



Solidarity Fund PL
in Ukraine



Polish aid



EMBASSY OF THE UNITED STATES
KYIV, UKRAINE

**Результати проєкту
«Підтримка процесу децентралізації:
розвиток компетенцій об'єднаних
територіальних громад у сфері надання
соціальних послуг»**

липень 2020 – грудень 2021

Авторський колектив:

Мірослав Ольчак – головний експерт проєкту

Катажина Ростек – експерт проєкту

Кшиштоф Беймерт – експерт проєкту

Переклад – Пьотр Шостак

Цю публікацію створено на основі самооцінювання за методом САФ, проведеного у сфері соціальних послуг територіальними громадами Житомирської, Черкаської та Вінницької областей та низки зустрічей з польськими експертами у рамках проєкту «Підтримка процесу децентралізації – розвиток компетенцій об'єднаних територіальних громад у сфері надання соціальних послуг», який виконує Фонд міжнародної солідарності у період з 1 липня 2020 року по 31 грудня 2021 року.

Публікацію створено за підтримки програми польського співробітництва з розвитку Міністерства закордонних справ Республіки Польща та Державного департаменту США згідно з умовами договору № SUP30020GR0212.

Думки, висловлені тут, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Міністерства закордонних справ РП та Держдепартаменту США.

Використовувати цю публікацію можна лише з обов'язковим посиланням на автора і джерело запозичення.

Не допускається внесення будь-яких змін до матеріалу без погодження з автором.

Зміст

Авторський колектив:.....	2
Вступне слово.....	6
I Пропозиції системних законодавчих та організаційних рішень	8
II Пропозиції рішень, які ОМС можуть реалізувати самостійно	15
III Часті запитання. Практики з польського досвіду.....	23
ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ.....	23
1. Як виглядає загальна картина з установами соціального захисту у Польщі?.....	23
2. Які три поради ви дали б директоріві Центру соціальної допомоги, який щойно розпочав організовувати роботу установи?.....	24
3. Які новації існують у соціальній сфері в Польщі?.....	26
КАДРОВІ ПИТАННЯ	27
4. Чи існують спеціальні вимоги до набору працівників у соціальній сфері?.....	27
5. Які існують найефективніші методи навчання персоналу, які ви запровадили? З якої тематики?	28
6. Які існують способи мотивації працівників соціальної сфери, котрі виконують свою роботу на високому рівні?	29
7. Супервізію на місцях ви проводите самостійно чи запрошуєте зовнішніх фахівців: спеціальних тренерів, коучів, консультантів?.....	30
8. Якщо запрошують до співпраці спеціалістів, то чи записують на відео такі зустрічі? Де зберігаються відеозаписи?.....	31
9. Чи виділяють на супервізію додаткове фінансування?.....	32
ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ	32
10. На що саме Ви звертаєте особливу увагу, перш ніж проводити у гміні вивчення потреб у сфері соціальних послуг? Кого саме залучаєте до процесу оцінювання потреб?.....	32
11. Які саме послуги потрібні нашим мешканцям/місцевій спільноті?.....	34
12. Які сучасні методи роботи застосовують центри соціальної допомоги у Польщі? 35	
13. Паперовий чи електронний документообіг? Якщо електронний, то якою саме програмою Ви користуєтеся (чи існують якісь вимоги з боку Міністерства)? Хто оплачує вартість програмного забезпечення?	37
14. Як проводять оцінювання якості послуг?	37
РОБОТА З РІЗНИМИ КОТЕГОРІЯМИ ОТРИМУВАЧІВ ПОСЛУГ.....	38
15. Соціальний кооператив: яка його мета? Інноваційність? Розподіл доходу?	38

16. Напрями роботи тематичних клубів/гуртків за інтересами для людей похилого віку?	40
17. Як у Польщі діє система геріатричного стаціонарного догляду за особами з інвалідністю і деменцією?	41
18. Чи є у Польщі така послуга як соціальне таксі (перевезення осіб)? Як перевозять особливо вразливі категорії осіб, зокрема осіб з вадами опорно-рухового апарату (на інвалідних візках)?	42
РОБОТА З ОСОБАМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ	43
19. Чи працюєте Ви з сім'ями/ особами, які потрапили у складні життєві обставини? Якщо так, то просимо поділитися успішними методами роботи у цьому напрямі, які допомагають вивести цих людей/сім'ї зі складних сімейних обставин і соціалізувати їх.	43
РОБОТА З ОСОБАМИ, ЯКІ МАЮТЬ ПСИХІЧНІ ЗАХВОРЮВАННЯ	44
20. Як організовано роботу з особами з психічними розладами?	44
21. Яку саме діяльність ведуть з особами, які мають психічні захворювання?	45
ПРОТИДІЯ НАСИЛЛЮ В СІМ'Ї	46
22. Запобігання і протидія насиллю в сім'ї (чи існують притулки чи інші заклади для жертв домашнього насильства, які послуги там надають, хто фінансує ці установи)?	46
ПОСЛУГИ ДЛЯ БЕЗДОМНИХ ОСІБ	48
23. Які заходи проводять, щоб запобігти явищу бездомності? Де саме бездомні можуть отримати допомогу (які інституції для них створюють)? Які послуги надають у таких місцях?	48
РОБОТА З ДІТЬМИ	49
24. Робота з дітьми в рамках позаурочних занять? Хто проводить такі заняття і хто за них платить?	49
НАДАННЯ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ, СПІВПРАЦЯ З ІНШИМИ СУБ'ЄКТАМИ	51
25. Які послуги надають у Центрі соціальної допомоги на платній основі? Чи є на них попит?	51
26. Надання платних соціальних послуг: хто під них підлягає? На яких умовах надають такі послуги? Процедура оплати за ці послуги.	51
27. Співпраця соціальної сфери зі службами і відділами у справах дітей.	53
Коментар: У Польщі не діє окрема Служба у справах дітей та сім'ї. Усі завдання, пов'язані з допомогою дітям і захистом прав дітей і сім'ї на рівні самоврядування у гміні, виконують міські або гмінні центри соціальної допомоги.....	53
28. Співпраця з громадськими організаціями у сфері надання соціальних послуг.....	56
29. На яких засадах надають соціальні послуги мешканцям інших гмін?	57
30. Чи часто трапляються випадки виплати грошової допомоги особам, які не мають на це права? Як запобігти цьому?	57


Вступне слово

У період з липня 2020 по грудень 2021 команда Фонду міжнародної солідарності реалізувала проєкт «Підтримка процесу децентралізації: розвиток компетенцій об'єднаних територіальних громад у сфері надання соціальних послуг», який отримав співфінансування від Програми польської співпраці задля розвитку Міністерства закордонних справ Республіка Польща та Посольства Сполучених Штатів Америки в Україні (7 раунд програми Emerging Donors Challenge Programme).

В рамках проєкту учасники – 27 територіальних громад з трьох областей: Житомирської, Вінницької та Черкаської, проводили самооцінювання спроможності громад до надання послуг у соціальній сфері. Для цього використано спеціально підготовлену Загальну схему оцінювання (CAF – Common Assessment Framework). Це інструмент комплексного управління якістю, що дає організації змогу стати кращою у виконанні своїх обов'язків. Головна ціль органів місцевого самоврядування (ОМС) полягає у наближенні послуг до їх мешканців, у тому числі в соціальній сфері, і надання якомога якісніших послуг. Щоб досягти цієї цілі, слід удосконалювати управління сферою надання соціальних послуг. Суть методики CAF – оцінювання організації, проведене працівниками. Такий підхід надає можливість комплексно подивитися на функціонування організації за 9 критеріями.

У цій публікації ми хочемо представити результати нашої півторарічної роботи. Читач має змогу ознайомитися з проблемами та потребами у сфері соціальних послуг в територіальних громадах, які найчастіше вказували учасники проєкту у самооцінці, а також з пропозиціями рішень задля покращення.

