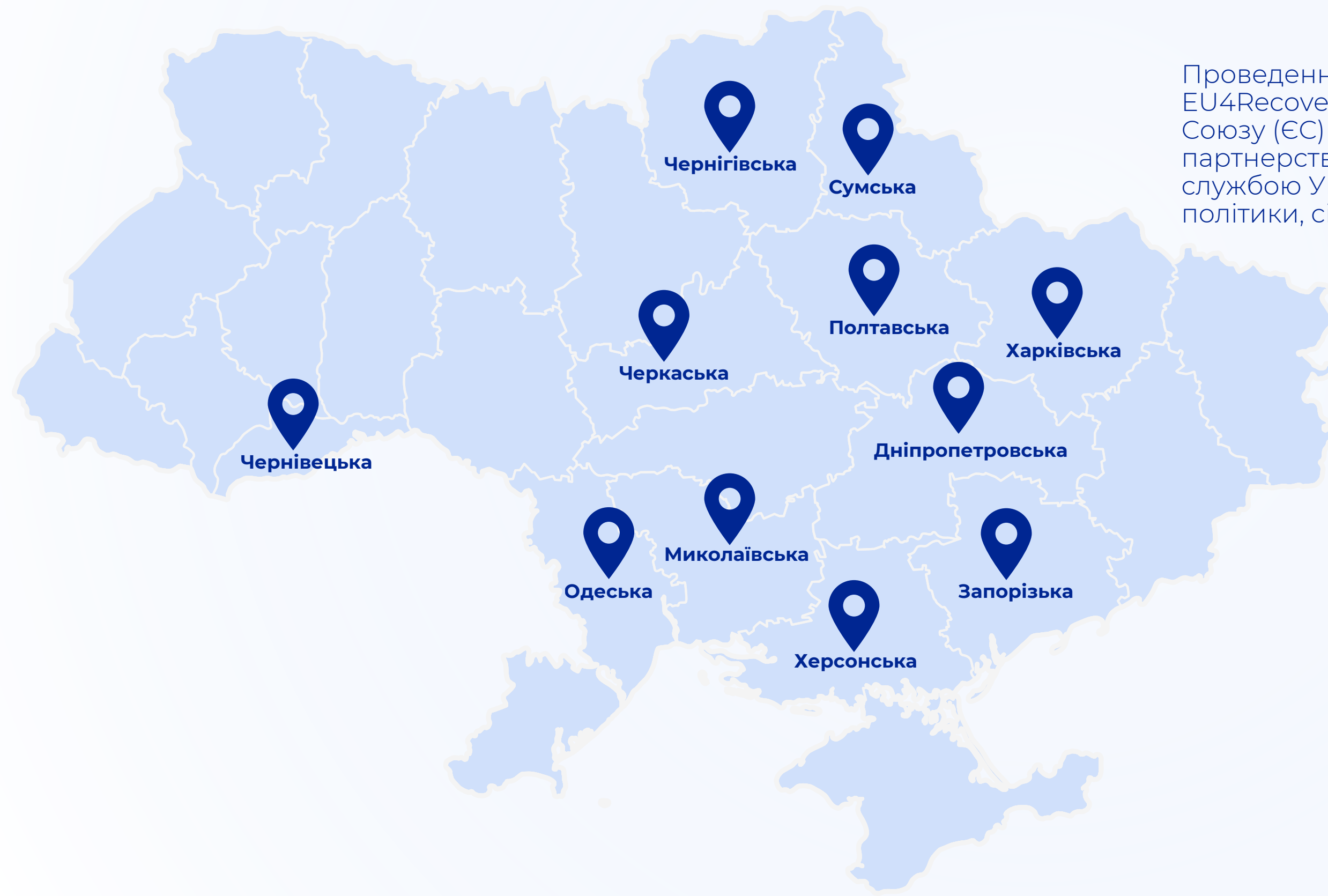


Покращення системи соціальної роботи та надання соціальних послуг в одинадцяти цільових областях проєкту

Географія учасників/-ць проєкту



Проведення функціонального аудиту організоване в межах EU4Recovery — флагманського партнерства Європейського Союзу (ЄС) та Програми розвитку ООН (ПРООН) в Україні, у партнерстві з Національною соціальною сервісною службою України за підтримки Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України.

