУ»**

**3. ОПИТУВАННЯ ОРГАНІЗАТОРА ЗАХОДУ**

3.1. Назвіть себе будь ласка! (ПІБ керівника організації): \_\_\_\_\_

3.2. Назва організації, що реалізувала захід: \_\_\_\_\_

3.3. Адреса організації: \_\_\_\_\_

3.4. Телефон організації: \_\_\_\_\_

3.5. Скільки років існує організація? \_\_\_\_\_

3.6. Кількість штатних співробітників організації: \_\_\_\_\_

3.7. Кількість волонтерів, яких організація може залучити \_\_\_\_\_

3.8. На яку цільову групу, спрямована робота Вашої організації? (відмітьте усі слушні варіанти відповідей)

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Молодь                           | 7. Особи з числа вимушено переміщених осіб |
| 2. Діти                             | 8. Особи, які постраждали від АТО          |
| 3. Особи, як опинилися у СЖО        | 9. Вихованці інтернатних закладів          |
| 4. Сім'ї, які опинилися у СЖО       | 10. Все населення                          |
| 5. Безробітні або не працюючі особи | 11. Пенсіонери                             |
| 6. Особи з інвалідністю             | 12. Інші _____                             |

3.9. Напрями діяльності організації: \_\_\_\_\_

3.10. На скільки Ви задоволені реалізацією заходу по 5-ти бальній шкалі, де 1 – означає, що зовсім не задоволені, а 5 – означає, що повністю задоволені:  
(відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)

зовсім не задоволені				повністю задоволені
1	2	3	4	5

3.11. Які форми рекламування заходу (інформування про захід), окрім інтернету Ви використовували для його анонсування? \_\_\_\_\_

3.12. Які джерела фінансування Вашої організації? (відмітьте усі слушні варіанти відповідей)

1. Державний бюджет України
2. Місцевий бюджет (в тому числі пільгова / безоплатна оренда приміщення)
3. Гранти українських фондів / організацій
4. Гранти зарубіжних фондів / організацій
5. Членські внески
6. Внески інших юридичних та фізичних осіб
7. Інше \_\_\_\_\_

## АНКЕТА УЧАСНИКА/ЦІ ЗАХОДУ

1. **ВАШ ВІК:** \_\_\_\_\_ (повних років)

2. **Ваша стать:** 1. Чоловіча 2. Жіноча

. **Сімейний стан:**

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1. Неодружений/на | 4. Перебуваю у незареєстрованому шлюбі          |
| 2. Одружений/на   | 5. Розлучений/а (розлучення оформлене офіційно) |
| 3. Вдівець/вдова  | 6. Шлюб розпався, але розлучення не оформлене   |

3. **Яка назва заходу?** *(напишіть)*

4. **Хто є організатором заходу/проекту?** *(організація, установа)* *(напишіть)*

5. **Звідки Ви отримали інформацію про цей захід?**

1. Інформація від організації, організаторів заходу
2. Від друзів та знайомих
3. Із засобів масової інформації (газети, радіо, телепрограми)
4. З інтернет-ресурсу (якого саме) \_\_\_\_\_
5. Інше *(напишіть)* \_\_\_\_\_

6. **Чи брали Ви участь у подібних заходах раніше?**

1. Вперше беру участь
2. Раніше були учасником подібних заходах
3. Інше *(напишіть в яких саме)* \_\_\_\_\_

7. **Чому Ви берете участь у цьому заході?** *(відмітьте усі слушні варіанти відповідей)*

1. Сподобався минулорічний захід
2. Цікава програма заходу
3. Хочу отримати корисну і цікаву інформацію
4. З метою отримати певні навички та уміння
5. Цікаво провести час
6. За компанію із друзями/знайомими
7. Інше *(напишіть)* \_\_\_\_\_

9. **Що для Вас було найбільш цікаве у цьому заході?** *(напишіть)*

10. **Чи отримали Ви якісь корисні для себе знання і навички?** *(напишіть)*

11. **Як Ви гадаєте, чи зможете Ви в подальшому використовувати набуті знання, навички, досвід?**

1. Так
2. Ні
3. Важко відповісти

12. **Оцініть наскільки Ви задоволені тим, що взяли участь у заході?** *(відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)*

Зовсім не задоволені				Повністю задоволені
1	2	3	4	5

## ФОРМА МОНІТОРИНГУ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАХОДУ

Назва заходу \_\_\_\_\_

Назва установи/організації, що реалізує захід \_\_\_\_\_

**ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО АНОНСУВАННЯ ЗАХОДУ***(УВАГА! Заповнюється на основі аналізу інформації, яка розміщена в інтернеті)***1.1. Чи має установа/організація сайт?**

1. Так                                      2. Ні

**1.2. Наявність анонсу заходу на офіційному сайті установи/організації (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Ні, немає взагалі інформації		Є часткова інформація		Так, є докладна інформація
1	2	3	4	5

\*Докладна інформація означає, що анонс містить точну та повну інформацію про місце і час проведення заходу, про можливість брати участь у заході всім бажаючим, а також про підтримку заходу Мінмолодьспорту.

**1.3. Чи має установа/організація сторінку (групи) в мережі Facebook?**

1. Так                                      2. Ні

**1.4. Наявність анонсу заходу на офіційній сторінці (групі) організації в мережі Facebook (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

Ні, немає взагалі інформації		Є часткова інформація		Так, є докладна інформація
1	2	3	4	5

\*Докладна інформація означає, що анонс містить точну та повну інформацію про місце і час проведення заходу, про можливість брати участь у заході всім бажаючими, а також про підтримку заходу Мінмолодьспорту.

**1.5. Чи має організація офіційний сайт/сторінку (групу) в мережі Facebook проєкту?**

1. Так                                      2. Ні

**1.6. Як в цілому можна охарактеризувати анонсування даного заходу в мережі інтернет і Facebook? Висновок має ґрунтуватися з урахуванням офіційного сайту, сторінки (групи) Facebook та обов'язково інших джерел.** \_\_\_\_\_**2. МОНІТОРИНГ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ. ПОСТ-МАТЕРІАЛИ****2.1. Посилання на пост-матеріали на офіційному сайті організації.****2.2. Посилання на пост-матеріали на офіційній сторінці (групі) організації в мережі Facebook.****2.3. Посилання на пост-матеріали на офіційній сторінці (групі) організації в мережі Facebook.****2.4. Посилання на пост-матеріали про подію на офіційному/ній сайт/сторінку (групу) в мережі Facebook проєкту?**

**2.5. Наявність фото та/або відео з проекту у відкритих джерелах (соціальні мережі, сайти тощо) (відмітьте тільки один варіант відповіді на шкалі від «1» до «5»)**

<b>Ні, немає взагалі</b>		<b>Є частково</b>		<b>Так, є значна кількість фото та відео</b>
1	2	3	4	5

**2.6. Як в цілому можна охарактеризувати пост-матеріали про реалізацію даного проекту в мережі інтернет і Facebook? Висновок має ґрунтуватися з урахуванням офіційного сайту, сторінки (групи) Facebook та обов'язково інших джерел.** \_\_\_\_\_

ФОРМА «ВИСНОВКИ»

**3. ВИСНОВКИ**

*(УВАГА! Заповнюється монітором за результатами моніторингу у порівнянні з проектними пропозиціями Положення про захід)*

3.1. Оцінка досягнення мети і завдань заходу. \_\_\_\_\_

3.2. Оцінка відповідності досягнутих результатів запланованим показникам? \_\_\_\_\_

3.3. Які недоліки у організації заходу \_\_\_\_\_

3.4. Що сподобалось? \_\_\_\_\_

3.5. Чи доцільно пропонувати реалізацію даного заходу у наступному році? Чому?

1. Якщо Так, то чому \_\_\_\_\_

2. Якщо Ні, то чому \_\_\_\_\_

**План реалізації соціального проєкту  
«Формування обґрунтованої молодіжної політики в умовах децентралізації  
на рівні населеного пункту»**

<b>Завдання</b>	<b>Заходи у рамках проєкту</b>	<b>Очікувані результати</b>	<b>Показники оцінки проєкту</b>
<i><b>1 етап. Оцінка соціальної і молодіжної інфраструктури селища та визначення молодіжних потреб</b></i>			
Формування команди молодіжних лідерів (КМЛ), яка буде керувати процесом роботи з молоддю в селищі	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зустрічі зі спеціалістами і молодіжними активістами та формування команди молодіжних лідерів (КМЛ);</li> <li>- засідання команди молодіжних лідерів (КМЛ) з метою затвердження плану дій</li> <li>- презентація проєкту перед молоддю шкіл селища щодо участі у дослідженні</li> </ul>	Сформована КМЛ, що готова брати участь у соціальному проєкті	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість молодіжних лідерів, залучених до команди;</li> <li>- кількість засідань КМЛ</li> </ul>
Підготовка молодіжної команди до проведення картування соціальної та молодіжної інфраструктури	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розробка інструментарію картування селища і опитування молоді селища, підготовка карти селища;</li> <li>- проведення тренінгу-інструктажу для молодіжної команди щодо організації картування селища та опитування населення (молоді)</li> </ul>	Інструментарій проведення картування селища та опитування молоді Підготовлена молодіжна команда, яка володіє навичками проведення картування та опитування	<ul style="list-style-type: none"> <li>- розроблений інструментарій;</li> <li>- кількість молодих представників селища, підготовлених до проведення дослідження</li> </ul>
Проведення соціального картування території селища й опитування молоді селища	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведення соціального картування мікрорайонів селища;</li> <li>- проведення інтерв'ювання молоді селища;</li> <li>- обробка, аналіз і узагальнення результатів соціального картування та опитування молоді;</li> <li>- підготовка звіту за результати соціального картування та опитування жителів селища</li> </ul>	Соціальна карта мікрорайонів селища. Заповнені анкети інтерв'ю з населення (переважно молоддю) Звіт за результатами дослідження	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість молодих людей селища, які взяли участь у опитуванні</li> <li>- карта соціальної та молодіжної інфраструктури селища</li> </ul>

<b>Завдання</b>	<b>Заходи у рамках проєкту</b>	<b>Очікувані результати</b>	<b>Показники оцінки проєкту</b>
Презентація результатів дослідження	<ul style="list-style-type: none"> <li>- підготовка презентації результатів картування окремих мікрорайонів та селища в цілому та опитування молоді;</li> <li>- підготовка молодіжних спікерів до презентації результатів дослідження;</li> <li>- проведення круглого столу за участі представників місцевої влади, молодіжних лідерів, науковців, молоді та інших зацікавлених осіб</li> </ul>	<p>Підготовлені молодіжні спікери</p> <p>Потреби та проблеми молоді селища</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість спеціалістів та молодіжних активістів селища, залучених до презентації</li> <li>- кількість публікацій у ЗМІ та через інтернет-ресурси щодо результатів проєкту</li> </ul>
<b><i>2 етап. Розробка і впровадження стратегії та плану роботи з молоддю у селищі за активної участі самої молоді</i></b>			
Визначення пріоритетних напрямів роботи з молоддю	<ul style="list-style-type: none"> <li>- організація та проведення тренінгу «Мобілізація громади селища на підтримку дітей та молоді» за участі спеціалістів, які працюють з дітьми та молоддю, і молодіжного активу;</li> </ul>	<p>Пріоритетні потреби молоді у селища</p> <p>Ресурси та партнери молодіжної роботи</p> <p>Стратегічні напрями молодіжної роботи у селищі</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількість учасників тренінгу</li> <li>- кількість організацій-партнерів молодіжної роботи</li> <li>- кількість розроблених молодіжних проєктів</li> </ul>
Розробка стратегічних напрямів молодіжної роботи у селищі та молодіжних проєктів з їх реалізації	<ul style="list-style-type: none"> <li>- підготовка плану реалізації стратегії молодіжної роботи командою молодіжних лідерів із залученням спеціалістів, які працюють з молоддю;</li> <li>- проведення круглого столу за участі представників місцевої влади, молодіжних лідерів, науковців, молоді та інших зацікавлених осіб з її обговорення</li> </ul>	<p>План впровадження стратегії організації роботи з молоддю у селищі</p> <p>Молодіжні проєкти, спрямовані на вирішення проблемних питань молоді селища</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- затвердження селищною радою стратегії організації роботи з молоддю селища</li> </ul>

## ДОДАТКИ ДО РОЗДІЛУ 4

### Додаток 4.1

#### Напрямки та показники виконання Державної соціальної програми «Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини» на період до 2021 року

Найменування завдання	Найменування показників виконання завдання	Одиниця виміру
1. Розроблення та затвердження мінімальних стандартів благополуччя та безпеки дитини	кількість прийнятих нормативно-правових актів	одиниць
	кількість проведених семінарів з питань роботи в електронній базі даних обліку дітей та сімей з дітьми, захисту та обробки персональних даних	
2. Удосконалення системи захисту прав та інтересів дітей з інвалідністю, інтегрування їх у соціум; впровадження інтегрованих послуг для дітей зазначеної категорії в територіальній громаді	частка дітей з інвалідністю, охоплених соціальними послугами в установах та закладах соціального обслуговування органів соціального захисту населення	відсотків
3. Підвищення рівня адресності соціальної підтримки малозабезпечених сімей з дітьми	кількість залучених непрацюючих працездатних членів малозабезпечених сімей до громадських робіт у пілотних проектах, запроваджених у Полтавській, Харківській та Львівській областях	осіб
4. Забезпечення догляду та виховання дітей, у тому числі дітей з інвалідністю, в сім'ях або в умовах, максимально наближених до сімейних, реформування та реорганізація інтернатних закладів	частка реформованих інтернатних закладів	відсотків
	кількість дітей, влаштованих до сімейних форм виховання із закладів інституційного догляду та виховання дітей	осіб
	кількість випускників інтернатних закладів, які отримали впорядковане житло	
	кількість семінарів щодо забезпечення підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з питань створення та забезпечення діяльності сімей опікунів, піклувальників, прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу та навчання майбутніх кандидатів в усиновлювачі	одиниць
5. Посилення роботи з профілактики бездоглядності та безпритульності дітей	кількість розроблених комплексних методик індивідуальної психологічної, реабілітаційної та корекційної допомоги дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, а також дітям, які перебувають у складних життєвих обставинах, з урахуванням індивідуальних потреб дівчат і хлопців	одиниць
	частка дітей, які самовільно залишили місце постійного перебування, у тому числі заклади інституційного догляду та виховання	відсотків
6. Удосконалення соціально-педагогічної роботи з формування відповідального батьківства, сімейних цінностей у підлітків, підготовка молоді до сімейного життя	кількість проведених семінарів, тренінгів з підвищення рівня культури сімейних стосунків і відповідальності батьків за виконання своїх обов'язків	одиниць
7. Створення системи ефективної профілактики та протидії домашньому насильству над дітьми	кількість прийнятих нормативно-правових актів щодо захисту прав дітей, розроблених у зв'язку із прийняттям Закону України "Про запобігання та протидію домашньому насильству"	одиниць
	кількість розроблених типових програм, положень, методичних рекомендацій щодо запобігання та протидії домашньому насильству	"-