Виходячи із загальної схеми CAF, проблеми і потреби, а також пропозиції рішень, пов'язаних із наданням соціальних послуг, упорядковано в 5 сферах:

- 
- 1 Лідерство і керування
 - 2 Виявлення соціальних потреб та проблем:
 - стратегічне, операційне й фінансове планування
 - моніторинг планів
 - управління проєктами
 - 3 Управління персоналом:
 - командна робота в проєктах
 - проєктний підхід до реалізації завдань
 - 4 Партнерство та управління іншими ресурсами:
 - знання
 - ІТ
 - приміщення
 - мобільність
 - 5 Управління процесами /послугами

Перша частина публікації – це пропозиції системних законодавчих та організаційних рішень, друга частина містить пропозиції рішень, які ОМС можуть реалізувати самостійно, без необхідності змінювати законодавство, але у більшості випадків вони потребуватимуть навчання та консультаційної підтримки. У третій частині публікації викладено відповіді на запитання, які учасники часто ставили своїм польським колегам.

Ця публікація стала результатом співпраці багатьох людей – експертів, залучених до проєкту, та працівників територіальних громад, які брали участь у проєкті.

Висловлюємо щире подяку всім експертам та учасникам проєкту за їхній внесок у підготовку цієї публікації, зокрема:

Мірославу Ольчаку – головному експерту проєкту;

Катажині Ростек та Кшиштофові Буймертові – експертам проєкту;

представницям територіальних громад за надання консультацій під час опрацювання зібраних висновків:

Тетяні Носовій – керівнику Центру надання соціальних послуг Семенівської територіальної громади (Житомирська область);

Галині Кучер – начальнику Управління праці та соціального захисту населення Уманської міської ради.

Ми дуже вдячні нашим колегам на місцях – представникам органів місцевого самоврядування, які брали участь у проєкті. Партнерство та співпраця з громадами – це джерело нашого натхнення!

I Пропозиції системних законодавчих та організаційних рішень

ЛІДЕРСТВО І КЕРУВАННЯ

1. Виявлена проблема:

1. Недостатній рівень компетентності частини голів громад.
2. Застарілий стиль управління ТГ.

Наслідки проблеми:

1. Помилки в управлінні.
2. Відсутні довготривалі плани або плани не виконують своєї функції.

Пропозиції рішень:

1. Системне залучення до процесу підвищення кваліфікації, зокрема лідерів.
2. Професіоналізація керуючих кадрів самоврядування.

2. Виявлена проблема:

Низька фінансова спроможність громад

Наслідки проблеми:

1. Нестача коштів на розвиток і забезпечення потреб мешканців.
2. Висока частка витрат на адміністрування.
3. Високий рівень залежності від фінансування з державного бюджету.

Пропозиції рішень:

1. Забезпечити механізми, які гарантуватимуть мінімальний необхідний рівень витрат у ключових сферах, зокрема в соціальній.
2. Зобов'язати вимірювати й підвищувати ефективність послуг (зокрема освітніх).

3. Виявлена проблема:

Відсутність відповідальності (матеріального покарання) за недотримання вимог чинного законодавства стосовно прав і свобод, інтеграції в суспільство, забезпечення архітектурної та транспортної доступності осіб з інвалідністю та отримувачів послуг

Наслідки проблеми:

Недотримання вимог чинного законодавства

Пропозиції рішень:

Посилити контроль з боку держави щодо дотримання вимог законодавства у сфері доступного простору для людей з інвалідністю

4. Виявлена проблема:

Ризик стабільного фінансування потреб соціальної сфери існує і це може бути пов'язано із діяльністю влади/зміною влади

Наслідки проблеми:

1. Залежність ситуації в соціальній сфері від локальної політичної кон'юнктури.
2. Разова діяльність замість планової, орієнтованої на систематичне досягання результатів.

Пропозиції рішень:

1. Перспективне планування розвитку соціальної сфери не менше ніж на 5 років.
2. Закріплення перспективного плану на законодавчому рівні.

5. Виявлена проблема:

Немає практичного знання вимог чинного законодавства й готовності керівництва багатьох громад передавати повноваження й фінансові ресурси громадським організаціям

Наслідки проблеми:

Багато громад не знають, що можна фінансувати з бюджету громади надання соціальних послуг недержавними суб'єктами

Пропозиції рішень:

1. Системна підтримка створення конкурентного ринку соціальних послуг (згідно з законом).
2. Підтримка пілотних заходів.

1. Виявлена проблема:

Багато повноважень, які передають на рівень громад, надходять без фінансового ресурсу

Наслідки проблеми:

Існує загроза згортання розбудови системи соціального захисту, бо у різних громад різні фінансові можливості

Пропозиції рішень:

1. Надання державних субвенцій або збільшення власного доходу ТГ на виконання функцій соц. захисту та на розвиток нових послуг.
2. Системний примус щодо ефективності послуг.
3. Державна фінансова підтримка громад для реалізації завдань із соціального захисту у перехідний період (спрямована на підвищення компетентності, ефективності та якості послуг).

2. СОЦІАЛЬНІ ПОТРЕБИ, ПРОБЛЕМИ, ПЛАНУВАННЯ, МОНІТОРИНГ, УПРАВЛІННЯ ПРОЄКТАМИ

2. Виявлена проблема:

Дуже складний механізм закупівель

Наслідки проблеми:

Блокування розвитку інфраструктури та обладнання у соціальній сфері

Пропозиції рішень:

Необхідне спрощення регуляторних актів щодо:

1. Використання інфраструктури.
2. Надання субвенцій з держбюджету.
3. Спрямування фінансових ресурсів.
4. Залучення міжнародних інвесторів до розвитку інфраструктури.

3. Виявлена проблема:

Дуже відносний контроль за виконанням нормативних законодавчих актів: щорічне оцінювання потреб населення у громаді не відслідковують і не аналізують ні на місцевому, ні на загальнодержавному рівнях

Наслідки проблеми:

Соціальна сфера працює навпомацки, здійснюючи тактичні заходи і не плануючи стратегічні цілі.

Пропозиції рішень:

1. Створення реальних умов для ретельного аналізу соціальних проблем і потреб (оцінювання потреб населення у громаді).
2. Використання його результатів для коротко-, середньострокового і стратегічного планування.
3. Необхідність проведення тренінгів з питань планування у соціальній сфері.

4. Виявлена проблема:

Немає механізмів моніторингу й прогнозування розвитку соціальної ситуації на локальному рівні

Наслідки проблеми:

Статистику не опрацьовують і не підсумовують

Пропозиції рішень:

Запровадження системного обов'язку здійснення моніторингу соціальної ситуації разом із системою звітності і її повною інформатизацією

3.УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

1.Виявлена проблема:

Найнижчий рівень оплати праці працівників соціальної сфери

Наслідки проблеми:

1.Непрестижність професії, попри неминучу необхідність наймати працівників соціальної сфери.

2.Відсутня мотиваційна функція.

3.Низька заробітна плата.

Пропозиції рішень:

Запровадити програму швидкого підвищення привабливості професії для професіоналів у соціальній сфері

2.Виявлена проблема:

Відсутність навчання соціальних працівників проектного менеджменту, можливості залучати позабюджетні кошти, впроваджувати інноваційні соціальні послуги через реалізацію соціальних проектів.

Наслідки проблеми:

Тільки частина громад спроможна ефективно залучати зовнішні кошти, а також планувати й реалізувати соціальні проекти

Пропозиції рішень:

Проведення навчальних тренінгів (семінарів) для керівників служб, які надають соціальні послуги у громадах (законодавство, бюджет, розроблення різних програм тощо) з обов'язковою сертифікацією.

3.Виявлена проблема:

Фахівців у громадах мало, підготувати їх до належного рівня і здатності надавати якісні послуги довго і дорого

Наслідки проблеми:

Небезпека серйозного кадрового дефіциту в соціальній сфері

Пропозиції рішень:

Визначення і втілення державної політики забезпечення кадрів для соціальної сфери перед лицем стрімкого старіння суспільства й дуже інтенсивної економічної міграції

4.Виявлена проблема:

Відсутність державних закладів підвищення кваліфікації, перекваліфікації соціальних працівників, фахівців соціальної роботи

Наслідки проблеми:

1.Несприятливі умови для підвищення кваліфікації соціальних працівників, фахівців соціальної роботи.

2.У структурах соціального захисту часто працюють особи без відповідної освіти.

Пропозиції рішень:

1. Визначення і втілення державної політики підвищення кваліфікації соціальних працівників і фахівців соціальної роботи.

2. Підготовка молодих кадрів для системи соціального захисту.