Концепція проведення функціонального аудиту системи соціальних послуг

Завдання

- провести комплексний аналіз системи організації та надання соціальних послуг у територіальних громадах (функції, повноваження, процеси діяльності, послуги);
- оцінити ефективність системи та її відповідність вимогам законодавства у сфері соціальних послуг;
- визначити рівень доступності, якості та задоволеності населення соціальними послугами;
- ідентифікувати обсяги та причини незадоволеного попиту на соціальні послуги;
- сформулювати практичні рекомендації щодо розвитку системи соціальних послуг (стратегії, програми, інноваційні рішення).



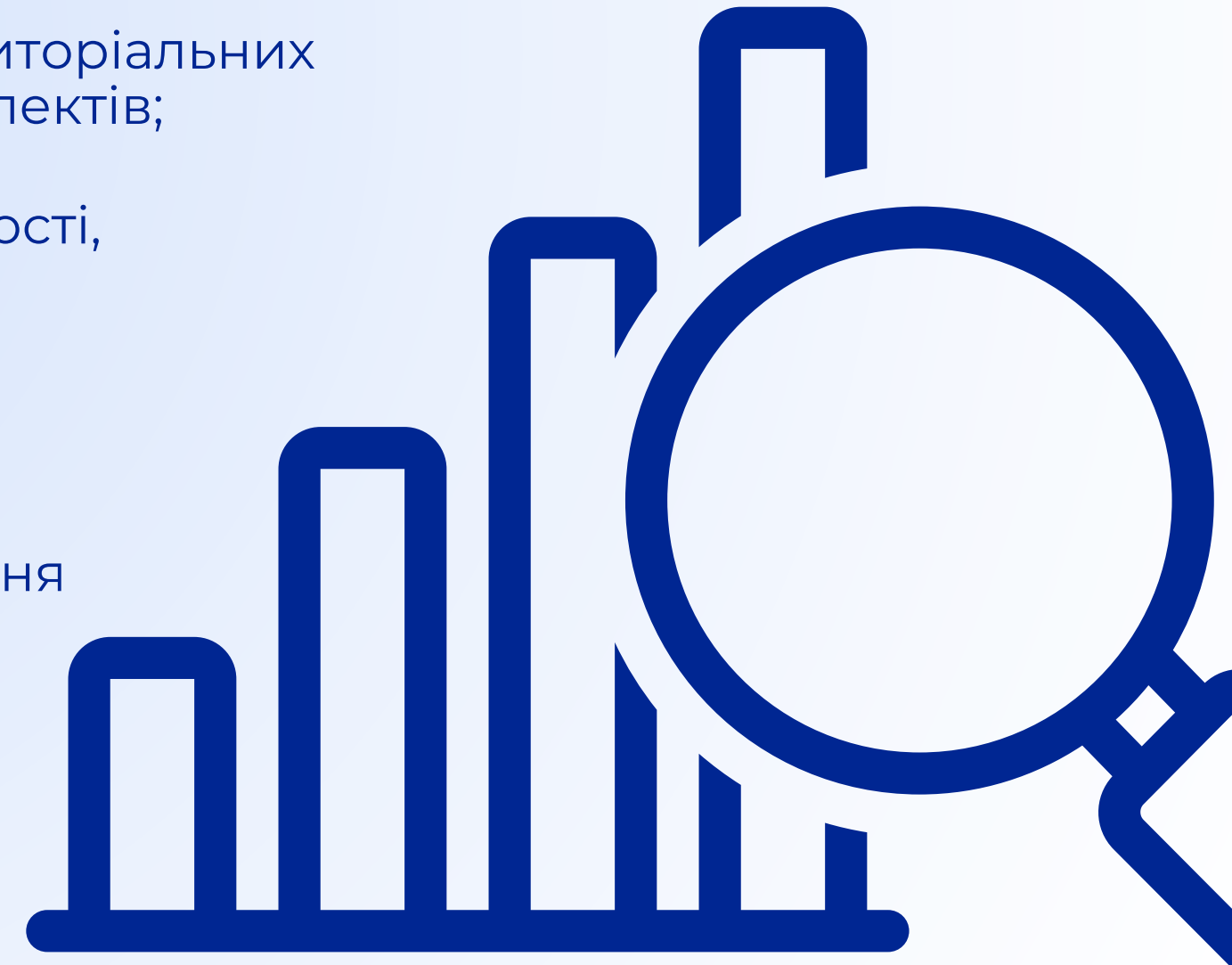
Ключова особливість функціонального аудиту — вимірювальний підхід, який передбачає використання уніфікованих індикаторів (показників) для збору та аналізу даних.