Найменування завдання	Найменування показників виконання завдання	Одиниця виміру
8. Активізація інформаційно-просвітницької роботи із запобігання всіх форм насильства над дітьми	кількість охоплених курсом учнів дошкільних та середніх закладів освіти	осіб
9. Удосконалення механізмів урахування думки дитини під час вирішення питань, що стосуються її життя	кількість дітей, залучених до дитячого громадського руху	-"-
10. Забезпечення ефективної взаємодії між громадськими організаціями та органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підтримка дитячих ініціатив	кількість проведених засідань консультативно-дорадчого органу з питань взаємодії державних, громадських, наукових, бізнесових інституцій в інтересах дитячого громадського руху	одиниць
11. Забезпечення захисту прав дітей, які перебувають у зоні воєнних дій чи збройних конфліктів	частка дітей, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, охоплених медичними, психологічними, педагогічними та реабілітаційними послугами	відсотків
12. Упровадження комплексних заходів щодо створення умов повноцінного життя та соціально-психологічної реабілітації дітей, які постраждали від воєнних дій чи збройного конфлікту, та дітей, розлучених із сім'єю, які не є громадянами України та потребують міжнародного захисту	кількість розповсюджених інформаційних матеріалів для дітей та підлітків з профілактики потрапляння у конфліктні ситуації	одиниць
	кількість дітей, охоплених додатковими заходами щодо організації відпочинку та реабілітації дітей, відселених із зони воєнних дій чи збройних конфліктів (у рамках виконання цільових програм)	осіб
13. Формування політики запобігання проявів радикалізму, расизму, ксенофобії та інших форм екстремізму у дітей в умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій	кількість дітей, залучених до участі у міжнародних проєктах та заходах дитячих громадських організацій	осіб
14. Формування громади, доброзичливої до дітей	частка виконавчих органів рад об'єднаних територіальних громад, в яких забезпечено діяльність посадових осіб, відповідальних за захист прав дітей	відсотків
15. Удосконалення державної системи захисту прав та інтересів дітей	кількість прийнятих нормативно-правових актів	одиниць

Джерело: Про затвердження Державної соціальної програми "Національний план дій щодо реалізації Конвенції ООН про права дитини" на період до 2021 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 30 травня 2018 р. № 453. URL:

**Пріоритетні напрями, індикатори та показники до проєкту концепції Державної соціальної програми  
«Молодь України» на період до 2025 року**

ПРОБЛЕМИ МОЛОДІ	ІНДИКАТОРИ	ПОКАЗНИКИ
<b>Освіта молоді</b>		
Кількість учнів–слухачів закладів П(ПТ)О упродовж 2015/16-2018/19 н.рр. скоротилася майже на 16% (на 49,1 тис. осіб), кількість слухачів закладів вищої освіти I–II рівнів акредитації (коледжі, технікуми, училища) – на 13% (на 30,2 тис. осіб), студентів закладів вищої освіти III–IV рівнів акредитації (університети, академії, інститути) – на 4% (на 53 тис. осіб).	✓ Здобуття молоддю вищої освіти	Кількість населення 15–34, яке є студентами закладів вищої освіти I-IV рівнів акредитації Частка населення віком 24–34 роки, яка має вищу освіту
	✓ Здобуття молоддю професійно-технічної освіти	Кількість населення віком 15–29 років, яке навчається у закладах професійної (професійно-технічної) освіти Частка населення віком 24–34 роки, яка має професійно-технічну освіту
Третина (33,9%) молоді віком 14–34 роки упродовж останніх трьох років не відвідували заходів неформальної освіти або навчання; серед сільської молоді таких значно більше (42,8%), ніж міської (29,8%) <sup>9</sup> .	✓ Участь у заходах неформальної освіти та навчання	Частка молоді віком 14–34 роки, яка бере/брала участь упродовж останніх трьох років у неформальній освіті або навчанні
Третина молоді не задоволені рівнем своєї освіти (19,4% – скоріше не задоволені, ніж задоволені, 9,6% – не задоволені) <sup>10</sup> .	✓ Задоволення якістю освіти	Частка молоді віком 14–34 роки, яка задоволена якістю своєї освіти, %
Значна частка молоді планувала здобувати іншу освіту або оволодіти іншою спеціальністю: третина молоді (29,0%) планувала паралельно здобувати іншу освіту; 3,5% – одночасно навчалися за кількома напрямками в одному закладі освіти, 1,5% – одночасно навчалися у кількох закладах освіти в Україні, 1,6% – навчалися за програмою паралельного навчання для отримання подвійного диплому (вітчизняного та іноземного закладів освіти) <sup>11</sup> . Половина молоді (49,4%) обрали або планують обрати свою спеціальність або професію, тому що вона відповідає їхнім інтересам, захопленням, здібностям <sup>12</sup> . Лише 8,4% молоді віком 14–34 роки обрали свою нинішню професію під впливом спеціальних профорієнтаційних заходів <sup>13</sup> .	✓ Професійна підготовка та профорієнтація	Частка молоді віком 14–34 роки, яка має або здобуває кілька професій
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка обрала свою нинішню професію під впливом спеціальних профорієнтаційних заходів, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка працює за професіями, які відповідають отриманому рівню освіти та кваліфікації, %

<sup>9</sup> «Молодь України – 2018». – ТОВ «Перша рейтингова система». – 2018 р.

<sup>10</sup> Там само.

<sup>11</sup> Молодь України – 2018: Результати соціологічного дослідження. – Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

<sup>12</sup> «Молодь України – 2018». – ТОВ «Перша рейтингова система». – 2018 р.

<sup>13</sup> Молодь України – 2018: Результати соціологічного дослідження. Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

ПРОБЛЕМИ МОЛОДІ	ІНДИКАТОРИ	ПОКАЗНИКИ
<b>Соціально вразлива молодь</b>		
Кожне четверте кримінальне правопорушення (25,1%) скоєне молодими особами віком 18–29 років <sup>14</sup>	✓ Кримінальні правопорушення	Кількість кримінальних правопорушень серед молоді віком 14–29 років, осіб
Питома вага засуджених молодих осіб (віком до 30 років) складає близько 40% порівняно із загальною кількістю засуджених <sup>15</sup> .		
Упродовж 2018 року житло отримали 1 223 дитини-сироти, дитини, позбавленої батьківського піклування, та осіб з їх числа, що складало 6 % від потреби <sup>16</sup> .	✓ Забезпечення житлом дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	Частка молоді віком 14–34 роки, яка мешкає окремо від батьків, %
<b>Дискримінація</b>		
Молоді люди віком 14–29 років відчували дискримінацію на підставі економічного статусу 18 %; за віком – 15 %; за рівнем освіти – 8%; через політичні переконання – 8% <sup>17</sup> .	✓ Прояви дискримінації	Частка молоді віком 14–34 роки, які відчували дискримінацію відповідно до економічного статусу, %
Молоді люди мають упереджене ставлення до споживачів ін'єкційних наркотиків (90,6% %), алкоголіків (82,1 %) та осіб, які перебували у місцях позбавлення волі (67,7%), осіб ромської національності (51,4 %) <sup>18</sup> .	✓ Упереджене ставлення	Частка молоді віком 14–34 роки, які негативно ставляться до різних груп молоді у тому числі відповідно до національності, соціального та економічного статусу, %
37,9% учнівської молоді віком 10–17 років були жертвами образ, знущань, принижень інших підлітків; кожен третій був жертвою обзивання, висміювання та дражніння (30,7%), кожен четвертий – поширення пліток (26,6%) <sup>19</sup> .	✓ Насильство	Частка молоді віком 14–34 роки, які особисто пережили будь-яку форму фізичного (пограбування, побиття, нанесення тілесних ушкоджень тощо) або сексуального (згвалтування, сексуальні домагання тощо) насильства упродовж останніх 12 місяців, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яким доводилося стикатися з переслідуванням або знущанням з боку однолітків під час навчання, %

<sup>14</sup> Єдиний звіт про осіб, які вчинили кримінальні правопорушення за грудень 2019 року. Генеральна прокуратура України. URL: [https://old.gp.gov.ua/ua/stst2011.html?dir\\_id=113898&libid=100820&c=edit&c=fo#](https://old.gp.gov.ua/ua/stst2011.html?dir_id=113898&libid=100820&c=edit&c=fo#)

<sup>15</sup> Статистичний щорічник України за 2017 рік. Державна служба статистики. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv\\_u/01/Arch\\_zor\\_zb.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/Arhiv_u/01/Arch_zor_zb.htm)

<sup>16</sup> Освіта в Україні: базові індикатори. Інформаційно-статистичний бюлетень результатів діяльності галузі освіти у 2017/2018 н.р. / Державна наукова установа «Інститут освітньої аналітики». – К., 2018. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/nova-ukrainska-shkola/1serpkonf-informatsiyuy-buuletenu.pdf>

<sup>17</sup> Результати загальнонаціонального опитування «Українське покоління Z: цінності та орієнтири». – К., 2017. URL: <http://neweurope.org.ua/analytics/ukrayinske-pokolinnya-z-tsinnosti-ta-oriyentyry/>

<sup>18</sup> Молодь України – 2017 / Результати соціологічного дослідження. – Тернопіль: ТОВ «Терно-граф», 2017. – 72 с.

<sup>19</sup> Соціальна обумовленість та показники здоров'я підлітків та молоді: за результатами соціологічного дослідження в межах міжнародного проекту «Здоров'я та поведінкові орієнтації учнівської молоді»: моногр. / О. М. Балакірева, Т. В. Бондар та ін.; наук. ред. О. М. Балакірева; ЮНІСЕФ, ГО «Укр. ін-т соц. дослідж. ім. О. Яременка». – К.: Поліграфічний центр «Фоліант», 2019. – 127 с.

<b>Сімейні стосунки</b>		
<p>Переважаю молоді України є незаміжніми/не одруженими людьми – 43,4%, а одружених – 39,2%. 39,8% мають дітей. Найлояльнішими до одностатевих шлюбів є міська молодь 20,6% проти 14,9% сільської<sup>20</sup>.</p> <p>Переважна більшість дітей народжується жінками віком до 34 років (86,6 %) <sup>21</sup>. Кожна п'ята дитина (20,5 %) народжується у матерів, які не перебували у зареєстрованому шлюбі<sup>22</sup>.</p> <p>Основним життєвим пріоритетом більшості молоді є сімейне щастя – 59,6%<sup>23</sup>.</p> <p>10,6% української молоді живе у незареєстрованому шлюбі, половина з них (52,6 %) планують у майбутньому взяти офіційний шлюб<sup>24</sup>.</p> <p>59,3 % молоді негативно ставиться до одностатевих шлюбів, переважна більшість молоді (70,4 %) негативно оцінюють легалізацію одностатевих шлюбів<sup>25</sup>.</p>	✓ Шлюбні стосунки	<p>Частка молоді віком 14–34 роки, які живуть у зареєстрованому шлюбі, %</p> <p>Частка молоді віком 14–34 роки, які задоволені власним шлюбом, %</p>
	✓ Підготовка до сімейного життя	Частка молоді віком 14–34 роки, які брали участь у будь-яких формах навчання щодо планування сім'ї, налагодження подружніх стосунків, відповідального батьківства, %
<b>Цифрові технології</b>		
<p>Переважна більшість молодих людей (90,4%) користується послугами інтернету<sup>26</sup>.</p> <p>За самооцінкою підлітків 14–17 років більше половини (55,4%) вважають, що проводять забагато часу в соціальних мережах, а третина (27,5%) вважають, що проводять забагато часу за комп'ютерними іграми<sup>27</sup>.</p> <p>Залежність від соціальних мереж визнають 23,9% підлітків: у них псується настрої, коли не можна провести час у соціальних мережах; 13,9 % відчують негативні емоції, коли не можуть провести час за комп'ютерними іграми.</p>	✓ Ігрова залежність	Частка молоді віком 14–34 роки, які зазначили, що з ними траплялися випадки упродовж останнього року, коли вони не могли уявити своє життя без спілкування у соціальних мережах або без комп'ютерних ігор, %
	✓ Користування інтернет	Частка молоді віком 14–34 роки, які зазначили, що вони вважають себе «дуже впевненим» та «доволі впевненим» користувачем Інтернету, %

<sup>20</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>21</sup> Діти, жінки та сім'я в Україні. Статистичний збірник. Державна служба статистики України. К., 2018.

<sup>22</sup> Там само.

<sup>23</sup> «Молодь України – 2018». – ТОВ «Перша рейтингова система». – 2018 р.

<sup>24</sup> Молодь України – 2017 / Результати соціологічного дослідження – Тернопіль: ТОВ «Терно-граф», 2017. – 72 с.

<sup>25</sup> Там само.

<sup>26</sup> Доступ домогосподарств України до Інтернету у 2018 р.: за даними вибіркового обстеження умов життя домогосподарств України. Статистичний збірник. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

<sup>27</sup> Куріння, вживання алкоголю та наркотичних речовин серед підлітків, які навчаються: поширення й тенденції в Україні : за результатами дослідження 2019 року в рамках міжнародного проекту «Європейське опитування учнів щодо вживання алкоголю та інших наркотичних речовин – ESPAD» / О.М. Балакірева (кер. авт. кол.), Д.М. Павлова, Н-М.К. Нгуєн, О.Г. Левцун, Н.П. Пивоварова, О.Т. Сакович; О.В. Фляковська. – К. : ТОВ «ОБНОВА КОМПАНІ», 2019. – 214 с.

<b>Територіальна мобільність молоді</b>		
<p>Кожна п'ята молода людина жодного разу упродовж року не виїздила зі свого населеного пункту (2016<sup>28</sup> – 29,8%; 2018<sup>29</sup> – 13,8%).</p> <p>У 2018 р. лише кожна п'ята молода людина упродовж останніх 12 місяців була за кордоном (2016<sup>30</sup> – 12,8%; 2018<sup>31</sup>–26,5%)</p> <p>У 2020 році та й в наступні роки цей показник може бути значно нижчим, що пов'язано зі зростанням безробіття у наслідок карантину через пандемію COVID-19.</p>	✓ Виїзд за межі населеного пункту	Частка молоді віком 14–34 роки, яка впродовж останніх 12 місяців (впродовж свого життя) виїздила зі свого населеного пункту в межах України, %
	✓ Виїзд за межі України	Частка молоді віком 14–34 роки, яка впродовж останніх 12 місяців (впродовж усього життя) виїздила за кордон, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка працювала за кордоном упродовж останніх 12 місяців (упродовж останніх п'яти років, упродовж усього життя), %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка навчалася за кордоном, %
<p>Кожна п'ята молода людина хотіла виїхати на тимчасові заробітки закордон (2016<sup>32</sup>– 28,3%; 2018<sup>33</sup> – 21,0%); кожна шоста - емігрувати з України (2016<sup>34</sup> – 13,8%; 2018<sup>35</sup> - 15,8%); 6-10% молоді хотіли навчатися за кордоном (2016<sup>36</sup> – 12,3%; 2018<sup>37</sup> – 6,3%).</p> <p>Для молоді навчання за кордоном є можливістю для подальшого працевлаштування в країні навчання й отримання громадянства цієї країни.</p>	✓ Причини закордонної міграції	Частка молоді віком 14-34 роки, яка бажає виїхати за межі України, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка бажає емігрувати з України за кордон, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка бажає виїхати на тимчасові заробітки за кордон, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, яка бажає навчатися за кордоном, %
<b>Працевлаштування</b>		
<p>У 2018 р. <b>рівень економічної активності</b> серед осіб у віці 30–34 років становив 83,3%, у віці 25–29 років – 79,6% та був вищим, ніж в середньому серед населення віком 15–70 років (62,6%).</p> <p>З числа <b>економічно неактивної</b> молоді у віці 15–34 роки понад половина – це особи, які виконують сімейні обов'язки. Так, у 2017 р. виконували сімейні обов'язки 53,8% від загальної кількості молоді, яка не працювала, не навчалася і не набувала професійних навичок.</p>	✓ Економічна активність	Рівень економічної активності молоді віком 15-34 роки, %
		Рівень зайнятості молоді віком 15-34 роки, %
	✓ Економічна неактивність	Рівень безробіття молоді (за методологією МОП) віком 15–34 роки, %
		Рівень економічної неактивності молоді віком 15–34 роки, %

<sup>28</sup> Соціологічне дослідження «Цінності української молоді - 2016».