3.УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ

5.Виявлена проблема:

Незначна кількість ВНЗ, які готують фахівців для соціальної сфери

Наслідки проблеми:

Невідомо який рівень зацікавлення молоді навчанням на спеціальностях, що дають змогу працювати потім у сфері соціальних послуг, важко оцінити наслідки

Пропозиції рішень:

Визначення і втілення державної політики підготовки молодих кадрів для соціального захисту

8.Виявлена проблема:

Не відбувається делегування повноважень головами ТГ і керівниками організаційних підрозділів соціального захисту

Наслідки проблеми:

Працівники часто мають недостатні повноваження, щоб здійснювати операційну діяльність і приймати рішення (стосується родин, які перебувають у СЖО)

Пропозиції рішень:

Створити системні можливості делегування повноважень

6.Виявлена проблема:

Робота фахівців пов'язана з вигоранням і стресами

Наслідки проблеми:

Ризик пришвидшеного відходу працівників, погіршення якості послуг

Пропозиції рішень:

Не провокувати професійне вигорання у соціальних працівників, бо їх активність та ініціативність майже не підкріплюють фінансово (відсутність системної підтримки, супервізії, умов для індивідуального розвитку йде в парі з дуже низькою зарплатою – слід подолати цю низку негативних факторів). Запроваджувати заходи з профілактики професійного вигорання.

7.Виявлена проблема:

Непривабливі умови працевлаштування у соціальній сфері, відсутність перспективи покращення ситуації спричинятиме втрату кадрів і відлякуватиме потенційних молодих наступників

Наслідки проблеми:

Досвідчені, креативні та розумні фахівці переходять в інші сфери, де відчують себе більш затребуваними та мають більше матеріальне заохочення. Загроза суттєвого дефіциту кадрів соціального захисту в найближчому майбутньому

Пропозиції рішень:

1. Підняти рівень престижності професії.
2. Підвищувати тарифні оклади.

1. Виявлена проблема:

Відсутнє активне управління знаннями в частині громад, немає усвідомлення потреб у цій сфері в осіб, які управляють ТГ

Наслідки проблеми:

Ускладнений доступ до знання та інформації, немає планів і заходів у цій сфері

Пропозиції рішень:

1. Необхідно вивчати позитивний досвід, який уже є в громадах, підтримувати і поширювати його.

2. Комп'ютеризація доступу до інформації та знань.

4. УПРАВЛІННЯ ІНШИМИ РЕСУРСАМИ

2. Виявлена проблема:

Немає ефективною інформаційної системи, яка б комплексно підтримувала процеси, пов'язані з наданням послуг і звітністю

Наслідки проблеми:

Нижча продуктивність роботи, немає змоги легко використовувати дані у плануванні, обтяжлива робота, пов'язана зі звітністю

Пропозиції рішень:

Введення вертикалі багаторівневого управління наданням соціальних послуг із застосуванням відповідного програмного забезпечення

3. Виявлена проблема:

Недостатній рівень фінансування завдань, гроші не йдуть за завданнями, які передають ТГ

Наслідки проблеми:

Потреби мешканців задовольняють не повною мірою. Дуже низькі зарплати працівників соціального захисту породжують ризики в довгій перспективі (відсутність кадрів)

Пропозиції рішень:

Запровадження законодавчих норм, які забезпечуватимуть фінансування тих завдань, які передають громадам

4. Виявлена проблема:

Існування значної кількості інституційних закладів закритого типу, відсутність закладів наближених до сімейних (на маленьку кількість отримувачів послуг)

Наслідки проблеми:

Затримки в деінституціалізації догляду дітей в частині громад

Пропозиції рішень:

Підвищення якості послуг у формах інституційної опіки

5. ПРОЦЕСИ

1. Виявлена проблема:

Існують державні стандарти соціальних послуг, але немає процедур запровадження соціальних послуг на рівні громади

Наслідки проблеми:

1. Помилки в управлінні.
2. Відсутні довготривалі плани, або плани не виконують своєї функції.

Пропозиції рішень:

1. Перегляд і адаптація стандартів до всіх наявних умов згідно зі заздалегідь окресленою політикою розвитку соціальних послуг.
2. Розроблення реальних процедур, що дозволятимуть запроваджувати стандарти.

2. Виявлена проблема:

Недостатнє поширення й підтримка інновацій, як нових послуг, так і нових форм надання послуг, а також інтегрованого підходу до надання послуг

Наслідки проблеми:

Невикористані можливості розвитку й удосконалення послуг, підвищення їхньої ефективності й результативності

Пропозиції рішень:

Інноваційні проекти надання соціальних послуг можливо запроваджувати пілотними етапами у сильних прогресивних громадах, заручившись підтримкою на регіональних рівнях, та на рівні Мінсоцполітики

4. Виявлена проблема:

На місцевому рівні бракує громадських лідерів, які б ініціювали нові практики, а якщо вони є, їх не чують

Наслідки проблеми:

Низька активність і слабкий рівень інтеграції локальних спільнот – невикористаний соціальний потенціал

Пропозиції рішень:

Системна підтримка для тих лідерів, які вже діють в існуючих організаціях, і формування нових лідерів у ГО

5. Виявлена проблема:

Необхідно підвищувати популярність волонтерського руху на рівні держави

Наслідки проблеми:

Невикористані можливості, які існують у волонтерстві й загалом в активності громадян у соціальній сфері

Пропозиції рішень:

Системні стимули, допомога громадам та волонтерам

3. Виявлена проблема:

Потреба у втіленні інновацій у сфері протидії насильству, розвитку соціального підприємництва

Наслідки проблеми:

Надто повільна робота із впровадження інновацій заради суттєвого зниження насильства як важливої соціальної проблеми.

Пропозиції рішень:

Збільшення ефективності заходів проти насильства шляхом:
- уточнення вимог законодавства;
- збільшення правової відповідальності осіб, які здійснюють насильство.

5. ПРОЦЕСИ

6. Виявлена проблема:

1. Неприятлива атмосфера для передачі завдань соціального захисту іншим об'єктам окрім комунальних.
2. Немає критеріїв, що забезпечують оцінку ефективності при виборі форми надання послуг, а також при визначенні, які саме суб'єкти надаватимуть послуги.

Наслідки проблеми:

1. Низька ефективність роботи (послуг).
2. Неефективне використання фінансових та інших ресурсів.

Пропозиції рішень:

Створення законодавчих норм щодо обов'язкового механізму ретельного оцінювання ефективності

7. Виявлена проблема:

Відсутність системної достатньої підтримки сфери соціальних послуг з боку центральної влади

Наслідки проблеми:

“Проблеми загальні, а вирішуємо поодиночі” – відсутність системного вирішення проблем

Пропозиції рішень:

1. Удосконалення чинного законодавства.
2. Діалог, “кругли столи” між МСП та громадами на юридичній основі.

9. Виявлена проблема:

Відсутня уніфікована база даних отримувачів послуг, до якої мали б доступ соціальні працівники, це дало б змогу перевести весь процес в електронний формат

Наслідки проблеми:

1. Знижена продуктивність роботи.
2. Ризик неправомірного користування допомогою недобросовісними громадянами.

Пропозиції рішень:

Уніфікація клієнтської бази соціального захисту, гарантування безпечного доступу до баз

10. Виявлена проблема:

Законодавчі перепони, що ускладнюють діагностування соціальної ситуації, надання соціальних послуг, а також запровадження інновацій і удосконалення соціальних послуг

Наслідки проблеми:

Немає чіткого законодавчого механізму, що дозволяв би залучати громадські організації, групи самопомогі та інші недержавні суб'єкти до процесу надання соціальних послуг

Пропозиції рішень:

1. Удосконалення українського законодавства щодо залучення ГО у систему соціальних послуг.
2. Навчання з питань практичного застосування і передачі повноважень у сфері соціальних послуг громадським організаціям – системний підхід.