Функціональний аудит доцільно розглядати як інструмент управління системою, а не лише як аналітичне дослідження. Такий підхід відповідає сучасній методології управління, орієнтований на ухвалення управлінських рішень, підвищення ефективності та вдосконалення функціонування системи.

Концептуальна модель функціонального аудиту

Концептуальна модель функціонального аудиту передбачає комплексну оцінку системи організації та надання соціальних послуг за такими ключовими напрямками:

- оцінка організаційної спроможності територіальних громад та областей щодо забезпечення належного функціонування системи надання соціальних послуг;
- оцінка системи організації надання соціальних послуг на рівні територіальних громад, зокрема управлінських, координаційних і процедурних аспектів;
- аналіз системи надання соціальних послуг, зокрема їхньої доступності, якості та відповідності потребам населення;
- визначення потреб населення в соціальних послугах та оцінка рівня незадоволеного попиту;
- оцінка кадрового потенціалу й матеріально-технічного забезпечення системи організації та надання соціальних послуг.



Індикатори організаційної спроможності системи

Організаційну спроможність системи надання соціальних послуг оцінюють за такими узагальненими індикаторами:

Наявність та актуальність базових аналітичних

даних: актуальний соціально-демографічний паспорт територіальної громади з дезаггредованими даними щодо вразливих груп населення

Інституційна спроможність системи соціального

захисту: наявність структурних підрозділів із питань соціального захисту населення, а також мережі надавачів соціальних послуг різних форм власності

Інтеграція розвитку соціальних послуг у систему стратегічного планування:

відображення цілей і завдань розвитку соціальних послуг у стратегічних і програмних документах територіальної громади, зокрема наявність місцевих цільових програм

Розвиток міжмуніципальної та міжвідомчої взаємодії:

наявність укладених договорів (меморандумів) про співробітництво територіальних громад у сфері надання соціальних послуг, а також затверджених порядків міжвідомчої взаємодії суб'єктів системи

Залучення жителів до формування політики у сфері

соціальних послуг: наявність механізмів зворотного зв'язку (подання пропозицій і скарг), а також практик громадських консультацій, слухань та інших форм участі

Рівень цифровізації системи соціальних послуг:

використання електронних інструментів, зокрема ведення кейс-менеджменту, функціонування Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, підключення до інформаційних систем (зокрема ІІС «Соціальна громада»)

Організація надання адміністративних і соціальних послуг:

наявність фронт-офісів (у ЦНАП, структурних підрозділах і старостинських округах), а також обсяг адміністративних послуг соціального характеру, які надають через ЦНАП

Забезпечення відкритості та доступності інформації:

оприлюднення на офіційних вебресурсах інформації про порядок та умови надання соціальних послуг, а також її доступність для осіб з інвалідністю й інших маломобільних груп населення

Фінансова прозорість і підтримка соціальних ініціатив:

оприлюднення інформації про видатки місцевого бюджету на соціальні послуги та наявність інструментів підтримки громадських ініціатив (громадський бюджет, конкурси проєктів соціального спрямування)

Індикатори організації, планування та моніторингу системи надання соціальних послуг

Систему організації, планування та моніторингу надання соціальних послуг оцінюють за такими узагальненими індикаторами:

- наявність практики визначення потреб населення в соціальних послугах на рівні територіальної громади;
- наявність і функціонування робочої групи з визначення потреб населення в соціальних послугах із залученням заінтересованих сторін на засадах партисипації;
- рівень укомплектованості посад соціальних менеджерів відповідно до встановлених нормативів (постанова Кабінету Міністрів України від 14 січня 2026 року № 64 «Деякі питання організації надання соціальних послуг»);
- наявність і застосування затвердженого порядку моніторингу надання соціальних послуг, а також оприлюднення його результатів;
- наявність і впровадження процедур зовнішньої оцінки якості соціальних послуг із забезпеченням відкритості результатів;
- наявність практики контролю за дотриманням вимог законодавства у сфері надання соціальних послуг, зокрема Закону України «Про соціальні послуги».