<sup>29</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>30</sup> Соціологічне дослідження «Цінності української молоді - 2016».

<sup>31</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>32</sup> Соціологічне дослідження «Цінності української молоді - 2016».

<sup>33</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>34</sup> Соціологічне дослідження «Цінності української молоді - 2016».

<sup>35</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>36</sup> Соціологічне дослідження «Цінності української молоді - 2016».

<sup>37</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<p>У 2018 р. <b>рівень зайнятості</b> серед молоді старших вікових груп порівняно з попереднім роком збільшився від 69,7% серед 25–29-річних і 74,6% серед 30–34-річних у 2017 р. до 71,8 і 75,9 відповідно у 2018 р. Падіння рівня зайнятості відбулося серед молоді віком 15–24 роки з 28,2% у 2015 р. до 27,6% у 2018 р.</p> <p><b>Рівень безробіття</b>, визначений за методологією МОП, в усіх молодіжних вікових підгрупах є вищим за середній рівень серед працездатного населення (8,8%). Показник безробіття молоді віком 30–34 років у 2018 р. становив 8,9%; у віці 25–29 років – 9,8%, а у віковій групі 15–24 років цей показник був на рівні 17,9%, тобто понад ніж удвічі вищим, ніж серед усього населення працездатного віку.</p>		
<p>Частка молоді у віці 15–24 років, яка не працює, не навчається та не здобуває професію (NEET) у 2017 році становила 16,5% (у середньому по країнах ЄС цей показник дорівнює 10,4%)<sup>38</sup>.</p>		<p>Частка молоді віком 15–24 роки, які не працюють, не навчаються та не здобувають професію, %</p>
<p>У 2018 р. кількість молодих осіб, які працювали на <b>неформальних робочих місцях</b>, становила 1,3 млн або 37,0% від загальної чисельності зайнятого населення віком 15–70 років (у 2017 р. – 1,4 млн, у 2015 р. – 1,65 млн). Кількість зайнятих у неформальному секторі економіки була більшою серед старших вікових груп молоді</p>	<p>✓ Неформальна зайнятість</p>	<p>Неформальна зайнятість молоді 15–34 роки, %</p>
<p>Підприємницькою діяльністю займалися близько 5% молодих людей. Так, серед молоді віком 14–34 роки є підприємцями трохи більше 3% опитаних (2018 р. – 3,7%; 2016 р. – 3,3%), а 2,5% – були ними раніше, але закрили свій бізнес.</p> <p>Майже третина молоді віком 14–34 роки (2018 р.<sup>39</sup> – 32,6%; 2017 р. – 31,9%, 2016 р. – 31,9%) має бажання відкрити власний бізнес, а кожен п'ятий респондентів наголошує на тому, що бажає це зробити найближчим часом (2018 р. – 10,1%, 2017 р. – 10,4%, 2016 р. – 10,4%).</p>	<p>✓ Підприємницька діяльність</p>	<p>Частка молоді 16–34 років, яка займається підприємницькою діяльністю, %</p> <p>Частка молоді віком 14–34 роки, яка бажає займатися підприємницькою діяльністю, %</p>

<sup>38</sup> Молодь на ринку праці: навички XXI століття та побудова кар'єри: щорічна доповідь Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України про становище молоді в Україні (за підсумками 2018 року) / Держ. ін-т сімейної та молодіжної політики. – Київ, 2019. – 108 с.

<sup>39</sup> Молодь України – 2018: результати репрезентативного соціологічного дослідження/ Міністерство молоді та спорту України. – Київ: ДП «Редакція інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Президента України», 2018. 72 с.

<b>Здоров'я, спосіб життя</b>		
<p>Рівень позитивної оцінки молоддю власного здоров'я сягає 50,4% і є завищеним, порівняно з дорослим населенням (серед молоді 14–29 років цей показник залежно від віку і статі сягав 84–73%)<sup>40</sup>. 64,7% молодих чоловіків і 76,9% молодих жінок повідомили, що хворіли за останні 12 місяців, 13,4% чоловіків та 15,1% жінок - мають хронічні захворювання або проблеми зі здоров'ям. Трохи менше половини молоді віком 14–34 роки (2018 р. - 43,4%, 2015 р. – 39,6%) не займалися будь-якими фізичними вправами або будь-яким активним видом спорту хоча б 60 хвилин впродовж останніх семи днів. Молоді чоловіки частіше, ніж молоді жінки, займаються фізичними вправами або активним видом спорту (відповідно 51,1% і 35,4%)<sup>41</sup>.</p>	✓ Стан здоров'я	Частка молоді віком 14–34 роки, яка позитивно оцінює стан власного здоров'я, %
		✓ Здоровий спосіб життя
<p>82,4 % української молоді вказали що ведуть здоровий спосіб життя, проте виявляються значна частка молоді, яка має шкідливі звички. Третина молоді курила одну або декілька цигарок упродовж останніх 30 днів (27,6% у 2015<sup>42</sup> році, 38,2% у 2018<sup>43</sup> році). Серед молодих чоловіків цей показник майже вдвічі вищий, ніж серед молодих жінок (відповідно 50,8% і 25,1%)<sup>44</sup>. 74,3% молоді віком 14–34 роки зазначили, що вживали будь-які алкогольні напої хоча б один або декілька разів упродовж останніх 30 днів (серед чоловіків - 81,1%, серед жінок - 67,2%). 16% молоді віком 14–34 років вживали будь-які наркотики упродовж життя один або декілька разів; 9 % - вживали канабіс (травку) хоча б один раз впродовж останніх 30 днів, 6,2% – вживали будь-які аптечні наркотики, спайс або «солі» впродовж останніх 6 місяців.<sup>45</sup></p>		Частка молоді віком 14–34 роки, яка вважає, що веде здоровий спосіб життя
	✓ Шкідливі звички	Частка молоді віком 14-34 роки, що вживала алкоголь хоча б один або декілька разів впродовж останніх 30 днів, %
		Частка молоді віком 14-34 роки, що курила одну або декілька цигарок впродовж останніх 30 днів, %
		Частка молоді віком 14-34 роки, яка вживала наркотики упродовж життя один або декілька разів, %
		Частка молоді віком 14-34 роки, яка повідомила, що вживала канабіс (травку) хоча б один раз впродовж останніх 30 днів, %
		Частка молоді віком 14-34 роки, яка повідомила, що вживала будь-які аптечні наркотики / спайс / «солі» впродовж останніх 6 місяців, %
	✓ Наркологічні розлади	Захворюваність на наркологічні розлади серед молоді віком 15–35 роки
		Поширеність наркологічних розладів серед молоді віком 15–35 роки

<sup>40</sup> Самооцінка населенням стану здоров'я та рівня доступності окремих видів медичної допомоги у 2018 році (за даними вибіркового опитування домогосподарств у жовтні 2019 року). Статистичний збірник. – К.: Державна служба статистики України, 2020.

<sup>41</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>42</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2015».

<sup>43</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України - 2018».

<sup>44</sup> Там само.

<sup>45</sup> Там само

Спостерігається значне перевищення смертності юнаків і молодих чоловіків в усіх вікових групах молоді. Максимальна різниця у рівнях загальної смертності спостерігалась у віковій групі 20–24 роки – у 3,6 рази. Смертність чоловіків у віці 20–34 років від самогубств більш ніж у 6 разів вища, ніж серед жінок. Юнаки у віці 20–24 років та чоловіки у віці 30–34 роки гинуть від транспортних нещасних випадків у 5 разів більше, ніж жінки.	✓ Смертність	Кількість померлих віком 15–34 роки, осіб
		Коефіцієнт смертності серед молоді віком 15–34 роки внаслідок транспортних нещасних випадків, на 100 тис. в.в.г.
<b>Громадянська активність</b>		
Частка молоді, яка брала участь у волонтерській діяльності упродовж останніх 12 місяців у 2015-2018 роках коливалася від 21,9% у 2015 <sup>46</sup> році до 7,6% у 2018 <sup>47</sup> році. Згідно з даними інших досліджень, волонтерством займалися у 2018 року близько 5% молоді віком 14–34 роки, тоді як 83,5% – не займалися цим взагалі <sup>48</sup> .	✓ Волонтерська діяльність	Частка молоді віком 14–34 роки, яка залучена до волонтерської діяльності впродовж останніх 12 місяців, %
		Частка молоді віком 14–34 роки, які упродовж останніх 12 місяців брали участь у зборі коштів на благодійність, %
Частка молоді віком 14-34 роки, які є активними членами організацій громадянського суспільства у 2015 <sup>49</sup> році дорівнювала 38,0%; у 2018 <sup>50</sup> – 18,5%.	✓ Участь у громадських об'єднаннях	Частка молоді віком 14–34 роки, які заявляють, що вони є активними членами організацій громадянського суспільства, %
Частка молоді віком 14–34 роки, які заявили, що є членом будь-яких дитячої або молодіжної громадських організацій, у 2015 <sup>51</sup> році становила 2,2%; у 2018 <sup>52</sup> – 1,0%.		Частка молоді віком 14–34 роки, яка є членом будь-яких дитячої або молодіжної громадських організацій, %
Тільки 1,5% <sup>53</sup> молоді віком 14–34 роки у 2018 р. відвідували молодіжні центри (у 2017 р. – 1,7% <sup>54</sup> ),	✓ Участь у діяльності молодіжних центрів	Частка молоді віком 14–34 роки, які заявляють, що вони беруть активну участь у діяльності молодіжних центрів, %
1,3% молоді беруть участь у діяльності молодіжних консультативно-дорадчих органів, кожна четверта молода особа обізнана про їх існування та діяльність (23,4%).		Частка молоді віком 14–34 роки, які залучені до участі в ухваленні рішень (до участі в консультативних, дорадчих та інших допоміжних органах), %
	✓ Участь у діяльності консультативно-дорадчих органів	Частка молоді віком 14–34 роки, які заявляють, що вони беруть активну участь у діяльності консультативно-дорадчих органів, %

<sup>46</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України–2015».

<sup>47</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2018».

<sup>48</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України –2018»

<sup>49</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2015».

<sup>50</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2018».

<sup>51</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України –2015».

<sup>52</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2018».

<sup>53</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2018».

<sup>54</sup> Соціологічне дослідження «Молодь України – 2017».



## ПЕРЕЛІК

Державних стандартів соціальних послуг, затверджених наказами  
Міністерства соціальної політики України

№	Назва стандарту	Наказ та реєстрація в Мін'юсті
1.	Державний стандарт денного догляду	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 № 452, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 9 серпня 2013 р. за № 1363/23895
2.	Державний стандарт догляду вдома;	Наказ Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 листопада 2013 р. за № 1990/24522
3.	Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності;	Наказ Мінсоцполітики від 29.02.2016 № 198, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 23 березня 2016 р. за № 432/28562
4.	Державний стандарт паліативного догляду;	Наказ Мінсоцполітики від 29.01.2016 № 58, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 лютого 2016 р. за № 247/28377
5.	Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;	Наказ Мінсоцполітики від 19.09.2013 № 596, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 27 вересня 2013 р. за № 1671/24203
6.	Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми;	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 № 458, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 5 серпня 2013 р. за № 1327/23859
7.	Стандарт надання соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції дітей, які постраждали від торгівлі людьми;	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 № 458, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 5 серпня 2013 р. за № 1327/23859
8.	Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ) ;	Наказ Мінсоцполітики від 26.09.2016 № 1067, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 19 жовтня 2016 р. за № 1367/29497
9.	Державний стандарт соціальної послуги консультування;	Наказ Мінсоцполітики від 02.07.2015 № 678, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 липня 2015 р. за № 866/27311
10.	Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання;	Наказ Мінсоцполітики від 01.07.2016 № 716 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 20 липня 2016 р. за № 990/29120
11.	Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;	Наказ Мінсоцполітики від 07.06.2017 № 956, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 30 червня 2017 р. за № 806/30674
12.	Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб	Наказ Мінсоцполітики від 03.04.2015 № 372, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2015 р. за № 458/26903
13.	Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації);	Наказ Мінсоцполітики від 17.08.2016 № 892 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 12 вересня 2016 р. за № 1243/29373
14.	Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів;	Наказ Мінсоцполітики від 30.12.2015 № 1261, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 січня 2016 р. за № 127/28257
15.	Державний стандарт надання притулку бездомним особам;	Наказ Мінсоцполітики від 13.08.2013 № 495, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 серпня 2013 р. за № 1447/23979
16.	Державний стандарт соціальної адаптації;	Наказ Мінсоцполітики від 18.05.2015 № 514 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05 червня 2015 р. за № 665/27110

№	Назва стандарту	Наказ та реєстрація в Мін'юсті
17.	Державний стандарт соціальної послуги профілактики;	Наказ Мінсоцполітики від 10.09.2015 № 912 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 вересня 2015 р. за № 1155/27600
18.	Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми;	Наказ Мінсоцполітики від 30.07.2013 № 458, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 5 серпня 2013 р. за № 1327/23859
19.	Державний стандарт соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування;	Наказ Мінсоцполітики від 11.08.2017 № 1307 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 05 вересня 2017 р. за № 1089/30957
20.	Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;	Наказ Мінсоцполітики від 21.09.2016 № 1044 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 17 жовтня 2016 р. за № 1359/29489
21.	Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;	Наказ Мінсоцполітики від 31.03.2016 № 318 зареєстрований в Міністерстві юстиції України 22 квітня 2016 р. за № 621/28751
22.	Державний стандарт соціальної реабілітації осіб з інтелектуальними та психічними порушеннями.	Наказ Мінсоцполітики від 17.12.2018 № 1901, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 18 січня 2019 р. за № 66/33037
23.	Державний стандарт соціальної послуги соціально-психологічної реабілітації осіб із залежністю від наркотичних засобів чи психотропних речовин	Наказ Мінсоцполітики від 01.10.2020 № 677, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 04 грудня 2020 р. за № 1218/35501
24.	Державний стандарт соціальної послуги тимчасового відпочинку для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю”	Наказ Мінсоцполітики від 19.01.2021 № 13, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 20 квітня 2021 року за № 534/36156
25.	Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги	наказ Мінсоцполітики від 25.03.2021 року № 147, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 квітня 2021 року за № 589/36211;
26.	Державний стандарт соціальної послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	наказ Мінсоцполітики від 09 березня 2021 р. № 115, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 29 червня 2021р. за № 856/36478;
27.	Державний стандарт соціальної послуги жестової мови	наказ Мінсоцполітики від 06 травня 2021 р. № 220, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 18 червня 2021 р. за № 819/36441
28.	Державний стандарт соціальної послуги супроводу під час інклюзивного навчання	наказ Мінсоцполітики від 23 грудня 2021 року № 718, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 21.01 2022 р. за № 72/37408
29.	Державний стандарт соціальної послуги фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору	наказ Мінсоцполітики від 03.05.2022 № 145, зареєстрований в Міністерстві юстиції 29 червня 2022 р. за № 711/38047

## Інформація

про стан проведення у 2020 році у Вінницькій області оцінки якості наданих соціальних послуг державними та комунальними суб'єктами, що надають/надавали соціальні послуги, а також іншими суб'єктами, що надають/надавали соціальні послуги, із залученням державних коштів