8. Виявлена проблема:

У деяких громадах – недостатньо ефективна співпраця з поліцією у справі протидії насильству

Наслідки проблеми:

Погіршення ефективності протидії насильству й захисту жертв насилля

Пропозиції рішень:

Необхідна ефективніша допомога жертвам і запобігання приховування випадків насильства

** нотатки з підсумкових зустрічей*

II Пропозиції рішень, які ОМС можуть реалізувати самостійно

1. Лідерство і керування

- місія, бачення й етичні цінності органу місцевого самоврядування
- впровадження та вдосконалення управлінських рішень
- створення керівництвом умов для досягнення цілей працівниками
- управління відносинами з оточенням задля співпраці та покращення ефективності соціальних послуг

Виявлена проблема/потреба:	Пропозиції рішень
<p>Недостатня компетентність частини лідерів органів місцевого самоврядування, інтуїтивне управління, відсутність розуміння значення соціальних послуг у процесі розвитку громад. Відсутність сучасного підходу та помилки в управлінні.</p>	<p>Необхідна професіоналізація процесів управління, покращення компетентності лідерів, які керують органами місцевого самоврядування та іншого персоналу.</p> <p>Навчання депутатів.</p> <p>Зміна підходу – трактування соціальних послуг як фактору розвитку, а не лише як джерела витрат.</p> <p>Послідовне покращення ефективності діяльності.</p> <p>Особистий розвиток лідерів, розвиток лідерських навичок.</p> <p>Дослідження потреб щодо компетенцій, плановий розвиток.</p> <p>Застосування принципів управління змінами, управління якістю, делегування повноважень, підтримка розвитку громадських організацій, довготермінове фінансове та інвестиційне планування, сучасне управління персоналом, управління процесом.</p>
<p>Відсутність інтегрованого підходу до управління з урахуванням як питань місцевої економіки, так і соціальної сфери. Необхідна зміна підходу лідерів і керівників до соціальної сфери, яка</p>	<p>Принципи розвитку і управління громад вмотивувати цінностями, не лише матеріальною придатністю. У планах і програмах забезпечити умови для сталого розвитку, який охоплюватиме соціальну,</p>

<p>настільки ж важлива, як й інші сфери діяльності ОМС.</p>	<p>економічну сфери, а також довілля. Проведення комплексної діагностики, оновлення місцевих політик і створених стратегій розвитку; опрацювання багаторічних планів розв'язання соціальних проблем, зміна організації системи надання послуг, з урахуванням можливостей підприємців, громадських організацій і волонтерського руху.</p>
<p>Відсутність розуміння необхідності підтримки розвитку ГО та розвитку їхньої діяльності в соціальній сфері, яку досі обслуговує ОМС.</p> <p>Загальна відсутність зацікавлення розвитком соціальних послуг, яких виконують некомунальні суб'єкти (ГО, підприємці).</p>	<p>Навчання керівних і виконавчих структур про включення некомунальних суб'єктів до системи послуг. Аналіз, поширення та застосування кращих практик делегування системи надання послуг іншим суб'єктам. Передання громадським організаціям повноважень і завдань зі сфери соціальних послуг. Урахування обліку витрат у процесах ухвалення рішень. Застосування критеріїв ефективності під час вибору форми надання соціальних послуг, а також рішення про вибір суб'єктів, які надаватимуть послуги</p>
<p>Необхідність ширшого врахування питань покращення ефективності та управління якістю.</p>	<p>Проведення оцінювання організаційного потенціалу громад і якості послуг з урахуванням усіх факторів, які мають вплив на якість та ефективність; включення соціологічних досліджень у процес оцінювання якості та ефективності.</p>
<p>У багатьох громадах відсутня відкритість або відсутній досвід партнерської співпраці в наданні соціальних послуг спільно з іншими ОМС.</p>	<p>Навчання керівних і виконавчих структур з питань спільного виконання соціальних завдань і надання послуг; аналіз, поширення та застосування кращих практик, співпраці між органами місцевого самоврядування.</p>
<p>Недостатній рівень поінформованості працівників про цілі та завдання громади в соціальній сфері. Потреба конкретизації оперативних короткострокових і довгострокових цілей.</p>	<p>Покращення внутрішньої комунікації в ОМС, забезпечення кращого поширення інформації серед працівників стосовно цілей і завдань в соціальній сфері. Збільшення обізнаності депутатів, а також працівників організаційних структур ОМС про значення соціального захисту для розвитку громад. Включення цих</p>

	працівників до співпраці з метою досягнення цілей у соціальній сфері.
Вдосконалення системи управління у сфері соціального захисту.	Турбота про збільшення взаємодовіри між керівництвом і працівниками. Забезпечення навчань з управління колективом, командної роботи.
Відсутня система мотивації до економії ресурсів, покращення ефективності праці та ефективності соціальних послуг.	Застосування правила, що результати ефективнішого використання ресурсів (коштів) або зменшення витрат, досягнуті в організаційних структурах соціального захисту, залишаються у сфері соціальних послуг і не передаватимуться до інших сфер.

2. Виявлення соціальних потреб і проблем, стратегічне, операційне й фінансове планування, моніторинг планів, управління проєктами

- збір інформації про потреби у сфері соціальних послуг в ОМС
- планування та створення стратегій у сфері соціального захисту з урахуванням потреб зацікавлених сторін
- впровадження в ТГ планів у сфері соціального захисту

Виявлена проблема/потреба:	Пропозиції рішень
Не повністю проводиться оцінювання потреб населення у соціальних послугах. Виявлення потреб мешканців у сфері соціальних послуг є обов'язком працівників соціального захисту, відсутня співпраця з іншими сторонами (освіта, культура, охорона здоров'я, поліція, організаційні підрозділи громади, відповідальні за розвиток чи облік населення).	Виявлення проблем не має зводитися до заповнення таблиць, як у статистичному звіті – без глибших висновків. Треба застосувати процедуру систематичного оцінювання потреб на основі оновлених даних, аналізів, звітів та соціологічних досліджень, з комплексним і частковим дослідженням (для вибраних груп суспільства). Аналіз причин явищ і оцінка, а також прогнозування наслідків.
Плани та програми, які створюють у сфері надання соціальних послуг, часто не виконують свою функцію, їх пишуть “до шухляди” – без діагностування, бюджету і системного моніторингу.	Вдосконалення довгострокового планування, впровадження та моніторингу програм, планів і проєктів. Удосконалення процесів планування – реалістичні плани, підкріплені діагностичним аналізом і багаторічними фінансовими планами.

	Застосування прогнозування в управлінні соціальними послугами.
Відсутність системного моніторингу соціальної ситуації та розвитку послуг у більшості громад.	Ведення ефективного моніторингу розвитку соціальної сфери, порівняння з виявленими потребами.
Планування наперед.	Аналітичні інструменти.

3. Управління персоналом, зокрема: командна робота, робота в проєктах і проєктний підхід до реалізації завдань

- планове управління людськими ресурсами
- визначення та використання компетенцій працівників
- суб'єктивне ставлення до працівників

Виявлена проблема/потреба:	Пропозиції рішень
Недостатня кількість фахівців із соціальної роботи, а також фахівців із різних галузей, які підтримують працівників, котрі виконують соціальну роботу – недостатня підтримка з боку психологів, спеціалістів з питань залежності зменшує ефективність соціальної роботи.	Покращення умов працевлаштування й умов праці з метою залучення необхідного персоналу із належною кваліфікацією, урахування в процесі працевлаштування довгострокового попиту на послуги.
У громадах часто відсутнє належне управління людським капіталом, має місце працевлаштування без відповідної кваліфікації, відсутні умови для розвитку працівників.	Вдосконалення системи управління людськими ресурсами у сфері соціального захисту.
Недостатній рівень кваліфікації соціальних робітників.	Забезпечити проведення тренінгів для соціальних робітників, які допоможуть покращити фахові компетентності у виконанні службових обов'язків.
Низький ступінь залучення висококваліфікованих працівників до процесів управління.	Запровадження/поширення партиципаційної моделі управління персоналом.
У деяких громадах недостатня компетентність працівників у питаннях	Навчання фахівців соціальної роботи засадам проєктного підходу у співпраці з

опрацювання та реалізації проєктів, відсутня співпраця різних організаційних підрозділів.	ГО, використання досвіду цих організацій, налагодження партнерства
Непривабливі правила винагороди працівників, які призводять до серйозних кадрових дефіцитів і, в недалекому майбутньому, відсутності спеціалістів, аналітиків у ТГ.	Значне підвищення рівня зарплат, відповідно до навантаження роботою, забезпечення особистісного розвитку працівників та умов високоєфективного виконання праці, протидія професійному вигоранню.