Індикатори спроможності надавачів соціальних послуг власним коштом забезпечувати належні умови для професійної діяльності працівників/-ць і матеріально-технічного забезпечення



Рівень забезпечення працівників/-ць засобами виконання професійних обов'язків (спеціальним одягом і взуттям, інвентарем, технічними засобами).



Рівень забезпечення працівників/-ць транспортними засобами та мобільністю (зокрема велосипедами, проїзними квитками або іншими механізмами компенсації пересування).



Рівень забезпечення належних умов праці (зокрема організація та фінансування обов'язкових профілактичних медичних оглядів працівників/-ць).



Рівень відповідності матеріально-технічної бази надавачів соціальних послуг вимогам чинних державних будівельних норм, зокрема щодо інклюзивності та безбар'єрності (ДБН В.2.2-40:2018).

Фінансові індикатори

- Рівень урахування потреб населення в бюджетному плануванні (відповідність видатків на соціальні послуги результатам визначення потреб)
- Частка видатків на соціальний захист населення в загальному обсязі видатків місцевого бюджету
- Частка видатків на розвиток соціальних послуг у структурі видатків на соціальний захист
- Рівень фінансування соціальних послуг у розрахунку на одну особу
- Середня вартість надання соціальних послуг у розрахунку на одну особу



Індикатори незадоволеного попиту

Рівень забезпеченості населення соціальними послугами (кількість послуг, визначених як дефіцитні за результатами оцінки потреб).

Динаміка розвитку системи соціальних послуг (кількість нових послуг, запроваджених у громадах протягом останніх років).

Рівень доступності базових соціальних послуг у територіальних громадах (зокрема денного догляду, підтриманого проживання, паліативного догляду, догляду вдома, соціальної адаптації, життєстійкості).

Планування розширення переліку соціальних послуг (кількість соціальних послуг, запланованих до впровадження).

Рівень охоплення вразливих груп населення соціальними послугами (зокрема внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців/-иць та членів їхніх родин).



Індикатори охоплення та якості надання базових соціальних послуг у територіальних громадах

Рівень забезпеченості населення соціальними послугами (кількість послуг, визначених як дефіцитні за результатами оцінки потреб).

Рівень відповідності соціальних послуг потребам отримувачів/-чок (ступінь узгодженості наданих соціальних послуг із визначеними потребами населення).

Рівень доступності базових соціальних послуг у громадах області (кількість або частка громад, у яких забезпечене надання мінімального переліку базових соціальних послуг).



Індикатори оцінки кадрового потенціалу та кадрового забезпечення

- **Рівень фахової відповідності працівників/-ць** (частка працівників/-ць, які мають профільну освіту у сфері соціальної роботи)
- **Структура зайнятості персоналу** (частка працівників/-ць, залучених на договірних засадах, від загальної чисельності персоналу)
- **Рівень професійного розвитку кадрів** (частка працівників/-ць, які підвищили кваліфікацію та отримали документ державного зразка)
- **Рівень професійної підтримки працівників/-ць** (охоплення супервізією та наявність визначеного/-ї (сертифікованого/-ї) супервізора/-ки)
- **Рівень упровадження процедур оцінки професійної діяльності** (частка працівників/-ць, атестованих відповідно до встановлених вимог)
- **Рівень розвитку міждисциплінарного підходу** (наявність мультидисциплінарних команд у надавачів соціальних послуг)



Ключові очікування від дослідження на національному та регіональному рівнях

Перетворити функціональний аудит із дослідження на інструмент управління системою, а саме:

01

затвердити матрицю індикаторів (національний стандарт)

02

визначити обов'язкові KPI (ключові показники ефективності) для всіх територіальних громад

03

використовувати результати як основу для:

- ✓ розроблення місцевих, регіональних і державних політик та процедур;
- ✓ прогнозування фінансових витрат;
- ✓ планування розвитку соціальних послуг.

Суть концепції

Функціональний аудит має перейти від опису стану системи до вимірювання її прогресу та прогалин за допомогою чітких індикаторів і ухвалення управлінських рішень на основі отриманих результатів.