Внутрішня оцінка якості наданих соціальних послуг							Зовнішня оцінка якості наданих соціальних послуг				
№ п/п	Повна назва суб'єкта, що надає соціальні послуги (форма власності)	Дата та № наказу про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг	Період надання соціальних послуг (з - по), що підлягали оцінюванню	Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429), що підлягала оцінюванню*	Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги тощо (коротко зазначити основне)*	Загальна оцінка установи	Дата та № наказу про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг	Період надання соціальних послуг (з - по), які підлягали оцінюванню	Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 23.06.2020 № 429), що підлягала оцінюванню*	Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб'єкта, що надає соціальні послуги тощо *	Загальна оцінка установи
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Бершадського району	31.08.2020 № 65/1	01.01.2020-31.12.2020	догляд вдома	Продовжено роботу по інформування мешканців району щодо надання соціальних послуг, та виявлення осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги, в тому числі стаціонарний догляд.	добре	30.10.2020 № 52/1	01.01.2020-31.12.2020	догляд вдома	Продовжувати роботу по виявленню осіб які перебувають у СЖО з метою надання їм необхідної допомоги; Своєчасно переглядати індивідуальні плани; Підтримувати в актуальному стані інформаційний	Добре
				догляд стаціонарний	Проведено відповідну роботу з соціальними працівниками щодо	добре					
				натуральна допомога		добре					
				догляд стаціонарний		добре					
				натуральна допомога		добре					

					підвищення якості надання соціальних послуг. Продовжується робота з приватними підприємцями та підприємствами району, соціальним центром МХП, птахокомбінтом „Бершадський, „Агропрпом+» та іншими., у напрямку надання натуральної допомоги громадянам, які знаходяться на обслуговуванні.				стенд; Своєчасно розглядати та реагувати на звернення та скарги від отримувачів соціальних послуг.		
9.	Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ладизинської міської ради	01.11.2020 № 1	01.01.2020 - 31.12.2020	догляд вдома	Заходи. Організовано планові та додаткові перевірки роботи соціальних робітників по питаннях дотримання державних стандартів. Внесено корективи в плани індивідуальних потреб (на прохання окремих підопічних при зміні стану рухової активності ) Враховано завідувачем відділення соціальної допомоги вдома ступінь помірного	Задовільно	02.03.2020 № 15-д	01.01.2020 - 31.12.2020	догляд вдома	Комісією в ході проведення оцінки якості послуг виявлено задовільний стан надання послуг підопічним, проаналізовано та вжиті заходи щодо роботи соціальних робітників. Надано рекомендації завідувачеві соціальних послуг щодо графіку роботи соціальних робітників . Терцентру надано	Задовільно

					навантаження на одного соціального робітника Соціальні робітники, також залучають до співпраці представників ветеранської організації щодо своєчасного виявленню громадян похилого віку, інвалідів, людей які потрапили у складні життєві обставини що потребують соціального обслуговування				рекомендації щодо взаємодії з іншими організаціями та фахівцями щодо виявлення людей одиноких похилого віку та допомоги їм в оформленні документів		
9	Комунальна установа „Центр надання соціальних послуг” Томашпільської селищної ради	10.06.2020 № 16 ОД	03.02.2020 - 09.12.2020	догляд вдома	Заходи: посилити контроль за якістю та обсягом надання соціальних послуг; регулярно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів соціальних послуг, забезпечувати оформлення даних відповідно вимог законодавства; в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально - технічної бази центру в частині забезпечення	добре	Розпорядження від 30.06.2020 № 161	03.02.2020 - 09.12.2020	догляд вдома	Заходи: посилити контроль за якістю та обсягом надання соціальних послуг; регулярно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів соціальних послуг, забезпечувати оформлення даних відповідно вимог законодавства; - в межах фінансової можливості сприяти	Добре

					соціальних робітників необхідним інвентарем, спецодягом, велосипедами, тощо; провести роботу з приведення у відповідність до вимог, встановлення пандуса, приміщень центру.					зміцненню матеріально - технічної бази центру в частині забезпечення соціальних робітників необхідним інвентарем, спецодягом, велосипедами, тощо.; - провести роботу з приведення у відповідність до вимог, встановлення пандуса, приміщень центру.	
2	Стрижавський дитячий будинок-інтернат	20.12.2020 № 41	01.01.2020 - 31.12.2020	догляд стаціонарний	Створено Медичну раду з питань внутрішнього контролю якості надання медичної допомоги та медичних послуг; забезпечено підвищення кваліфікації фахівців; забезпечено роботу закладу із дотриманням протиепідемічних заходів та карантинних вимог. Продовжено зміцнення матеріально-	задовільно	16.06.2020 № 106; 11.01.2021 № 3	01.01.2020-30.06.2020, 01.01.2020-31.12.2020	015.2 Догляд стаціонарний	Надано рекомендації щодо: внесення змін до Статуту закладу відповідно до чинного законодавства; продовження роботи в частині підвищення кваліфікації працівників закладу; забезпечення дотримання прав та законних інтересів	Добре

				<p>технічної бази закладу: завершено ремонт приміщення дезинфікуючої камери, внутрішніми ресурсами здійснено ремонт та облаштовано приміщення перукарні, придбано та встановлено телевізори в холах, також пральні машини та бойлера. Облаштована кімната для заміни памперсів та встановлені перегородки у душових та туалетних кімнатах. Застосовується працетерапія у вигляді: кулінарії, догляд за рослинами, догляд за тваринами, художньо – прикладне мистецтво.</p>				<p>вихованців та підопічних; забезпечити контроль та дотримання Порядку використання сум пенсій або державних соціальних допомог, нарахованих відповідно до законодавства дітям-сиротам, дітям позбавленим батьківського піклування, недієздатним особам та особам, цивільна дієздатність яких обмежена, які є вихованцями/під опічними дитячих будинків-інтернатів, психоневрологічних інтернатів; забезпечити виконання методичних рекомендацій щодо організації працетерапії для громадян похилого віку,</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

										осіб з інвалідністю, дітей з інвалідністю в закладах/установах системи соціального захисту населення.	
3.	Комунальний заклад „Вінницький обласний центр соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями „Обрій”	12.01.2021 № 01-06/05	01.01.2020 - 31.12.2020	денний догляд	Рекомендовано дирекції центру продовжувати й надалі проводити певні заходи послуги в онлайн режимі для тих отримувачів послуг, які знаходяться на самоізоляції. При наданні послуги в офлайн режимі постійно дотримуватись жорстких карантинних вимог, за результатами оцінки віднайти можливість в преміювати всіх працівників. Розроблено план на 2021 рік по покращенню роботи центру з надання послуги. Рекомендовано дирекції центру продовжувати й надалі надавати	добре	16.06.2020 № 106	01.01.2020-30.06.2020, 01.01.2020-31.12.2020	денний догляд	За результатами проведення оцінки якості соціальних послуг та аналізу опитувань отримувачів соціальних послуг надано рекомендації щодо: завершення внесення змін до Статуту Центру; продовження надання послуг раннього втручання, тимчасовий відпочинок для батьків, які виховують дітей з інвалідністю на базі Центру; впровадження надання нових соціальних послуг, зокрема паліативного догляду;	добре
				тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю	добре	тимчасовий відпочинок для батьків або осіб, які їх замінюють, що здійснюють догляд за дітьми з інвалідністю			добре		
				надання притулку	добре	надання притулку			добре		
				соціальна інтеграція та реінтеграція	добре	соціальна інтеграція та реінтеграція			добре		



					<p>послугу вахтовим методом з жорстким дотриманням карантинних вимог. Проводити заняття спеціалістів в онлайн режимі, за результатами оцінки віднайти можливість преміювати всіх працівників залучених до надання послуги.</p> <p>Розроблено план на 2021 рік по покращенню роботи центру з надання послуги «Тимчасовий відпочинок для батьків»</p>				<p>активізація інформаційної роботи з територіальними громадами щодо можливості створення подібних команд ранньоговтрчанняв кожній громаді, що того потребує; продовження роботи щодо розширення програми «Працетерапія»; зміцнення та оновлення матеріально-технічної бази Центру.</p>		
1.	Вінницький міський центр соціальних служб	30.06.2020 № 01-06/44	01.01.2020 - 31.12.2020	соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	<p>Заходи: впроваджувати практику опитування/анкетування отримувачів послуги; впроваджувати практику опитування/анкетування отримувачів послуги; підвищувати професійну компетенцію надавачів послуги шляхом регулярного</p>	добре	17.02.2021 № 12-О	01.01.2020 - 31.12..2020	соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах	<p>За результатами проведення оцінки якості соціальних послуг встановлено, що рівень визначення та документування індивідуальних потреб прийомних дітей та дітей-вихованців потребує покращення.</p>	задовільно

					<p>проведення навчань, супервізій, методичних днів тощо; забезпечувати участь надавачів послуги у навчаннях за тематичною Програмою підвищення кваліфікації; здійснювати постійний моніторинг чинного законодавства з метою підвищення рівня обізнаності надавачів послуги, уникнення використання в офіційних документах, які видаються суб'єктом, що надає послугу, посилає на неіснуючі нормативно-правові акти або такі, що втратили чинність.</p>					<p>Плани соціального супроводу Пс та ДБСТ потребують перегляду та доповнення. Надано рекомендації щодо: вивчення позитивного досвіду у сфері надання соціальних послуг подібними Надавачами; удосконалення роботи шляхом участі у конференціях, семінарах, тренінгах, тощо.</p>	
1.	Громадська організація „Асоціація захисту прав та допомоги людям з інвалідністю „ВІДКРИТІ СЕРЦЯ”	19.12.2020 № 010	01.01.2020-31.12.2020	денний догляд	<p>Розроблено анкети, опитувальники для вивчення рівня задоволення отримувачів соцпослуг, їх заповнення та аналіз. Затверджено склад комісії, до складу якої включені працівники громадської</p>	добре	11.01.2021 № 3	01.01.2020-31.12.2020	денний догляд	<p>Ознайомлено із справами клієнтів, яким надається послуга, проведено анонімне опитування законних представників отримувачів</p>	добре

				<p>організації, законні представники отримувачів соціальних послуг (загалом 5 осіб) та затверджено план засідань комісії. Для проведення внутрішньої оцінки соціальної послуги денного догляду застосовувались показники якості соціальної послуги, наведені в Додатку державного стандарту соціальної послуги.</p> <p>Використовувались такі методи оцінки, як проведення телефонного опитування, збирання відгуків, онлайн співбесіди, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 13 законних представників та опікунів отримувачів послуг. За період проведення оцінки скарг та звернень не виявлено.</p> <p>Працівниками здійснено самооцінку та пройдено підвищення кваліфікації під час 6</p>					<p>послуг та надавача послуги. Рекомендовано: продовжувати роботу в частині надання соціальних послуг через механізм соціального замовлення у 2021 році.</p>	
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

					тренінгів та 2 навчальних семінарів.						
4.	Вінницький обласний осередок Всеукраїнської організації „Українська спілка інвалідів – УСІ”	21.12.2020 № 7- В	01.01.2020-31.12.2020	підтримане проживання	Створено комісію, використовувались такі методи оцінювання, як співбесіда та опитування. За період проведення опитування скарг не зареєстровано. Соціальна послуга підтриманого проживання надавалась 5 особам з інвалідністю.	добре	11.01.2021 № 3	01.01.2020-31.12.2020	підтримане проживання	Ознайомлено із справами клієнтів, яким надається послуга, проведено анонімне опитування отримувачів послуг та надавача послуги. Виявлено фаховий рівень та досвід надання соціальної послуги відповідній категорії отримувачів послуг.	добре

ЗРАЗОК

**НАКАЗ**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ р. м. \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Щодо призначення відповідального  
та створення Комісії з проведення  
оцінки якості соціальних послуг

Відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2022 № 904 та з метою організації і проведення оцінки якості соціальних послуг

НАКАЗУЮ:

1. Призначити Іваненко Марію Іванівну, заступника директора Центру надання соціальних послуг, відповідальною за організацію і проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг.
2. Створити комісію з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг у складі згідно з додатком.
3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор центру  
надання соціальних послуг

\_\_\_\_\_ підпис

\_\_\_\_\_ Власне ім'я та ПРІЗВИЩЕ

Додаток  
до наказу від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

СКЛАД  
комісії з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг

Іваненко Марія Іванівна	заступник директора Центру надання соціальних послуг, голова комісії
ПІБ	Фахівець із соціальної роботи, член комісії
ПІБ	Фахівець із соціальної роботи, член комісії
ПІБ	Соціальний працівник, член комісії
ПІБ	Отримувач соціальних послуг, член комісії (за згодою)
ПІБ	Отримувач соціальних послуг, член комісії (за згодою)

## Додаток 5.4

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник надавача соціальних  
послуг (посада і назва надавача)

\_\_\_\_\_

підпис

\_\_\_\_\_

Прізвище та ініціали

**ПЛАН ЗАХОДІВ**  
з проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг  
у \_\_\_\_\_  
(назва надавача соціальних послуг)

№	Назва заходу	Строк виконання	Відповідальна особа	Відмітка про виконання
1	Проведення навчання працівників, які надають соціальні послуги щодо процедури проведення оцінки якості соціальних послуг			
2	Провести вибірку отримувачів соціальних послуг, які будуть охоплені оцінкою якості соціальних послуг			
3	Проведення самооцінки працівників, які безпосередньо надають соціальні послуги, обговорення результатів			
4	Проведення анкетування отримувачів соціальних послуг. Аналіз анкет.			
5	Аналіз звернень/скарг отримувачів соціальних послуг			
6	Проведення спостережень за наданням соціальних послуг	Відповідно до затвердженого графіку		
7	Проведення оцінки показників якості соціальних послуг та критеріїв їх дотримання			
8	Оформлення звіту за результатами внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та його оприлюднення (розміщення на сайті надавача соціальних послуг та/або на інформаційному стенді			
9	Розроблення заходів з покращення якості соціальних послуг, які надаються надавачем			

**АНКЕТА**

**щодо якості наданих соціальних послуг**

1. Найменування отриманої послуги \_\_\_\_\_
2. Адреса надавача соціальних послуг, який надав зазначену соціальну послугу \_\_\_\_\_

---

3. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали? \_\_\_\_\_

---

4. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали (отримуєте)?
  - 1) так
  - 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
5. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?
  - 1) так
  - 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
6. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?
  - 1) так
  - 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
7. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?
  - 1) так
  - 2) ні, тому що не вистачає \_\_\_\_\_
8. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?
  - 1) так
  - 2) ні, тому що \_\_\_\_\_
9. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану? \_\_\_\_\_

---

10. Побаження щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних послуг \_\_\_\_\_

Джерело: Про затвердження Порядку розроблення державного стандарту соціальної послуги: наказ Міністерства соціальної політики від 16.05.2012 р. № 282. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0876-12#Text> (дата звернення: 07.12.2022).

# ЗАКОН УКРАЇНИ

## Про соціальні послуги

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73)

{Із змінами, внесеними згідно із Законами  
[№ 1875-ІХ від 16.11.2021](#)  
[№ 2193-ІХ від 14.04.2022](#)}

Цей Закон визначає основні організаційні та правові засади надання соціальних послуг, спрямованих на профілактику складних життєвих обставин, подолання або мінімізацію їх негативних наслідків, особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах.