4. Управління іншими ресурсами (зокрема знання, ІТ, приміщення, мобільність)

- відносини ТГ з партнерами
- відносини та співпраця з мешканцями/клієнтами
- управління фінансами
- управління знаннями
- використання інформаційних технологій у соціальному захисті
- управління інфраструктурою

Виявлена проблема/потреба:	Пропозиції рішень
Відсутність у великої частини громад системної співпраці з ГО у сфері соціальних послуг.	Розроблення планів розвитку співпраці ТГ з ГО, укладання партнерських договорів ТГ і ГО, вироблення і застосування процедур делегування завдань і реалізації проєктів спільно з ГО.
Недостатнє використання ТГ потенціалу знань і досвіду, які є в ГО, з метою реалізації соціальних проєктів.	Використання знань і досвіду ГО у сфері соціальних послуг, інтеграції, організування місцевих громад.
Не враховується потенціал самоорганізації мешканців у соціальній сфері.	Підтримка громадських ініціатив мешканців ТГ у сфері соціального захисту. Застосування кращих практик.
Утримання надмірної кількості об'єктів у сфері культури, які неефективно функціонують (бібліотеки, будинки культури). Неоптимальна мережа шкіл. Недостатня співпраця між організаційними структурами в громадах.	Оптимізація мережі комунальних закладів (освіта, культура), модернізація пропозиції. Аналіз і покращення ефективності. Інтегрування культурних, освітніх послуг із послугами соціального захисту. Зміцнення співпраці з

	медичними закладами. Покращення мобільності мешканців, як передумови обмеження масштабу соціальних і економічних проблем.
Потреба у збільшенні фінансового потенціалу громад.	Покращення якості управління фінансами, застосування оцінювання продуктивності роботи та ефективності послуг, збільшення уміння залучати фонди з зовнішніх джерел.
Потреба у збільшенні можливості реалізації грантових проєктів і залученні зовнішніх фондів.	Створення та підготовка команд, які відповідатимуть за залучення зовнішніх коштів і реалізацію проєктів.
Недостатній обмін досвідом, кращими практиками, а також застосування їх у практиці функціонування в усіх сферах діяльності громад.	Забезпечення умов для обміну досвідом, кращими практиками, втілення ідеї самоврядування як структури, яка навчається.
Низька мобільність соціальних працівників.	Забезпечення транспортних засобів для потреб соціального захисту.

5. Управління процесами, зокрема:

- управління послугами і взаємодією з клієнтами, запровадження інновацій і вдосконалення процесів, пов'язаних із наданням послуг
- управління взаємодією із суспільством
- управління взаємодією з неурядовими партнерами (ГО)
- управління взаємодією з партнерами із самоврядування

Виявлена проблема/потреба:	Пропозиції рішень
Відсутній або слабкий волонтерський рух, невикористані можливості співпраці волонтерів із ТГ у питаннях соціальних послуг.	Активізація та мотивування молоді й інших мешканців до участі у волонтерському русі.
Низька готовність більшості громад до включення ГО в систему соціальних послуг.	Удосконалення організації та якості послуг, у тому числі послуг догляду, залучення ГО до надання цих послуг, шляхом надання відповідних документів і процедур, використання в сільських громадах потенціалу ГО, які діють у соціальній сфері у містах.

Відсутня готовність більшості громад включити підприємців у систему соціальних послуг.	Вироблення правил і процедур замовлення послуг у приватних суб'єктів господарювання.
Кожен вид послуг надається окремо, мале поле співпраці різних сфер.	Інтегрування культурних і освітніх послуг з соціальними послугами там, де це можливо.
Низька активність і ефективність частини громад у створенні й реалізації проєктів, залежність діяльності від вливань зовнішніх коштів, відсутність проєктного підходу до завдань, відсутність систематичного розвитку колективів.	Удосконалення системи управління проєктами, зростання проєктної активності, створення й навчання проєктних і робочих груп.
Низька активність багатьох громад у роботі з громадськістю.	Організування місцевих громад, включення мешканців у заходи в соціальній сфері в усіх можливих формах.
Невикористаним потенціалом у громадах залишається можливість самоорганізації громадськості, а також ініціативи самодопомоги.	Підтримка ініціатив самодопомоги, використання існуючого досвіду деяких громад, а також польських гмін.
Відсутній процесуальний підхід в управлінні послугами.	Застосування процесуального підходу, удосконалення управлінських процесів, шляхом делегування повноважень і завдань, забезпечення вимірювання та покращення якості, продуктивності й ефективності послуг.
Необхідність удосконалення роботи з поодинокими вразливими групами населення	Виявлення та розуміння потреб конкретних груп суспільства (не тільки вразливих!) з метою втілення соціальної політики на місцевому рівні.
Потреба підтримки ініціатив, пов'язаних з соціальними інноваціями та наданням нових послуг	Застосування нових послуг, наприклад:
	Нова роль бібліотек – включення їх у систему соціальних послуг, універсальні бібліотеки.
	Університет III віку на базі закладів культури.

	Банки вживаних речей, ремонту пошкодженої техніки, які передають потребуючим.
	Продовольчі банки.
	Застосування інноваційних методів виявлення та протидії насильству в сім'ї.
	Денний центр перебування для жертв насильства (з кризовими кімнатами).
	Будинки денного перебування.
	Послуги догляду з метою відпочинку опікунів, які тривалий час доглядають осіб з інвалідністю (у т.ч. дітей) та хворих із серйозними захворюваннями.
	Системна підтримка сім'ї – картка великої сім'ї.
	Клуби для дітей з сімей, які перебувають у СЖО.
	Реабілітація, а також соціальна й професійна інтеграція осіб з інвалідністю.
	Послуги догляду для дітей з інвалідністю.
	Ради людей похилого віку ("сеньйорів"), молодіжні ради.
	Активізація безробітних осіб, підтримка розвитку соціальних кооперативів.
Невикористаний потенціал знань і практичного досвіду ГО у створенні та реалізації соціальних проєктів, організуванні громадян і наданні послуг.	Використання знань і досвіду ГО у сфері соціальних послуг, інтеграції, організуванні місцевих громад.
Потреба підвищення активності ТГ у спільних ініціативах з метою покращення системи соціальних послуг, розвитку міжгалузевої та міжмуніципальної співпраці.	Самоорганізація на рівні даних областей, громад, а також організацій, які діють у сфері соціальних послуг, створення партнерств ТГ і ГО.

Відсутня або недостатня громадська активність осіб з інвалідністю і осіб похилого віку.

Соціальна та професійна інтеграція осіб з інвалідністю, активізація осіб похилого віку в різноманітних формах діяльності із залученням громадських організацій і волонтерів.

III Часті запитання. Практики з польського досвіду

ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ

1. Як виглядає загальна картина з установами соціального захисту у Польщі?

Соціальний захист у Польщі має глибокі традиції, які сягають довоєнного періоду. Закон з 1928 року продовжував діяти ще багато років після війни. Протягом багатьох років соціальний захист зводився до виплати допомоги і до інтервенційних заходів. Сьогодні польська система соціального захисту спрямована ще й на профілактику і надання соціальних послуг для різних цільових груп.

У системі соціального захисту ми завжди боремося зі стереотипами. Головний стереотип полягає у тому, що ми допомагаємо особам, яким ця допомога взагалі не потрібна. Що даємо соціальні виплати алкоголікам, а органи соціального захисту забирають дітей

через бідність у сім'ї. Ці стереотипи дуже болючі для нас, адже протягом 20 років соціальна допомога (не опіка) дуже змінила діапазон своєї діяльності. До системи соціального захисту перейшла значна частина завдань, не обов'язково пов'язана зі соціальним захистом. Йдеться, насамперед, про виплати і доплати сім'ям, фонд аліментів, допомогу на виховання, виплати по догляду і допомогу по догляду для батьків та опікунів осіб, які вимагають опіки. Що більше, доплати на утримання житла, карта багатодітної сім'ї, а віднедавна – видача довідок для участі у програмі «Чисте повітря». Способи допомоги у сфері соціального захисту доповнили активною інтеграцією, міжвідомчими групами з протидії насильству в сім'ї, будинками денного перебування для осіб похилого віку, закладами денної підтримки тощо. Упродовж останніх 10 років сфера соціального захисту стала професійною та ефективною. Однак стереотипи постійно відлякують багатьох осіб, яким

потрібна підтримка і допомога. Багатьом людям стереотипи не дають змоги скористатися послугами соціального захисту. Мешканці не охоче користуються послугами соціального захисту, вони не ідентифікують себе з клієнтами соціальної допомоги. Це, властиво, стало наслідком стереотипу, що система соціального захисту допомагає тільки соціально виключеним особам, або особам, яким загрожує соціальне виключення.

Як ми боремося зі стереотипами? Інвестуючи у розвиток персоналу, у підвищення якості послуг. Мазовецький центр соціальної політики у Варшаві допомагає установам соціального захисту змінювати імідж. Щороку він організовує навчання для працівників системи соціального захисту. Знято художній фільм «Глибока вода», у якому показали щоденну працю соціальних робітників. Його транслювало польське телебачення.

Кошти ЄС дали змогу покращити якість послуг у сфері соціального захисту, здебільшого завдяки підвищенню кваліфікації персоналу, що також допомогло боротися зі стереотипами.

2. Які три поради ви дали б директорові Центру соціальної допомоги, який щойно розпочав організовувати роботу установи?

В основі діяльності у кожній ділянці соціального захисту лежить проведена належним чином **діагностика місцевої спільноти**. Розробити добрий план дій допомагає опрацювання **Карти ресурсів і потреб**. Цей документ містить аналіз місцевого потенціалу, який формують, зокрема, особи, що мають значний вплив у суспільстві, – лідери, громадські діячі, авторитетні люди, громадсько активні підприємці. У цьому контексті важливо і необхідно проаналізувати соціальні зв'язки, ступінь інтегрованості спільноти, існуючі мережі співпраці. Інші важливі ресурси – приміщення, місця активності мешканців. Карта дає змогу виявити недоліки, загрози у середовищі і потреби місцевої спільноти, а також чинники, які негативно впливають на соціальну інтеграцію, ускладнюють взаємодію. Для організатора місцевої спільноти це найважливіший документ, окрім Стратегії розв'язання соціальних проблем. **В основі лежить безперервне навчання усіх працівників системи соціального захисту**, яке сприяє пошуку нових рішень. Рекомендують навчати працівників та управлінські кадри (зокрема розвивати так звані м'які

компетентності, засади командної роботи і проєктний підхід). Завжди оправдовують себе навчальні візити, пошук та аналіз успішних практик в інших органах місцевого самоврядування. **Ключову роль відіграє також створення відповідної організаційної структури, яка відповідатиме потребам місцевого середовища.**

У Центрі соціальної допомоги в Тлуцу запроваджено нову організаційну структуру в рамках проєкту «Успішна допомога», який допоміг відокремити соціальну роботу від допомоги, яку надають у формі рішення (фінансового). Створено три відділи: відділ соціальної роботи, відділ адміністративних рішень про надання допомоги і відділ послуг, у якому об'єднали в одному місці всі послуги, які надає Центр. Важливо гнучко реагувати на соціальні зміни/проблеми, щоб оперативно діяти у ситуаціях, які виникають. Зі свого досвіду я рекомендую застосовувати інноваційні рішення з використанням партнерської співпраці і досягненням синергетичного ефекту діяльності. Інтеграція та активізація мешканців у широкому розумінні, мобілізація їх до діяльності і заохочення брати справу у свої руки добре справджується у кожній громаді. Це стосується як міських, так і сільських територій.

Майже кожна дія стає значно ефективнішою, якщо її добре запланувати. Тому треба **розробляти плани і програми**, базуючись на детальному аналізі ситуації, **формулювати в них цілі, які відповідають потребам і проблемам, розвивати ресурси за планом**, не забувати про підвищення кваліфікації керівних кадрів, як і працівників окремих підрозділів соціального захисту. Плани мають бути, насамперед, придатними до виконання – реалістичними й опиратися на реальні фінансові ресурси, а не «витаючими у хмарах», розписаними на конкретні завдання і проєкти. У наступні роки треба аналізувати виконання планів і робити висновки з чергових діагностичних аналізів та досягнутих результатів, **удосконалювати процеси** діагностування, планування і реалізації планів, а також моніторингу цих планів.

Від самого початку треба дбати про **високу якість та ефективність (зокрема й фінансову) послуг, які надаються**. Щоб це стало можливим, треба проводити періодичне дослідження якості послуг та аналізувати витрати і результати діяльності у сфері соціальних послуг.

3. Які новації існують у соціальній сфері в Польщі?

Діяльність Центру соціальної допомоги у Тлуцу значно вирізняється на фоні інших закладів такого типу. Цьому ми завдячуємо запровадженню відповідної організаційної структури і розвитку низки соціальних послуг для мешканців. Серед таких послуг варто зазначити:

- 1) послуги реабілітації дітей і молоді з різними формами інвалідності;
- 2) навчально-інтеграційні послуги для людей похилого віку у формі Університету третього віку і Клубу «Сеньйор +»;
- 3) послуги «Клубу соціальної інтеграції», тобто соціально-професійної реінтеграції осіб, яким загрожує соціальне і професійне виключення (напр. безробітні, особи з інвалідністю, особи, що вийшли з установ виконання покарань, тощо);
- 4) послуги для дітей у формі Закладу денної підтримки (місцеві світлиці);
- 5) відкриття Громадського центру РІК (POMOC INTEGRACJA KOMUNIKACJA – ДОПОМОГА ІНТЕГРАЦІЯ

КОМУНІКАЦІЯ), роль якого полягає в активізації громадських організацій. Це місце зустрічей для неформальних груп, тут реалізують різноманітні проекти і форми діяльності;

- 6) командна робота з використанням соціальних проектів і залучення місцевих мешканців;
- 7) вихід працівників/управлінців системи соціального захисту за межі робочого столу, робота серед людей і з людьми;
- 8) анімація і допомога у створенні організацій і гуртків сільських господинь;
- 9) партнерська співпраця з Публічною бібліотекою і Центром культури, спорту та відпочинку;
- 10) запровадження методики організації місцевих спільнот як III методики соціальної роботи, яку ще називають «середовищною»;
- 11) заснування Соціального кооперативу ПОЖИТОК, який пропонує робочі місця, зокрема й для випускників Клубу соціальної інтеграції.

Послуги, які надаються, і знання про те, як це зробити, – це те, що значно

відрізняє наші послуги від послуг інших Центрів. Інноваційність діяльності і використання розмаїтих інструментів оцінили у Міністерстві праці і соціальної політики, відзначивши нас 2013 року нагородою. Центр соціальної допомоги у Тлуцу неодноразово відвідували інші заклади з усієї Польщі, щоб ознайомитися з успішними практиками і запроваджувати їх у своїх місцевих спільнотах.

КАДРОВІ ПИТАННЯ

4. Чи існують спеціальні вимоги до набору працівників у соціальній сфері?

Питання працевлаштування у системі соціального захисту регулює Закон «Про соціальну допомогу». Як зазначено у ст. 116 абзац 1 Закону «Про соціальну допомогу» від 12 березня 2004 року (Щоденник законів за 2020 р., поз. 1876 і 2369), «соціальним працівником може бути особа, яка відповідає принаймні одній з умов, вказаних нижче:

1. має диплом про закінчення коледжу працівників соціальних служб;
2. здобула вищу освіту за напрямом «соціальна робота»;

3. здобула до 31 грудня 2013 р. вищу освіту зі спеціальності, яка готує до професії соціального працівника за одним з напрямів:

- педагогіка;
- спеціальна педагогіка;
- політологія;
- соціальна політика;
- психологія;
- соціологія;
- науки про сім'ю.

Законодавець допускає також можливість працювати у професії тим особам, які раніше здобули право на професійну діяльність у цій сфері. Існує можливість здобути перший або другий ступінь спеціалізації у сфері соціального захисту, що пов'язано з кар'єрним зростанням.

Директори або керівники закладів соціального захисту мусять мати спеціалізацію (згідно з вимогами законодавства) у сфері організації соціального захисту і щонайменше трирічний стаж роботи у системі соціального захисту.

Питанням, яке не регулюється законодавством, залишаються навички міжособистісного спілкування, комунікабельність та емпатія – ключові у роботі соціального працівника.