### Розділ І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

#### Стаття 1. Визначення основних термінів

1. У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

1) базові соціальні послуги - соціальні послуги, надання яких отримувачам соціальних послуг відповідно до цього Закону забезпечується Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями, районними, районними у містах Києві та Севастополі державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, а також виконавчими органами сільських, селищних, міських рад об'єднаних територіальних громад, створених згідно із законом та перспективним планом формування територій громад і визнаних Кабінетом Міністрів України спроможними в порядку, встановленому законом (далі - ради об'єднаних територіальних громад);

2) 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;

3) вразливі групи населення - особи/сім'ї, які мають найвищий ризик потрапляння у складні життєві обставини через вплив несприятливих зовнішніх та/або внутрішніх чинників;

4) забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг - дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, а також з урахуванням думки отримувачів соціальних послуг, якщо вони за віком, рівнем розвитку та станом здоров'я можуть її висловити;

5) малозабезпечена особа - особа, середньомісячний сукупний дохід якої за один квартал, який передусє місяцю, що є попереднім до місяця звернення за наданням соціальних послуг, не перевищує двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб. Середньомісячний сукупний дохід особи визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. [Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї](#) затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення;

*{Пункт 5 частини першої статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

б) надавачі соціальних послуг - юридичні та фізичні особи, фізичні особи - підприємці, включені до розділу "Надавачі

соціальних послуг" Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

7) об'єднання надавачів соціальних послуг - громадське об'єднання, засновниками та членами якого є надавачі соціальних послуг, метою діяльності якого є захист прав та інтересів надавачів соціальних послуг;

8) об'єднання отримувачів соціальних послуг - громадське об'єднання, засновниками та членами якого є отримувачі соціальних послуг, їхні законні представники, метою діяльності якого є захист прав та інтересів отримувачів соціальних послуг;

9) об'єднання працівників системи надання соціальних послуг - громадське об'єднання, засновниками та членами якого є працівники системи надання соціальних послуг, метою діяльності якого є захист прав та інтересів працівників системи надання соціальних послуг, а також інтересів громадян, пов'язаних із професійною діяльністю у системі надання соціальних послуг;

10) отримувачі соціальних послуг - особи/сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги;

11) оцінка якості соціальних послуг - результат показників якості наданої соціальної послуги;

12) 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;

13) показники якості соціальних послуг - сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах;

14) Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг - автоматизована інформаційно-телекомунікаційна система, призначена для збирання, реєстрації, накопичення, зберігання, використання, знеособлення і знищення визначених цим Законом даних про надавачів та отримувачів соціальних послуг;

15) складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Чинники, що можуть зумовити складні життєві обставини:

- а) похилий вік;
- б) часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- в) невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- г) психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- г) інвалідність;
- д) бездомність;
- е) безробіття;
- є) малозабезпеченість особи;
- ж) поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- з) ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- и) втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- і) жорстоке поводження з дитиною;
- ї) насильство за ознакою статі;
- й) домашнє насильство;
- к) потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

л) шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;

16) 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;

17) соціальні послуги - дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. [Порядок](#) організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України;

18) супервізія - професійна підтримка працівників, які надають соціальні послуги, спрямована на подолання професійних труднощів, аналіз та усунення недоліків, вдосконалення організації роботи, стимулювання мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання соціальних послуг, запобігання виникненню професійного вигорання, забезпечення емоційної підтримки. Методичні рекомендації щодо супервізії затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

## **Стаття 2.** Основні цілі надання соціальних послуг

1. Соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

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

## **Стаття 3.** Основні принципи надання соціальних послуг

1. Надання соціальних послуг здійснюється на принципах:

- 1) дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
- 2) гуманізму;
- 3) забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
- 4) поваги до честі та гідності;
- 5) толерантності;
- 6) законності;
- 7) соціальної справедливості;
- 8) доступності та відкритості;
- 9) неупередженості та безпечності;
- 10) добровільності;
- 11) індивідуального підходу;
- 12) комплексності;
- 13) конфіденційності;
- 14) максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;
- 15) забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

#### **Стаття 4. Законодавство про соціальні послуги**

1. Законодавство про соціальні послуги ґрунтується на [Конституції України](#) і складається з цього Закону, інших законів та нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цього Закону, що регулюють відносини у системі надання соціальних послуг, та міжнародних договорів України з питань надання соціальних послуг, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші норми, ніж передбачені цим Законом, застосовуються норми такого міжнародного договору.

## **Стаття 5. Сфера дії Закону**

1. Дія цього Закону поширюється на громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які на законних підставах проживають або перебувають на території України, у тому числі на осіб, на яких поширюється дія [Закону України "Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту"](#), і належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

## **Стаття 6. Використання інформації про отримувачів соціальних послуг**

1. Використання інформації про отримувачів соціальних послуг, що стала відома під час реалізації цього Закону, та інформації, доступ до якої обмежений отримувачами соціальних послуг, здійснюється відповідно до законодавства про інформацію та захист персональних даних.

## **Розділ II**

### **СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

## **Стаття 7. Система надання соціальних послуг**

1. Система надання соціальних послуг - це правова основа, принципи, способи і форми надання соціальних послуг, сукупність суб'єктів, що взаємодіють на всіх етапах організації надання соціальних послуг.

## **Стаття 8. Суб'єкти системи надання соціальних послуг**

1. Суб'єктами системи надання соціальних послуг є:

- 1) уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг;
- 2) отримувачі соціальних послуг;
- 3) надавачі соціальних послуг;
- 4) об'єднання працівників системи надання соціальних послуг;
- 5) об'єднання надавачів соціальних послуг;
- 6) об'єднання отримувачів соціальних послуг.

2. Суб'єкти системи надання соціальних послуг взаємодіють на всіх етапах реалізації цього Закону, зокрема щодо:

1) визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

2) розроблення та виконання програм надання соціальних послуг, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

3) організації, фінансуванню та надання соціальних послуг;

4) здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та контролю за дотриманням вимог, встановлених законодавством про соціальні послуги.

Порядок взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

**Стаття 9.** Основні напрями державної політики у сфері надання соціальних послуг

1. Основними напрямками державної політики у сфері надання соціальних послуг є:

1) визначення правових засад профілактики потрапляння осіб/сімей у складні життєві обставини, подолання або мінімізації негативних наслідків таких обставин;

2) управління системою надання соціальних послуг;

3) створення умов для формування та розвитку ринку соціальних послуг;

4) розроблення та виконання державних та місцевих цільових програм;

5) визначення переліку соціальних послуг;

6) організація надання соціальних послуг;

7) здійснення науково-методичного, інформаційного, кадрового забезпечення системи надання соціальних послуг;

8) забезпечення дотримання державних стандартів соціальних послуг;

9) залучення громадських об'єднань, благодійних та релігійних організацій до участі в реалізації цього Закону.

**Стаття 10.** Основні засади функціонування системи надання соціальних послуг

1. Основними засадами функціонування системи надання соціальних послуг є:

1) профілактичний характер;

2) відповідність соціальних послуг потребам осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах;

3) безперервність, послідовність надання соціальних послуг та їх різноманітність, що забезпечуються шляхом взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг;

4) забезпечення державних гарантій у сфері надання соціальних послуг та демонополізації на ринку соціальних послуг;

5) рівність прав, обов'язків та відповідальності надавачів соціальних послуг державного та недержавного секторів.

**Стаття 11.** Уповноважені органи системи надання соціальних послуг

1. До уповноважених органів системи надання соціальних послуг належать:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення;

2) Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації;

3) виконавчі органи міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад.



2. До повноважень центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, належать:

1) забезпечення формування державної політики у сфері надання соціальних послуг та здійснення управління системою надання соціальних послуг;

2) нормативно-правове, організаційно-методичне та інформаційне забезпечення надання соціальних послуг;

3) організація та координація підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

4) здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та оприлюднення відповідних результатів;

5) контроль за додержанням вимог цього Закону у [порядку](#), визначеному Кабінетом Міністрів України;

6) забезпечення створення та функціонування Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

7) координація діяльності місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування та надавачів соціальних послуг щодо реалізації державної політики у сфері надання соціальних послуг;

8) збір, аналіз та поширення відповідно до законодавства інформації щодо надання соціальних послуг, кращого національного та міжнародного досвіду надання соціальних послуг;

9) затвердження державних стандартів соціальних послуг;

10) здійснення міжнародного співробітництва з питань надання соціальних послуг;

11) вирішення інших питань щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

3. До повноважень Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій належать:

1) забезпечення реалізації державної політики у сфері надання соціальних послуг на регіональному рівні;

2) узагальнення визначених районними державними адміністраціями, виконавчими органами міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад потреб у соціальних послугах, оприлюднення відповідних результатів;

3) інформування населення регіону про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

4) забезпечення ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на регіональному рівні;

5) затвердження, забезпечення фінансування та виконання регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

6) здійснення контролю за додержанням вимог цього Закону у [порядку](#), визначеному Кабінетом Міністрів України;

7) здійснення на регіональному рівні моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості та оприлюднення відповідних результатів;

8) координація діяльності суб'єктів системи надання соціальних послуг на регіональному рівні;

9) забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та органів, установ, закладів, фізичних осіб - підприємців, які в межах своєї компетенції надають на регіональному рівні допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;

10) збір, аналіз та поширення відповідно до законодавства інформації щодо надання соціальних послуг, сприяння впровадженню кращого досвіду надання соціальних послуг;

11) організація та забезпечення підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

12) забезпечення надання на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їхніх потреб;

12<sup>1</sup>) визначення особливостей порядку організації надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці (або на регіональному рівні) у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях;

*{Частина третю статті 11 доповнено пунктом 12<sup>1</sup> згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

13) здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг;

14) забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг;

15) призначення керівників утворених ними надавачів соціальних послуг, діяльність яких фінансується за рахунок коштів відповідного бюджету;

16) вирішення інших питань щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

До повноважень Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій належать також повноваження, передбачені [пунктом 4](#) частини четвертої цієї статті.

4. До повноважень районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад належать:

1) визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних

послугах, у тому числі із залученням надавачів соціальних послуг недержавного сектору, оприлюднення відповідних результатів;

2) інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст і порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

3) здійснення заходів для виявлення вразливих груп населення та осіб/сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;

4) забезпечення за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї надання базових соціальних послуг особам/сім'ям відповідно до їхніх потреб, вжиття заходів з надання інших соціальних послуг таким особам/сім'ям шляхом створення мережі надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору та/або залучення надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проектів, соціальних програм тощо), та/або на умовах договору з уповноваженими органами, передбаченими [пунктами 2 і 3](#) частини першої цієї статті;

5) затвердження, забезпечення фінансування та виконання регіональних програм в частині забезпечення потреб осіб/сімей у соціальних послугах, розроблених за результатами визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

5<sup>-1</sup>) визначення особливостей надання соціальних послуг на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях;

*{Частину четверту статті 11 доповнено пунктом 5<sup>-1</sup> згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

6) забезпечення підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників надавачів соціальних послуг, утворених ними;

7) координація діяльності суб'єктів системи надання соціальних послуг на місцевому рівні;

8) забезпечення взаємодії надавачів соціальних послуг та органів, установ, закладів, фізичних осіб - підприємців, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;

9) збір, аналіз та поширення відповідно до законодавства інформації щодо надання соціальних послуг, сприяння впровадженню кращого досвіду надання соціальних послуг;

10) забезпечення ведення Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг на місцевому рівні;

11) здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, оприлюднення відповідних результатів;

12) здійснення контролю за цільовим використанням бюджетних коштів, спрямованих на фінансування соціальних послуг;

13) здійснення контролю за додержанням вимог цього Закону у [порядку](#), визначеному Кабінетом Міністрів України;

14) забезпечення дотримання прав отримувачів соціальних послуг;

15) призначення керівників утворених ними надавачів соціальних послуг, діяльність яких фінансується за рахунок коштів відповідного бюджету/бюджетів;

16) вирішення інших питань щодо надання соціальних послуг відповідно до закону.

Моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їх якості здійснюються у [порядку](#), визначеному Кабінетом Міністрів України, за методикою, затвердженою центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

## **Стаття 12. Отримувачі соціальних послуг**

1. Отримувач соціальних послуг має право на:

1) отримання соціальних послуг відповідно до умов та порядку їх надання, визначених законодавством про соціальні послуги та договором про надання соціальних послуг;

2) повагу до честі і гідності, уважне та гуманне ставлення з боку суб'єктів системи надання соціальних послуг;

3) отримання від суб'єктів системи надання соціальних послуг повної та вичерпної інформації про свої права, обов'язки, порядок і умови надання соціальних послуг у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

4) індивідуальний підхід, що враховує потреби кожної особи/сім'ї;

5) вільний вибір надавачів соціальних послуг;

6) відмову від соціальних послуг, крім випадків обов'язкового надання соціальних послуг, визначених законом;

7) конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома суб'єктам системи надання соціальних послуг під час реалізації цього Закону;

8) доступ до інформації, що міститься в його особовій справі як отримувача соціальних послуг;

9) повагу до приватного життя, на свободу думки та висловлювань;

10) захист своїх прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку;

11) отримання від надавачів соціальних послуг у письмовому вигляді обґрунтування відмови у наданні соціальних послуг;

12) участь в оцінюванні його потреб у соціальних послугах;

13) спілкування зі своїми рідними, близькими та іншими особами;

14) одночасне одержання кількох соціальних послуг;

15) інші права, передбачені законодавством про соціальні послуги.

Реалізація прав отримувачів соціальних послуг здійснюється з урахуванням необхідності забезпечення найкращих інтересів отримувачів соціальних послуг.

2. Отримувачі соціальних послуг, їхні законні представники зобов'язані:

1) надавати повну і достовірну інформацію, необхідну для визначення їхніх потреб у соціальних послугах, права на отримання соціальних послуг та визначення умов договору про надання соціальних послуг;

2) виконувати умови договору про надання соціальних послуг;

3) дотримуватися правил внутрішнього розпорядку роботи надавачів соціальних послуг;

4) своєчасно інформувати надавачів соціальних послуг про всі обставини, що впливають на надання або припинення надання соціальних послуг;

5) ставитися з повагою до надавачів соціальних послуг та їх працівників;

6) не перешкоджати наданню соціальних послуг, у тому числі іншим особам;

7) дбайливо ставитися до майна надавачів соціальних послуг, що використовується під час надання соціальних послуг.

### **Стаття 13. Надавачі соціальних послуг**

1. Надавачі соціальних послуг провадять свою діяльність відповідно до законодавства про соціальні послуги, на підставі установчих та інших документів, якими визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги, за умови забезпечення їх відповідності критеріям діяльності надавачів соціальних послуг, встановленим Кабінетом Міністрів України.

Надавачі соціальних послуг можуть належати до державного, комунального або недержавного секторів.

2. До надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору належать надавачі соціальних послуг, утворені органами,

зазначеними у частині першій статті 11 цього Закону, діяльність яких фінансується за рахунок коштів відповідного бюджету/бюджетів.

До надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору належать:

1) установи/заклади надання соціальних послуг (стаціонарні, реабілітаційні, тимчасового перебування);

2) інші установи/заклади соціальної підтримки (обслуговування), у тому числі спеціалізовані служби підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі.

З метою оптимізації та комплексного підходу до надання соціальних послуг можуть утворюватися комплексні установи/заклади надання соціальних послуг, структурні або відокремлені (територіальні) підрозділи яких надають різні соціальні послуги різним групам населення.

Керівник надавача соціальних послуг державного/комунального сектору призначається на посаду на конкурсній основі за контрактом. Положення про конкурсну комісію, умови та порядок проведення конкурсу затверджуються Кабінетом Міністрів України.

Типове положення про установи/заклади, що надають соціальні послуги, затверджується Кабінетом Міністрів України.

*{Типові положення: Постанови КМ № 177 від 03.03.2020, № 479 від 01.06.2020}*

Соціальні послуги можуть надаватися у центрах зайнятості, закладах охорони здоров'я, освіти, культури тощо.

3. До надавачів соціальних послуг недержавного сектору належать підприємства, установи, організації, крім визначених частиною другою цієї статті, громадські об'єднання, благодійні, релігійні організації, фізичні особи - підприємці та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності.



4. Працівники надавачів соціальних послуг державного/комунального та недержавного секторів та фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, забезпечують надання соціальних послуг на професійній основі відповідно до вимог цього Закону.

До працівників надавачів соціальних послуг державного/комунального та недержавного секторів належать фахівці та професіонали (соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи, соціальні менеджери та інші) та соціальні робітники.

Кваліфікаційні вимоги до працівників надавачів соціальних послуг, порядок атестації фахівців та професіоналів надавачів соціальних послуг визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації фахівців та професіоналів надавачів соціальних послуг здійснюють заклади освіти (у тому числі заклади післядипломної освіти), що мають відповідну ліцензію, видану в установленому порядку. До підвищення кваліфікації зазначених фахівців та професіоналів можуть залучатися громадські об'єднання, міжнародні організації, благодійні, релігійні та неурядові організації, установи та організації, що мають досвід роботи з відповідними вразливими групами населення. Програми підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації таких осіб затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері освіти, за погодженням із центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації соціальних робітників здійснюються шляхом формального або неформального професійного навчання відповідно до законодавства.

Фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, проходять підготовку та перепідготовку у [порядку](#), визначеному Кабінетом Міністрів України.

Уповноважені органи у системі надання соціальних послуг можуть проводити семінари, тренінги тощо для працівників, які надають соціальні послуги, та фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності.

5. Оплата праці працівників надавачів соціальних послуг має забезпечувати належні матеріально-побутові умови для ефективної діяльності працівників, підвищувати престижність професії, сприяти підвищенню кваліфікації працівників.

Умови оплати праці працівників надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору визначаються Кабінетом Міністрів України. Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування можуть встановлювати додаткові стимулюючі виплати працівникам надавачів соціальних послуг.

6. Фізичні особи, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, можуть надавати соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі без проходження навчання та дотримання державних стандартів соціальних послуг отримувачам соціальних послуг з числа членів своєї сім'ї, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, мають взаємні права і обов'язки та є:

- 1) особами з інвалідністю I групи;
- 2) дітьми з інвалідністю;
- 3) громадянами похилого віку з когнітивними порушеннями;
- 4) невиліковно хворими, які через порушення функцій організму не можуть самостійно пересуватися та самообслуговуватися;
- 5) дітьми, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні,

онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, дітьми, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги. Перелік зазначених тяжких захворювань, розладів, травм, станів дітей, яким не встановлено інвалідність, затверджує Кабінет Міністрів України.

7. Фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, виплачується компенсація за догляд.

Розмір компенсації за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності на непрофесійній основі, незалежно від кількості осіб, за якими здійснюється догляд, розраховується як різниця між прожитковим мінімумом на одну особу в розрахунку на місяць, встановленим законом на 1 січня календарного року, в якому надаються соціальні послуги, та середньомісячним сукупним доходом фізичної особи - надавача соціальної послуги за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення із заявою про згоду надавати соціальні послуги. Середньомісячний сукупний дохід фізичної особи - надавача соціальної послуги визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу її сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

*{Абзац другий частини сьомої статті 13 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

Розмір компенсації за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі,

визначається з розрахунку 70 відсотків мінімальної заробітної плати у погодинному розмірі за одну годину догляду за однією особою, але не більше 360 годин на місяць.

Компенсація за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі, виплачується фізичним особам - надавачам соціальних послуг, які не перебувають у трудових відносинах, не є фізичними особами - підприємцями, не провадять незалежної професійної діяльності (наукової, літературної, артистичної, художньої, освітньої або викладацької, а також медичної, юридичної практики, у тому числі адвокатської, нотаріальної діяльності тощо), не перебувають на обліку як безробітні.

Компенсація за догляд фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності на професійній основі, виплачується відповідно до тристороннього договору про надання соціальних послуг з догляду, що укладається у письмовій формі між фізичною особою - надавачем соціальних послуг з догляду, отримувачем соціальних послуг з догляду або його законним представником та структурним підрозділом з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчих органів міської ради міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад.

Однією з істотних умов такого договору є кількість годин надання соціальних послуг з догляду на місяць.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях компенсація за догляд, передбачена цією частиною, особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування разом із особами, за якими вони здійснюють догляд, призначається і виплачується в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

*{Частина сьому статті 13 доповнено новим абзацом згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

Порядок подання та оформлення документів, призначення і виплати компенсації за догляд затверджує Кабінет Міністрів України.

8. Надавачі соціальних послуг зобов'язані:

1) забезпечувати найкращі інтереси отримувачів соціальних послуг під час надання таких послуг;

2) забезпечувати навчання та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

3) проводити оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

4) взаємодіяти з іншими суб'єктами системи надання соціальних послуг, а також з органами, установами, закладами, фізичними особами - підприємцями, які в межах своєї компетенції надають на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці або територіальної громади допомогу вразливим групам населення та особам/сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах, та/або здійснюють їх захист;

5) інформувати населення та кожного отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які вони надають, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

6) надавати допомогу отримувачам соціальних послуг у вирішенні їхніх соціально-побутових питань, у тому числі шляхом представлення їхніх інтересів;

7) вносити відомості про отримувачів соціальних послуг до Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг;

8) дотримуватися принципів надання соціальних послуг;

9) надавати соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг;

10) не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала їм відома під час надання отримувачам соціальних послуг;

11) сприяти здійсненню моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг;

12) дотримуватися інших вимог законодавства про соціальні послуги.

9. Надавачі соціальних послуг мають право:

1) запитувати та отримувати в органах державної влади та органах місцевого самоврядування інформацію, необхідну для організації надання соціальних послуг;

2) залучати на договірній основі підприємства, установи, організації до надання соціальних послуг;

3) залучати грошові кошти та інші ресурси (людські, матеріальні, інформаційні тощо), необхідні для надання соціальних послуг.

10. Надавачі соціальних послуг за рахунок власних коштів гарантують працівникам, які надають соціальні послуги:

1) створення належних умов для професійної діяльності;

2) проведення профілактичного медичного огляду;

3) захист професійної честі, гідності та ділової репутації, у тому числі в судовому порядку;

4) підвищення кваліфікації у встановленому порядку;

5) забезпечення спеціальним одягом, взуттям, інвентарем, велосипедами, проїзними квитками або виплату грошової компенсації за їх придбання;

6) створення безпечних умов праці;

7) забезпечення супервізії.

11. До надання соціальних послуг можуть залучатися волонтери відповідно до закону.

**Стаття 14.** Об'єднання працівників системи надання соціальних послуг, об'єднання надавачів та отримувачів соціальних послуг

1. Уповноважені органи системи надання соціальних послуг у порядку, затвердженому центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, можуть залучати на платній або безоплатній основі об'єднання працівників системи надання соціальних послуг, об'єднання надавачів та отримувачів соціальних послуг до:

1) визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах;

2) здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінки їх якості, аналізу відповідності соціальних послуг визначеним потребам у соціальних послугах;

3) інформування населення про перелік соціальних послуг, їх зміст та порядок надання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров'я;

4) підвищення професійної компетентності/кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги;

5) розроблення та/або вдосконалення нормативно-правових актів з питань надання соціальних послуг, з питань підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників, які надають соціальні послуги, та фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності;

6) вивчення та впровадження кращого досвіду надання соціальних послуг;

7) здійснення моніторингу взаємодії суб'єктів системи надання соціальних послуг;

8) надання допомоги особам у реалізації права на отримання соціальних послуг;

9) розроблення місцевих програм, що передбачають надання соціальних послуг.

2. Об'єднання працівників системи надання соціальних послуг, об'єднання надавачів та отримувачів соціальних послуг мають право здійснювати інші заходи з питань надання соціальних послуг відповідно до законодавства про соціальні послуги та статуту таких об'єднань.

### **Стаття 15.** Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг

1. Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг (далі - Реєстр) створюється для забезпечення:

- 1) реалізації права особи/сім'ї на соціальні послуги;
- 2) профілактики складних життєвих обставин;
- 3) подолання складних життєвих обставин;
- 4) мінімізації негативних наслідків складних життєвих обставин;
- 5) обліку надавачів, отримувачів соціальних послуг та послуг, що їм надаються;
- 6) координації діяльності у системі надання соціальних послуг.

2. Реєстр складається з розділів про надавачів соціальних послуг, окремо - про фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, та про отримувачів соціальних послуг.

3. До розділу про надавачів соціальних послуг (крім фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності) вносяться такі відомості:

- 1) найменування (для фізичних осіб - підприємців - прізвище, ім'я, по батькові), у тому числі скорочене (за наявності);
- 2) ідентифікаційний код юридичної особи згідно з Єдиним державним реєстром підприємств і організацій України чи реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи - підприємця з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні



переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта);

3) організаційно-правова форма, вид громадського об'єднання, благодійної чи релігійної організації;

4) місцезнаходження (для юридичної особи) та місце реєстрації місця проживання або місце фактичного проживання (для фізичної особи - підприємця), контактні телефони;

5) перелік соціальних послуг, які має право надавати надавач соціальних послуг, їх зміст та обсяг, умови і порядок отримання;

6) дата та результати здійснення уповноваженими органами контролю за дотриманням надавачем соціальних послуг вимог, встановлених законодавством про соціальні послуги.

4. До розділу про надавачів соціальних послуг - фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, вносяться такі відомості:

1) прізвище, ім'я, по батькові;

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта);

3) число, місяць, рік народження;

4) стать;

5) громадянство;

6) місце реєстрації місця проживання або місце фактичного проживання (перебування);

7) номер контактного телефону;

8) місце (адреса) надання соціальних послуг з догляду, прізвище, ім'я, по батькові та реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб - платників податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта) отримувача соціальних послуг.

5. До розділу про отримувачів соціальних послуг вносяться такі відомості:

1) прізвище, ім'я, по батькові;

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків згідно з Державним реєстром фізичних осіб - платників податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовилися від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта);

3) число, місяць, рік народження;

4) стать;

5) громадянство;

6) місце реєстрації місця проживання або місце фактичного проживання (перебування);

7) місце навчання та/або місце роботи;

8) номер контактного телефону;

9) дата звернення про надання соціальних послуг;

10) дата та найменування юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, яка повідомила про особу/сім'ю, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю та здоров'ю особи/сім'ї. Згода на внесення персональних даних про фізичну особу, яка повідомила про особу/сім'ю, які перебувають у складних життєвих обставинах або

в ситуаціях, що загрожують життю та здоров'ю особи/сім'ї, надається цією особою з дотриманням вимог [Закону України "Про захист персональних даних"](#);

11) відомості про уповноважений орган системи надання соціальних послуг та/або надавача соціальних послуг, який розглянув заяву/повідомлення про надання соціальних послуг;

12) дата та результати здійснення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (чинники, що зумовили складні життєві обставини, короткий опис складних життєвих обставин, перелік та обсяг соціальних послуг, яких потребує особа);

13) дата прийняття рішення про надання/відмову у наданні соціальних послуг;

14) підстави відмови у наданні соціальних послуг;

15) відомості про надавачів соціальних послуг;

16) дата укладення договору про надання соціальних послуг;

17) місце (адреса) надання соціальних послуг;

18) вичерпний перелік заходів з реалізації індивідуального плану надання соціальних послуг;

19) дата та результати здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінка їх якості.

6. Формування Реєстру здійснюється шляхом внесення до нього відповідної інформації уповноваженими органами системи надання соціальних послуг та надавачами соціальних послуг (крім фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності).

Внесення відомостей до Реєстру здійснюється протягом однієї доби з моменту настання відповідної події (надходження звернення/повідомлення про надання соціальних послуг, здійснення оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, прийняття рішення про надання/відмову у наданні соціальних послуг, надання соціальних послуг, у тому числі тих, що надаються одноразово, екстрено (кризово) тощо).

7. Доступ до Реєстру надається:

1) працівникам надавача соціальних послуг, до посадових обов'язків яких належить внесення інформації до Реєстру, фізичним особам - підприємцям, які не використовують найману працю, - в частині внесення до Реєстру інформації, визначеної цим Законом, а також перегляду внесеної ними інформації;

2) працівникам уповноважених органів системи надання соціальних послуг, до посадових обов'язків яких належить формування/реалізація державної політики у сфері надання соціальних послуг, - в частині внесення до Реєстру інформації, визначеної цим Законом, а також перегляду всієї інформації, що міститься в Реєстрі.

Доступ зазначених працівників до Реєстру здійснюється з використанням електронного цифрового підпису, сумісного з програмним забезпеченням Реєстру.

8. Держателем Реєстру є центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

9. Адміністратором Реєстру є державне підприємство, визначене центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення, що належить до сфери його управління.

Адміністратор Реєстру здійснює заходи із створення, впровадження і супроводження програмного забезпечення Реєстру, відповідає за його технічне і технологічне забезпечення, збереження та захист даних Реєстру, здійснює технічні і технологічні заходи з надання, блокування та анулювання доступу до Реєстру, організовує та проводить навчання щодо роботи з Реєстром.

10. Дані про отримувачів соціальних послуг зберігаються у Реєстрі протягом трьох років після завершення отримання ними соціальних послуг, про надавачів соціальних послуг - фізичних осіб, які надають соціальні послуги з догляду відповідно до цього Закону без здійснення підприємницької діяльності, - протягом трьох років після завершення надання ними соціальних послуг, про інших надавачів соціальних послуг - протягом трьох років

після припинення їхньої діяльності з надання соціальних послуг відповідно до закону.

11. [Порядок](#) формування, ведення та доступу до Реєстру затверджує Кабінет Міністрів України.

Сукупність відомостей про фізичних осіб (персональні дані), що містяться в Реєстрі, є інформацією з обмеженим доступом. Оброблення таких відомостей здійснюється з дотриманням вимог [Закону України](#) "Про захист персональних даних".

Інформація з Реєстру використовується з додержанням вимог законів України "[Про інформацію](#)" та "[Про захист персональних даних](#)" виключно для потреб, визначених законодавством про соціальні послуги.

### **Розділ III**

## **КЛАСИФІКАЦІЯ, ТИПИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ЇХ НАДАННЯ**

### **Стаття 16.** Класифікація соціальних послуг

1. Соціальні послуги поділяються на послуги, спрямовані на:

1) соціальну профілактику - запобігання виникненню складних життєвих обставин та/або потраплянню особи/сім'ї в такі обставини;

2) соціальну підтримку - сприяння подоланню особою/сім'єю складних життєвих обставин;

3) соціальне обслуговування - мінімізацію для особи/сім'ї негативних наслідків складних життєвих обставин, підтримку їх життєдіяльності, соціального статусу та включення у громаду.

2. Соціальні послуги за типами поділяються на:

1) прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

2) комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний

супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);

3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим);

4) допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни, санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

3. Соціальні послуги залежно від місця надання поділяються на послуги, що надаються:

1) за місцем проживання/перебування отримувача соціальних послуг (вдома);

2) у приміщенні надавача соціальних послуг:

стаціонарно - в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувача соціальної послуги із забезпеченням харчуванням та умовами для проживання;

напівстаціонарно - протягом визначеного часу доби з умовами для нічного або денного перебування;

3) за місцем перебування отримувача соціальних послуг поза межами місця проживання та приміщення надавача соціальних послуг, у тому числі на вулиці.

4. Соціальні послуги залежно від строку надання поділяються на послуги, що надаються:

1) екстрено (кризово) - невідкладно (протягом доби) у зв'язку з обставинами, що загрожують життю та/або здоров'ю отримувача соціальних послуг;

2) постійно - не менше одного разу на місяць протягом більше одного року;

3) тимчасово - не менше одного разу на місяць протягом до одного року;

4) одноразово.