Наведені вище рецепти стосуються соціальних працівників. На решту працівників системи соціальної допомоги поширюються інші правила працевлаштування, часто специфічні.

5. Які існують найефективніші методи навчання персоналу, які ви запровадили? З якої тематики?

Працівники системи соціального захисту щороку беруть участь у багатьох навчаннях, під час яких вони підвищують свою кваліфікацію та покращують навички. Серед найефективніших, які приносять найбільшу користь для місцевого середовища, можна зазначити:

1) Навчання з написання, координації і реалізації соціальних проєктів. Це були навчання для працівників системи соціального захисту, у яких ми вирішили брати участь колективами. Особи, які хотіли взяти участь у навчанні, могли податися, а потім отримали змогу написати проєктну пропозицію і реалізувати її у запланованому робочому колективі. У навчанні брав участь керівник, який

координував роботу проєктних команд на кожному етапі.

2) Навчання з вивчення моделі організації місцевих спільнот (ОМС), яку застосовують, насамперед, під час роботи з маргіналізованими групами, яким загрожує соціальне виключення. Практика свідчить, що цю модель можна застосовувати й у багатьох інших сферах. Методична схема ОМС – це процес, який базується на діагностичному аналізі місцевого середовища, виборі суб'єкту діяльності і вивченні його потреб та потенціалу. Особливо важливо вивчити людей і структури діяльності, виявити важливих осіб і місцевих лідерів; організувати навчання і діяльність спільно з громадою; проводити разом моніторинг й оцінювання ефективності роботи. Серед інструментів і методів ОМС ми вирізняємо мотивацію людей і мобілізацію інституцій, формування простору для діалогу. Ключовими інструментами можна назвати роботу з місцевими спільнотами (мікрорайон, вулиця) і різними категоріями людей (люди похилого віку, люди з інвалідністю). Серед допоміжних інструментів – місцеві

партнерства, групи, волонтерство, соціальні заходи і кампанії, адвокація та інформування громадян.

Запровадження цієї методики у Центрі соціальної допомоги дало змогу досягнути високих результатів у формі кількості активізованих мешканців гміни, кількості осіб, які працевлаштувалися і стали самостійними. Вони перестали користуватися соціальною допомогою. Значно зросло задоволення соціальних працівників роботою, яку вони виконують. Робота почала приносити результати, що значно зменшило загрозу професійного вигорання.

- 3) Надзвичайно важливе значення мають навчальні візити, як особливий метод навчання, спрямований до певної групи професіоналів. Його часто використовував керівник Центру соціальної допомоги у Тлуцу, щоб зменшити рівень занепокоєння серед працівників змінами, які відбуваються. Візити давали змогу отримувати інформацію «з полів» як про користь, так і про загрози, пов'язані з новим напрямом роботи. Спільне обговорення сумнівів, планування рішень дало змогу спокійно пережити зміни,

які необхідні у кожній сфері життя.

6. Які існують способи мотивації працівників соціальної сфери, котрі виконують свою роботу на високому рівні?

Мотивування працівників – це одне з найскладніших, але найважливіших завдань в управлінні колективом. Стандартно можна назвати зовнішнє і внутрішнє мотивування. До зовнішнього ми зараховуємо заробітну плату і всі фінансові бонуси, пов'язані з виконанням конкретної роботи. На практиці говорять про метод батога і пряника, але це стереотип. Такий підхід дуже неефективний і короткочасний. Так ми не збудуємо ефективний колектив працівників. Єдиний шлях – формувати у працівників внутрішню мотивацію. Цей метод передбачає, що працівник має потенціал, який дає йому змогу досягнути успіху. Отже, внутрішня мотивація найефективніша, адже працівники поведуться певним чином тому, що самі так хочуть. Тоді вони докладатимуть зусиль під час роботи, пропонуватимуть свої рішення, почуватимуться цінними. Щоб це сталося, хороший керівник мусить вивчити потенціал працівника, його потреби, цінності, погляди і

переконання, а ще спосіб і стиль життя. Серед чинників, які підвищують рівень внутрішньої мотивації, можна назвати: тісні міжособистісні контакти з керівником та співробітниками, управління через консультації (демократичні), інформування персоналу про завдання, цілі, користь, відкритість і зрозумілість підходів до кар'єрного зростання і способів преміювання. Зменшують рівень мотивації працівників такі чинники: надмірний контроль за виконанням доручених завдань, втручання у процес виконання завдань, невідповідний спосіб надання службових доручень, нерівне ставлення до працівників, які займають однакові посади, що виражається, наприклад, у різному підході до оплати праці. Значним мотиватором у колективі Центру соціальної допомоги в Тлуцці стала для працівників можливість вибирати навчальні заходи, у яких вони хочуть брати участь, спільні відзначення свят і ювілеїв. Стосунки важливі, тому ми забезпечуємо відповідну форму контактів, взаємну допомогу і підтримку у складні моменти. А ще проводимо зустрічі всього колективу, під час яких працівники можуть надавати своїм колегам допомогу і підтримку (що два тижні). У польській системі соціального захисту розмір оплати праці не надто високий, хоч у деяких заможних гмінах суми цілком пристойні.

До найефективніших мотиваторів я зараховую нефінансові, за умови, що задоволено базовий мінімум, тобто таку оплату праці, яка дає змогу на гідне життя й утримання сім'ї. Друга умова, якої треба дотримуватися, щоб нефінансові мотиватори давали ефект, – створення таких умов праці, щоб не було постійного перевантаження роботою.

7. Супервізію на місцях ви проводите самостійно чи запрошуєте зовнішніх фахівців: спеціальних тренерів, коучів, консультантів?

Супервізія соціальної роботи – це детальний, багатоаспектний огляд роботи, покликаний розв'язати методичні та емоційні труднощі, пов'язані з виконанням роботи. Це двосторонній процес, який допомагає розширювати свідомість, розвивати навички, досягати кращих результатів, діяти на основі ретельного оцінювання, обговорення проблем, практики та зворотної інформації (feedback). Щоб запланований таким чином процес досяг успіху, учасники супервізії мають дати згоду на озвучення та аналіз свого досвіду роботи з людьми. Мета супервізії соціальної роботи полягає у поліпшенні якості роботи працівників, підвищенні ефективності роботи з сім'єю, і, як наслідок, – покращенні

добробуту клієнтів і задоволення від виконаної роботи. Під час сесії працівники аналізують свою роботу з клієнтом у колі інших спеціалістів. Вони можуть розробити гарний, впорядкований план роботи з сім'єю, використовуючи досвід учасників сесії. До того ж вони матимуть ширший погляд на свої емоції, пов'язані з роботою, і зможуть конструктивно використати їх у подальшій роботі. А ще отримують підтримку осіб, які також зацікавлені у власному розвитку; навчаються використовувати нові рішення, методи і позитивні приклади роботи з клієнтами; можуть розв'язати свої етичні дилеми, які з'являються під час роботи з сім'єю; концентруються на розв'язуванні проблем осіб, яким надають соціальну допомогу, зосереджуються на їхній сім'ї і рішеннях.

Послугу супервізії надає сертифікований фахівець. Питання кваліфікації регулюють ще й вимоги законодавства. Йдеться про Закон «Про соціальну допомогу» і наказ Міністерства сім'ї, праці і соціальної політики від 2 грудня 2016 р. з питань супервізії соціальної роботи. На сьогодні у Польщі сертифіковано 35 супервізорів. Супервізором соціальної роботи може стати особа, яка закінчила курси супервізорів соціальної роботи, склала

іспит й отримала сертифікат супервізора соціальної роботи.

8. Якщо запрошують до співпраці спеціалістів, то чи записують на відео такі зустрічі? Де зберігаються відеозаписи?

Супервізія базується на стандартах, які окреслюють спосіб надання послуги. Роботу з супервізором не реєструють. У супервізії бере участь супервізор і особа/ особи, охоплені цим процесом. Діє принцип, що в супервізії не може брати участь водночас працівник і його керівник. Тільки працівник і супервайзер мають доступ до перегляду документації з сесії. Учасники самі визначають засади безпеки і співпраці. Супервізор зобов'язаний тримати у таємниці зміст сесії. Існує принцип, що працівник сам ухвалює рішення що саме виносити і що використовувати з сесії. Ніхто нікого не критикує. Ми стараємося, щоб нас супроводжувала рефлексія, яка має навчальний характер. Що більше, це супервізія призначена для працівника, а не навпаки. Працівники самі вибирають, яка саме сесія їм потрібна – групова чи індивідуальна.