5. Перелік соціальних послуг, що надаються відповідно до цього Закону, визначається класифікатором соціальних послуг, який затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

6. Базовими є такі соціальні послуги:

1) догляд вдома, денний догляд;

2) підтримане проживання;

3) соціальна адаптація;

4) соціальна інтеграція та реінтеграція;

5) надання притулку;

6) екстрене (кризове) втручання;

7) консультування;

8) соціальний супровід;

9) представництво інтересів;

10) посередництво;

*{Пункт 10 частини шостої статті 16 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 1875-IX від 16.11.2021](#)}*

11) соціальна профілактика;

12) натуральна допомога;

13) фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;

14) переклад жестовою мовою;

15) догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;

16) супровід під час інклюзивного навчання;

17) інформування;

18) медіація.

*{Частина шосту статті 16 доповнено пунктом 18 згідно із Законом [№ 1875-IX від 16.11.2021](#)}*

7. Перелік та порядок надання соціальних послуг за видами загальнообов'язкового державного соціального страхування регулюються законодавством про загальнообов'язкове державне соціальне страхування.

8. Принципи медіації та статус медіатора регулюються [Законом України "Про медіацію"](#). Надання соціальної послуги з медіації регулюється цим Законом.

*{Статтю 16 доповнено частиною восьмою згідно із Законом [№ 1875-IX від 16.11.2021](#)}*

### **Стаття 17.** Державний стандарт соціальних послуг

1. Соціальні послуги надаються надавачами соціальних послуг державного, комунального, недержавного секторів незалежно від джерел фінансування відповідно до державних стандартів соціальних послуг.

2. У державному стандарті соціальних послуг:

1) встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальних послуг, зокрема на кожному етапі їх надання;

2) визначаються зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники їх якості.

3. Державні стандарти соціальних послуг та порядок їх розроблення затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

### **Стаття 18.** Ведення випадку

1. Надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, що включає такі етапи:



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) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;

4) розроблення 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 їх якості.

2. Ведення випадку не застосовується у разі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово).

### **Стаття 19.** Звернення про надання соціальних послуг

1. Підставою для розгляду питання надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів є подання до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу міської ради міст обласного значення, ради об'єднаної територіальної громади за місцем проживання/перебування особи:

1) заяви особи або її законного представника про надання соціальних послуг;

2) звернення, повідомлення інших осіб в інтересах осіб/сімей, які потребують соціальних послуг.

У разі звернення особи або її законного представника безпосередньо до надавача соціальних послуг такий надавач зобов'язаний надати їм допомогу в поданні заяви про надання соціальних послуг до структурного підрозділу з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві

та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу міської ради міст обласного значення, ради об'єднаної територіальної громади не пізніше наступного робочого дня.

2. Підставою для розгляду питання про надання соціальних послуг надавачами соціальних послуг недержавного сектору (крім соціальних послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів) є подані їм заява, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг, передбачені частиною першою цієї статті.

3. У разі виявлення особи, яка за станом здоров'я не спроможна самостійно прийняти рішення про необхідність надання їй соціальних послуг, заяву про надання соціальних послуг зобов'язані подати законний представник такої особи, орган опіки та піклування або структурний підрозділ з питань соціального захисту населення районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, виконавчого органу міської ради міст обласного значення, ради об'єднаної територіальної громади.

4. Порядок подання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг визначається Порядком організації надання соціальних послуг.

**Стаття 20.** Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах

1. 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.

2. Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюють фахівець із соціальної роботи, соціальний працівник, соціальний менеджер. У разі необхідності до оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах залучаються медичні, педагогічні працівники, психологи, реабілітологи, ерготерапевти та інші фахівці.

Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюється протягом п'яти робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг.

3. Порядок оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

**Стаття 21.** Прийняття рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг

1. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів приймає структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноважених органів системи надання соціальних послуг, передбачених [пунктами 2 і 3](#) частини першої статті 11 цього Закону. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг надавачами соціальних послуг недержавного сектору приймає відповідний надавач.

У разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях для невідкладного надання соціальних послуг структурний підрозділ з питань соціального захисту населення уповноважених органів системи надання соціальних послуг, передбачених [пунктами 2 і 3](#) частини першої статті 11 цього Закону, може надати право надавачам соціальних послуг державної/комунальної власності приймати рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам/сім'ям, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією.

*{Частина першу статті 21 доповнено абзацом другим згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

2. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг приймається протягом 10 робочих днів з дня одержання заяви, звернення, повідомлення про надання соціальних послуг за

результатами оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг екстрено (кризово) приймається невідкладно, не пізніше однієї доби з моменту одержання відповідної заяви, звернення, повідомлення.

3. Рішення про надання чи відмову у наданні соціальних послуг не пізніше трьох робочих днів після його прийняття видається або надсилається заявнику. У рішенні про надання соціальних послуг обов'язково зазначаються результати оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах та надавач соціальних послуг. Рішення про відмову у наданні соціальних послуг має бути вмотивованим.

4. Рішення про відмову у наданні соціальної послуги може бути оскаржено у судовому порядку.

5. Рішення про обов'язкове надання соціальних послуг (проходження індивідуальних корекційних програм) приймається стосовно:

- 1) батьків, які не виконують батьківських обов'язків;
- 2) осіб, які вчинили насильство за ознакою статі, домашнє насильство чи жорстоке поводження з дітьми;
- 3) осіб, до яких застосовуються заходи пробації відповідно до закону;
- 4) осіб, яких судом направлено на проходження програми для кривдників;
- 5) в інших випадках, передбачених законом.

## **Стаття 22.** Договір про надання соціальних послуг

1. Договір про надання соціальних послуг укладається в письмовій формі між надавачем та отримувачем соціальних послуг чи його законним представником.

Типовий договір про надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що

забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

2. Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальних послуг, умови їх надання та вартість, права, обов'язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

3. Невід'ємною частиною договору про надання соціальних послуг є індивідуальний план надання соціальних послуг.

В індивідуальному плані надання соціальних послуг, крім заходів, передбачених у державному стандарті соціальних послуг, зазначаються інші заходи, які потрібно здійснити для надання таких послуг, а також відомості про необхідні ресурси, періодичність і строки здійснення заходів, відповідальні виконавці.

4. Надання соціальних послуг, що надаються одноразово, екстрено (кризово), здійснюється без укладення договору.

5. У разі якщо надавач соціальних послуг надає особі одночасно кілька соціальних послуг, укладається один договір про надання соціальних послуг та складається один індивідуальний план надання соціальних послуг.

6. Продовження строку дії договору про надання соціальних послуг здійснюється за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах здійснюється не менш як за 30 календарних днів до закінчення строку дії договору, якщо інше не передбачено таким договором.

### **Стаття 23. Послуги, що надаються екстрено (кризово)**

1. Соціальні послуги надаються екстрено (кризово) (консультування, надання притулку, догляд, підтримане проживання, короткотермінове проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) у разі наявності загрози життю чи здоров'ю особи та у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях.

*{Частина перша статті 23 в редакції Закону [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

2. Підтвердженням надання соціальних послуг екстрено (кризово) повнолітній особі є акт про надання соціальних послуг, що містить відомості про отримувача та надавача таких послуг, надані соціальні послуги, строки, дати їх надання.

Форма акта про надання соціальних послуг затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Підтвердженням надання соціальних послуг екстрено (кризово) дитині є акт проведення оцінки рівня безпеки дитини, форма якого затверджується Кабінетом Міністрів України.

У разі прийняття відповідно до [абзацу другого](#) частини першої статті 21 цього Закону рішення про надання соціальних послуг екстрено (кризово) підтвердні акти про надання соціальних послуг, передбачені абзацом першим цієї частини, надсилаються надавачами соціальних послуг до відповідного структурного підрозділу з питань соціального захисту населення уповноважених органів системи надання соціальних послуг, передбачених [пунктами 2 і 3](#) частини першої статті 11 цього Закону, протягом одного місяця з дня надання соціальної послуги.

*{Частину другу статті 23 доповнено абзацом четвертим згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

**Стаття 24.** Відмова та припинення надання соціальних послуг

1. Підставою для відмови у наданні соціальних послуг є:

1) відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї;

2) ненадання надавачем соціальних послуг тих соціальних послуг, яких потребує особа.

Особі може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі наявності у особи відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується центральним органом

виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я. Рішення про надання соціальних послуг приймається після усунення таких протипоказань.

Не може бути відмовлено у наданні соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі або жорстокого поводження з дітьми.

2. Підставою для припинення надання соціальних послуг є:

1) відсутність потреби у соціальних послугах за результатами оцінювання потреб особи/сім'ї;

2) закінчення строку дії договору про надання соціальних послуг, крім випадків, передбачених частиною шостою статті 22 цього Закону;

3) зміна місця проживання/перебування отримувача соціальних послуг, що унеможлиблює надання соціальних послуг;

4) невиконання без поважних причин отримувачем соціальних послуг вимог, визначених договором про надання соціальних послуг;

5) виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальних послуг інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможлиблює подальше надання таких соціальних послуг;

б) смерть отримувача соціальних послуг;

7) дострокове розірвання договору про надання соціальних послуг за ініціативи отримувача соціальних послуг;

8) ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальних послуг або припинення надання ним відповідних соціальних послуг.

У разі виявлення в отримувача соціальних послуг відповідно до медичного висновку медичних протипоказань, перелік яких затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері

охорони здоров'я, надання соціальних послуг тимчасово припиняється на строк до усунення таких протипоказань без розірвання договору про надання соціальних послуг.

Не може бути припинено надання соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров'ю особи, домашнього насильства, насильства за ознакою статі або жорстокого поводження з дітьми.

3. Рішення про відмову у наданні соціальних послуг та припинення надання соціальних послуг надається особі, яка звернулася із заявою про надання соціальних послуг, отримувачу соціальних послуг (або їхнім законним представникам) у письмовій формі із зазначенням причини відмови або припинення.

У разі відмови у наданні соціальних послуг з підстави, зазначеної у [пункті 2](#) частини першої цієї статті, та у разі припинення надання соціальних послуг з підстави, зазначеної у [пункті 8](#) частини другої цієї статті, додатково зазначається інформація про надавачів соціальних послуг, які здійснюють надання відповідних соціальних послуг.

4. Надавач соціальних послуг надсилає Київській та Севастопольській міським, районним, районним у містах Києві та Севастополі державним адміністраціям, виконавчим органам міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад інформацію про факти відмови/припинення надання соціальних послуг з підстав, передбачених [абзацом другим](#) частини третьої цієї статті, не пізніше трьох робочих днів з дня прийняття відповідного рішення для врахування під час визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах та організації їх надання.

5. У разі якщо отримувач соціальних послуг без поважних причин не виконує вимоги, визначені договором про надання соціальних послуг, надавач соціальних послуг надсилає отримувачу соціальних послуг або його законному представнику письмове повідомлення про дату, з якої буде припинено надання соціальних послуг у разі подальшого невиконання умов договору. Надання соціальних послуг припиняється із зазначених причин не



менше ніж через 15 календарних днів з дня надсилання відповідного письмового повідомлення одержувачу соціальних послуг або його законному представнику.

6. Особи/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або належать до вразливих груп населення, отримувачі соціальних послуг (або їхні законні представники) мають право відмовитися від отримання соціальних послуг, крім випадків, передбачених законом.

Відмова від отримання соціальних послуг оформляється в письмовій формі (заява).

#### **Розділ IV**

### **ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФІНАНСУВАННЯ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Стаття 25.** Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах

1. 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.

2. Визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах 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.

3. Порядок визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних

послугах затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

## **Стаття 26.** Соціальне замовлення

1. Надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення здійснюється за рахунок бюджетних коштів.

2. Соціальні послуги надаються шляхом соціального замовлення відповідно до державного стандарту соціальних послуг.

3. Залучення надавачів соціальних послуг до надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення здійснюється через оголошення уповноваженими органами системи надання соціальних послуг, визначеними [пунктами 2 і 3](#) частини першої статті 11 цього Закону, конкурсу на надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів.

Рішення про проведення конкурсу на надання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів приймається не пізніше 1 березня відповідного бюджетного періоду або не пізніше 30 календарних днів після внесення змін до відповідного бюджету.

4. Забезпечення надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення здійснюється шляхом компенсації надавачам соціальних послуг вартості наданих ними соціальних послуг.

5. [Порядок](#) надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення та компенсації надавачам вартості соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України. Форми відповідних документів та інструкція з їх заповнення затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

## **Стаття 27.** Фінансування надання соціальних послуг

1. Фінансування надання соціальних послуг здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за

соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших джерел, не заборонених законом.

## **Стаття 28.** Оплата соціальних послуг

1. Соціальні послуги надаються отримувачам:

- 1) за рахунок бюджетних коштів;
- 2) з установами диференційованої плати залежно від доходу отримувача соціальних послуг;
- 3) за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб.

2. Надавачі соціальних послуг державного та комунального секторів надають соціальні послуги:

1) за рахунок бюджетних коштів:

а) незалежно від доходу отримувача соціальних послуг:

особам, які постраждали від торгівлі людьми і отримують соціальну допомогу відповідно до законодавства у сфері протидії торгівлі людьми, особам, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, дітям з інвалідністю, особам з інвалідністю I групи, дітям-сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа віком до 23 років, сім'ям опікунів, піклувальників, прийомним сім'ям, дитячим будинкам сімейного типу, сім'ям патронатних вихователів, дітям, визначеним [пунктом 5](#) частини шостої статті 13 цього Закону, особам, яким завдано шкоди пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, - всі соціальні послуги;

*{Абзац другий підпункту "а" пункту 1 частини другої статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

іншим категоріям осіб - соціальні послуги з інформування, консультування, надання притулку, представництва інтересів, перекладу жестовою мовою, а також соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово);

б) отримувачам соціальних послуг, крім зазначених у [пункті 1](#) цієї частини, середньомісячний сукупний дохід яких становить

менше двох прожиткових мінімумів для відповідної категорії осіб,  
- всі соціальні послуги.

3. З установленням диференційованої плати в порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, надаються соціальні послуги отримувачам соціальних послуг, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує два прожиткові мінімуми, але не перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб.

4. За рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб надаються соціальні послуги:

1) отримувачам соціальних послуг, середньомісячний сукупний дохід яких перевищує чотири прожиткові мінімуми для відповідної категорії осіб;

2) понад обсяги, визначені державним стандартом соціальних послуг.

5. Середньомісячний сукупний дохід отримувача соціальних послуг для визначення права на отримання соціальних послуг за рахунок бюджетних коштів або з установленням диференційованої плати визначається шляхом автоматизованого обміну наявними даними між інформаційно-телекомунікаційними системами органів влади, підприємств, установ, організацій за один квартал, який передує місяцю, що є попереднім до місяця звернення, та обчислюється шляхом ділення середньомісячного сукупного доходу його сім'ї на кількість членів сім'ї, які включаються до її складу. Методика обчислення середньомісячного сукупного доходу сім'ї затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

*{Частина п'ята статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом № 2193-IX від 14.04.2022}*

6. У разі залучення до надання соціальних послуг надавачів соціальних послуг недержавного сектору (шляхом соціального замовлення, державно-приватного партнерства, конкурсу соціальних проектів, соціальних програм тощо) оплата соціальних

послуг, що надаються за рахунок бюджетних коштів, у тому числі з установами диференційованої плати, здійснюється шляхом компенсації надавачам вартості таких послуг.

7. Уповноважені органи системи надання соціальних послуг, визначені [пунктами 2 і 3](#) частини першої статті 11 цього Закону, мають право приймати рішення, у тому числі у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях, про надання за рахунок бюджетних коштів інших соціальних послуг та/або іншим категоріям осіб, ніж передбачені [частиною другою](#) цієї статті.

Надані соціальні послуги під час дії воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях надавачами соціальних послуг державної/комунальної форми власності (надання притулку, догляд, підтримане проживання, натуральна допомога, транспортні послуги тощо) особам із числа внутрішньо переміщених осіб за новим місцем їх проживання/перебування, які опинилися у складних життєвих обставинах через шкоду, завдану бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією, фінансуються у [порядку](#), встановленому Кабінетом Міністрів України.

*{Частина сьому статті 28 доповнено абзацом другим згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

*{Частина сьома статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2193-IX від 14.04.2022](#)}*

8. Рішення про звільнення отримувача соціальних послуг від плати за соціальні послуги, що надаються надавачами соціальних послуг недержавного сектору, приймається такими надавачами самостійно.

9. Розмір плати за соціальні послуги визначає надавач соціальних послуг залежно від змісту та обсягу послуг, що надаються. [Порядок](#) регулювання тарифів на соціальні послуги затверджується Кабінетом Міністрів України.

## Розділ V

### ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ

**Стаття 29.** Відповідальність за порушення вимог законодавства про соціальні послуги

1. Особи, винні у бездіяльності в організації надання соціальних послуг, порушенні вимог законодавства про соціальні послуги, несуть відповідальність згідно із законом.

## **Розділ VI МІЖНАРОДНЕ СПІВРОБІТНИЦТВО З ПИТАНЬ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Стаття 30.** Участь України у міжнародному співробітництві з питань надання соціальних послуг

1. Україна бере участь у міжнародному співробітництві з питань надання соціальних послуг відповідно до національного та міжнародного законодавства.

## **Розділ VII ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Цей Закон набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування, та вводиться в дію з 1 січня 2020 року.

2. З дня введення в дію цього Закону визнати таким, що втратив чинність, [Закон України](#) "Про соціальні послуги" (Відомості Верховної Ради України, 2003 р., № 45, ст. 358; 2004 р., № 50, ст. 537; 2009 р., № 38, ст. 535; 2010 р., № 9, ст. 76; 2011 р., № 42, ст. 435; 2012 р., № 19-20, ст. 173; 2013 р., № 3, ст. 22, № 27, ст. 282, № 41, ст. 549; 2016 р., № 10, ст. 99; 2018 р., № 5, ст. 35).

3. Внести зміни до таких законів України:

1) у [Законі України](#) "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту" (Відомості Верховної Ради України, 1993 р., № 45, ст. 425 із наступними змінами):

а) перше речення [пункту 21](#) частини першої статті 12 викласти в такій редакції:

"21) позачергове обслуговування закладами та установами, що надають соціальні послуги з догляду";

б) перше речення [пункту 25](#) частини першої статті 13 викласти в такій редакції:

"25) позачергове обслуговування закладами та установами, що надають соціальні послуги з догляду";

в) перше речення [пункту 20](#) частини першої статті 14 викласти в такій редакції:

"20) позачергове обслуговування закладами та установами, що надають соціальні послуги з догляду";

г) перше речення [пункту 22](#) частини першої статті 15 викласти в такій редакції:

"22) позачергове обслуговування закладами та установами, що надають соціальні послуги з догляду";

2) у [Законі України](#) "Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні" (Відомості Верховної Ради України, 1994 р., № 4, ст. 18 із наступними змінами):

а) [абзац шостий](#) частини першої статті 1 викласти в такій редакції:

"забезпечення реалізації права на соціальні послуги, створення мережі установ та закладів, що надають соціальні послуги, забезпечення зміцнення і розвитку їх матеріально-технічної бази";

б) у [статті 24](#) слова "надається соціально-побутове обслуговування вдома державними установами" виключити;

в) [статтю 35](#) викласти в такій редакції:

**"Стаття 35.** Соціальні послуги громадянам похилого віку

Громадянам похилого віку надаються соціальні послуги відповідно до Закону України "Про соціальні послуги";

г) [статті 36, 37 і 38](#) виключити;

3) [статтю 34](#) Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні" (Відомості Верховної Ради України, 1997 р., № 24, ст. 170 із наступними змінами) доповнити частиною четвертою такого змісту:

"4. До відання виконавчих органів міських рад міст обласного значення та рад об'єднаних територіальних громад, крім

повноважень, визначених пунктом "а" частини першої цієї статті, належить забезпечення надання соціальних послуг відповідно до закону";

4) у частині першій статті 23 Закону України "Про місцеві державні адміністрації" (Відомості Верховної Ради України, 1999 р., № 20-21, ст. 190; 2006 р., № 12, ст. 104; 2011 р., № 44, ст. 461; 2014 р., № 20-21, ст. 731; 2016 р., № 10, ст. 99):

пункт 2 після слів "розвиток матеріально-технічної бази" доповнити словами "установ та закладів, що надають соціальні послуги";

доповнити пунктом 12 такого змісту:

"12) реалізує державну політику у сфері надання соціальних послуг відповідно до закону";

5) пункт 8 частини першої статті 14 Закону України "Про органи самоорганізації населення" (Відомості Верховної Ради України, 2001 р., № 48, ст. 254; 2018 р., № 46, ст. 371) після слів "позбавленим батьківського піклування" доповнити словами "іншим вразливим групам населення";

б) у Законі України "Про реабілітацію осіб з інвалідністю в Україні" (Відомості Верховної Ради України, 2006 р., № 2-3, ст. 36 із наступними змінами):

а) в абзаці двадцятому статті 1 слова "соціального обслуговування" виключити;

б) у статті 9:

в абзаці п'ятому слова "соціальним обслуговуванням" виключити;

в абзаці шостому слова "закладів соціального обслуговування" виключити;

в) абзац одинадцятий частини другої статті 12 викласти в такій редакції:

"заклади та установи незалежно від типу та форми власності, що надають соціальні послуги";



г) в абзаці сьомому статті 24 слова "соціальне обслуговування" виключити;

г) у частині другій статті 37 слова "соціально-побутове влаштування та обслуговування" виключити;

7) у [Законі України](#) "Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю" (Відомості Верховної Ради України, 2009 р., № 23, ст. 284 із наступними змінами):

а) у [статті 1](#):

абзаци третій і четвертий викласти в такій редакції:

"оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді - аналіз належності сімей, дітей та молоді до вразливих груп населення, перебування у складних життєвих обставинах та визначення індивідуальних потреб сімей, дітей та молоді, переліку та обсягу необхідних соціальних послуг, інших видів соціальної підтримки, соціальної допомоги;

соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю - професійна діяльність, спрямована на запобігання, мінімізацію негативних наслідків та подолання складних життєвих обставин сімей, дітей та молоді, посилення їхньої здатності до реалізації власного життєвого потенціалу";

абзаци п'ятий - десятий виключити;

абзац одинадцятий викласти в такій редакції:

"фахівець із соціальної роботи - особа, яка має відповідну освіту та кваліфікацію, відповідає вимогам, установленим центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення";

б) [абзац четвертий](#) статті 4 викласти в такій редакції:

"вразливі групи населення, з якими здійснюється соціальна робота";

в) [розділ II](#) доповнити статтею 6<sup>-1</sup> такого змісту:

"**Стаття 6<sup>1</sup>**. Зміст соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю

Соціальна робота передбачає оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді, планування, організацію, координацію та надання їм соціальних послуг, державних соціальних допомог, пільг, компенсаційних виплат та іншої соціальної підтримки, а також здійснення моніторингу надання соціальних послуг.

Соціальні послуги надаються відповідно до законодавства.

До основних соціальних послуг, що надаються при здійсненні соціальної роботи сім'ям, дітям та молоді, належать соціальна профілактика, соціальна реабілітація, соціальний супровід, консультування.

Соціальна підтримка передбачає здійснення заходів, спрямованих на:

формування відповідального батьківства, навчання батьків навичкам, необхідним для всебічного розвитку та виховання дітей;

розвиток різних форм сімейного виховання дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

запобігання негативним явищам та їх подолання.

Державні соціальні допомоги, пільги, компенсаційні виплати надаються відповідно до законодавства";

г) у [статті 7](#):

абзац четвертий виключити;

абзац шостий викласти в такій редакції:

"забезпечення дотримання державних стандартів соціальних послуг";

г) [статті 8](#), [10](#) і [11](#) викласти в такій редакції:

"**Стаття 8**. Соціальне обслуговування сімей, дітей та молоді

Соціальне обслуговування сімей, дітей та молоді здійснюється шляхом надання комплексу соціальних послуг. Соціальні послуги сім'ям, дітям та молоді надаються відповідно до законодавства";

**"Стаття 10.** Соціальна реабілітація сімей, дітей та молоді

Соціальна реабілітація сімей, дітей та молоді передбачає здійснення:

заходів, спрямованих на оптимізацію і коригування ставлення сімей, дітей та молоді до відповідального батьківства, формування у них навичок до самообслуговування, самостійного проживання та інтеграції в суспільство;

соціального патронажу дітей, які відбували покарання у виді позбавлення волі, та молодих людей, які відбували покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі.

**Стаття 11.** Оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді

Оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді здійснюється відповідно до закону";

д) у [статті 12](#):

абзац третій викласти в такій редакції:

"надання соціальних послуг, соціальної допомоги, соціальної підтримки сім'ям, дітям та молоді з метою відновлення їхніх соціальних функцій, реалізації системи заходів щодо запобігання негативним явищам та їх подолання, запобігання потрапляння сімей, дітей та молоді у складні життєві обставини";

абзац п'ятий виключити;

абзац шостий викласти в такій редакції:

"впровадження державних стандартів соціальних послуг, нових форм, методів проведення соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю";

е) [статті 14](#) і [15](#) виключити;

є) [статті 17](#) і [18](#) викласти в такій редакції:

## "Стаття 17. Центри соціальних служб

Здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг різним категоріям населення покладається на республіканський Автономної Республіки Крим, обласні, Київський та Севастопольський міські, районні, міські, районні у містах, селищні та сільські центри соціальних служб.

Основними завданнями республіканського Автономної Республіки Крим, обласних, Київського та Севастопольського міських центрів соціальних служб є:

методична допомога громадам у здійсненні соціальної роботи, наданні соціальних послуг, організація навчання із соціальної роботи, надання соціальних послуг;

організація інформування громад щодо сімейних цінностей, профілактики соціального сирітства, недопущення насильства, жорстокого поводження з дітьми;

проведення навчальних заходів для надавачів соціальних послуг, спеціалістів виконавчих органів місцевого самоврядування, які здійснюють управління системою надання соціальних послуг сім'ям та дітям.

Для виконання своїх завдань республіканський Автономної Республіки Крим, обласні, Київський та Севастопольський міські центри соціальних служб можуть утворювати тренінгові центри та мобільні консультаційні пункти.

Основними завданнями районних, міських, районних у містах, селищних та сільських центрів соціальних служб є:

проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання потраплянню у складні життєві обставини осіб та сімей з дітьми;

надання особам та сім'ям з дітьми комплексу соціальних послуг відповідно до їхніх потреб згідно з переліком, затвердженим центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері сім'ї та дітей, з метою подолання складних життєвих обставин та мінімізації негативних наслідків таких обставин.

Для реалізації своїх повноважень районні, міські, районні у містах, селищні та сільські центри соціальних служб утворюють:

1) стаціонарні служби (відділення), що здійснюють:

роботу із запобігання відмовам від новонароджених дітей;

соціально-психологічну реабілітацію дітей;

соціальну адаптацію осіб із числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;

надання тимчасового притулку сім'ям з дітьми;

2) денні служби (відділення), що здійснюють:

соціально-психологічну підтримку внутрішньо переміщених осіб, учасників антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях та членів їхніх сімей;

соціальний супровід сімей, які потрапили у складні життєві обставини;

соціальний супровід прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, сімей опікунів та усиновителів;

соціальний патронаж дітей та молодих людей, які перебувають у конфлікті з законом;

денний догляд за дітьми з інвалідністю та дітьми, яким не встановлено інвалідність, але які є хворими на тяжкі перинатальні ураження нервової системи, тяжкі вроджені вади розвитку, рідкісні орфанні захворювання, онкологічні, онкогематологічні захворювання, дитячий церебральний параліч, тяжкі психічні розлади, цукровий діабет I типу (інсулінозалежні), гострі або хронічні захворювання нирок IV ступеня, дітьми, які отримали тяжку травму, потребують трансплантації органа, потребують паліативної допомоги. Перелік зазначених тяжких захворювань, розладів, травм, станів дітей, яким не встановлено інвалідність, затверджується Кабінетом Міністрів України;

3) мобільну бригаду екстреного реагування.

**Стаття 18.** Повноваження працівників, що здійснюють соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю

До повноважень соціального менеджера належать:

планування, організація, координація, моніторинг здійснення соціальної роботи, надання соціальних послуг у територіальній громаді;

залучення ресурсів територіальної громади для здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг;

звітування місцевому органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування про здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг у територіальній громаді;

підготовка та подання до місцевого органу виконавчої влади, органу місцевого самоврядування пропозицій щодо удосконалення місцевих програм, що передбачають здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг;

проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо соціальної роботи та надання соціальних послуг;

здійснення оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді;

здійснення інших повноважень щодо соціальної роботи та надання соціальних послуг відповідно до закону.

Рекомендації соціального менеджера в межах виконання його повноважень є обов'язковими для розгляду місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та обов'язковими для виконання фахівцями із соціальної роботи, соціальними працівниками.

До повноважень фахівця із соціальної роботи належать:

проведення оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді;

планування соціальної роботи, надання соціальних послуг, соціальної допомоги, визначення методів соціальної роботи;

надання соціальних послуг;

представлення інтересів отримувача соціальних послуг в установах та організаціях;

здійснення інших повноважень щодо соціальної роботи та надання соціальних послуг відповідно до закону.

До повноважень соціального працівника належать:

надання соціальних послуг відповідно до результатів оцінювання потреб сімей, дітей та молоді;

формування знань, умінь, навичок отримувача соціальних послуг відповідно до індивідуального плану надання соціальних послуг;

здійснення інших повноважень щодо соціальної роботи та надання соціальних послуг відповідно до закону.

Кваліфікаційні вимоги до соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників визначаються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення.

Підвищення кваліфікації та проведення атестації соціальних менеджерів, фахівців із соціальної роботи, соціальних працівників здійснюються відповідно до законодавства.

До здійснення соціальної роботи та надання соціальних послуг можуть залучатися волонтери відповідно до законодавства";

ж) у [статті 19](#) слова "державному та" виключити;

з) [абзац п'ятий](#) статті 20 викласти в такій редакції:

"недотримання державних стандартів соціальних послуг";

и) у тексті [Закону](#) слова "центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді", "фахівці з соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю" в усіх відмінках і числах замінити відповідно словами "центри соціальних служб", "фахівці із соціальної роботи" у відповідному відмінку і числі;

8) у [частині першій](#) статті 31 Закону України "Про Раду міністрів Автономної Республіки Крим" (Відомості Верховної

Ради України, 2012 р., № 2-3, ст. 3; 2015 р., № 11, ст. 75; 2018 р., № 46, ст. 371):

доповнити пунктом 3<sup>-1</sup> такого змісту:

"3<sup>-1</sup>) реалізація державної політики у сфері надання соціальних послуг відповідно до закону";

пункт 16 після слів "розвитку матеріально-технічної бази" доповнити словами "установ та закладів, що надають соціальні послуги".

4. Кабінету Міністрів України з метою створення належних умов для реалізації цього Закону вжити заходів щодо приведення у відповідність із цим Законом нормативно-правових актів, забезпечивши набрання ними чинності одночасно з введенням у дію цього Закону, шляхом:

1) приведення своїх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом та прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

2) забезпечення приведення міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів у відповідність із цим Законом та прийняття ними нормативно-правових актів, передбачених цим Законом.

**17 січня 2019 року**  
**№ 2671-VIII**