Коли необхідна супервізія?

1. Щоразу, коли працівник заявляє про таку потребу.

2. Коли у колективі виникає конфлікт.
3. Коли працівник не може вибрати спосіб розв'язання складної ситуації свого підопічного.
4. Коли існують розбіжності у колективі щодо способу розв'язання проблеми чи складної ситуації.
5. Коли ми не справляємося з емоціями.
6. Коли відчуваємо професійне вигорання.

Коли працюють інші фахівці (психолог, юрист, соціотерапевт), заняття не записують. Ці дані підлягають особливому захисту. Навіть психологічна документація вважається терапевтичною таємницею. Розрахунок обсягу робочих годин проводять на основі іншої документації, наприклад таблиця обліку робочого часу і журналу занять, матеріалів, які використовували під час занять (напр., презентації, роздруковані тести тощо).

9. Чи виділяють на супервізію додаткове фінансування?

Засади підтримки працівників соціального захисту у формі супервізії

регулює наказ Міністерства сім'ї, праці та соціальної політики від 2 грудня 2016 року з питань супервізії соціальної роботи. Працівники можуть звертатися до працедавця за допомогою у формі послуг супервізора. У такому випадку працедавець, тобто керівник/ директор Центру соціальної допомоги, зобов'язаний виділити на цю ціль кошти. Кошти для проведення супервізії планують згідно з навчальними потребами працівників системи соціального захисту. Існують можливості залучати кошти для проведення супервізії в рамках діючих проєктів, спрямованих на служби соціального захисту, а також на клієнтів системи соціального захисту. Допомагаючи працювати соціальним службам, ми безпосередньо впливаємо на підвищення якості обслуговування клієнтів. Часто використовують супервізію в колективі, яка носить характер підтримки від колег.

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ

10. На що саме Ви звертаєте особливу увагу, перш ніж проводити у гміні вивчення потреб у сфері соціальних послуг? Кого саме залучаєте до процесу оцінювання потреб?

Спочатку треба відповісти собі на запитання «Що саме ми хочемо знати?». Які дані нам потрібні і для чого ми хочемо їх використати? Формуємо дослідницьку групу або доручаємо завдання усім працівникам, підготувавши чітко окреслені питання, які потрібно буде вивчити надалі.

До початку дослідження потреб у гміні звертаємо особливу увагу на те, на кого саме будуть спрямовані послуги. Від цього залежить форма анкети для виявлення потреб і проблем. Анкети для осіб похилого віку зазвичай друкують шрифтом великого розміру. Запитання в анкеті будуть, радше, закритими.

Наступний важливий елемент дослідження потреб – проведення цього дослідження на конкретній території. Якщо ми хочемо виявити думки і потреби людей, які проживають у сільській місцевості, то маємо поміркувати як добратися з цими анкетами у ці райони.

Велике значення мають дослідження, які проводять соціальні працівники безпосередньо з мешканцями, під час яких вони можуть розпитати про потреби і проблеми. Важливо точно записувати усі відповіді, а потім опрацювати їх. Ці дослідження мають найбільше значення у контексті пристосування пропозиції до конкретної групи реципієнтів.

Треба пам'ятати про підбиття підсумків дослідження, витягування висновків та опрацювання рекомендацій. Дуже важливо оприлюднювати такі звіти, базуючи на них планування розвитку послуг і запити на фінансові ресурси.

Анкети, як дослідницький інструмент, найчастіше формують працівники відділів, які займаються цією проблемою. Наприклад, працівники відділу послуг з догляду за людьми похилого віку та особами з інвалідністю спільно працюють над формою анкети, як ефективного дослідницького інструменту. До робочої групи можуть приєднатися інші працівники, з інших відділів, які можуть мати інший, свіжий погляд на цю тему. Формує робочі групи і скликає наради керівник/директор Центру.

Великі за обсягом дослідження для потреб гмінних або міських Стратегій розв'язання соціальних проблем доручають консалтинговим фірмам. Вартість таких послуг, особливо якщо їх надають для більших адміністративно-територіальних одиниць, часто дуже висока і багато гмін не замовляють їх на стороні. Кращим і дешевшим розв'язанням цієї проблеми може стати налагодження співпраці зі соціологом, який розуміє специфіку соціальних послуг, спроектує для нас дослідження,

а потім проаналізує його результати і підготує висновки.

11. Які саме послуги потрібні нашим мешканцям/місцевій спільноті?

В основі планування нових соціальних послуг завжди лежить діагностичний аналіз. З нього ми дізнаємося про потреби і проблеми. Більше того, ми можемо виміряти ці потреби, а це, своєю чергою, дає змогу запланувати бюджет. Запровадженню нової соціальної послуги завжди має передувати детальний аналіз проблеми. Треба знайти відповідь на запитання: «Звідки ми знаємо про проблему, у чому причина виникнення проблеми або потреби, що може трапитися, якщо не втручатися?».

Хто може надати таку послугу?

Найважливіший ресурс – це працівники, які надають соціальні послуги, а найбільші витрати – це їхня заробітна плата, рівень якої треба встановлювати згідно з цінами на місцевому ринку праці і згідно із законодавством. Не можна забувати про бухгалтерський, юридичний та адміністративний супровід, а також про кошти на підвищення кваліфікації персоналу. Хто

керуватиме персоналом та організацією роботи?

Де саме ми надаватимемо послуги?

Необхідно поміркувати у якому приміщенні надаватимуться нові послуги, вказати місце і забезпечити кошти на його утримання (опалення, водопостачання і водовідведення, вивезення сміття, електроенергія, страхування, відеомоніторинг, дрібні і більші ремонти, оснащення).

Витрати на отримувачів послуг, учасників?

Треба передбачити витрати на різні матеріали, потрібні під час занять, як от: придбання засобів для чищення, захисний одяг тощо. Не можна забувати про популяризацію послуг. Необхідно передбачити ймовірні загрози, наприклад пов'язані з епідемією COVID-19.

Скільки це коштуватиме?

Фінансові витрати планують на основі звітності за попередній рік чи минулі роки. Під час планування нових соціальних послуг треба детально проаналізувати види витрат і встановити їх розмір згідно з пунктами, наведеними вище. Чим детальнішим буде бюджет, тим меншою буде загроза, що нам бракуватиме коштів на виконання запланованого завдання.

12. Які сучасні методи роботи застосовують центри соціальної допомоги у Польщі?

Центр соціальної допомоги у Тлушу застосовує сучасну методику роботи у середовищі, яку називають **ОМС – організування місцевих спільнот**. Ми запровадили її 2011 року, розпочинаючи роботу з групою осіб старших 60 років. Відкрито **Університет третього віку**, який успішно діє вже 10 років. Більшість заходів у середовищі проходять серед мешканців і за участі місцевої спільноти. Частину рішень і діяльності ми передаємо в руки осіб, з якими працюємо. Організація і підтримка розвитку місцевих спільнот поволі стає важливою тенденцією у сфері соціального захисту. Цінується роль спільнот у розв'язуванні проблем, створенні програм і проектів, які базуються на ідеї суспільної солідарності, використанні людського потенціалу та ідеї суб'єктивації. Це новий різновид активної соціальної допомоги. Запроваджувати його дуже допомагає реалізація проектів у форматі місцевого партнерства, яке ініціював, зокрема, Центр соціальної допомоги у Тлушу. Центр соціальної допомоги став лідером багатьох місцевих ініціатив, а ще його запрошували до співпраці місцеві зацікавлені сторони. Місцеве

середовище визнало Центр вартим довіри та ефективним.

Лише комплексна діяльність, у якій використовують різні місцеві ресурси та можливості, призводить до тривалих соціальних змін і розвитку спільноти.

Метод ОМС дає змогу надавати ефективну допомогу особам і сім'ям, які перебувають у скрутному становищі. Роботою зі спільнотами займається організатор місцевих спільнот. Цю посаду ввели як обов'язкову у новому законі, який регулює діяльність новостворених Центрів соціальних послуг, які у майбутньому мають стати організаторами місцевих послуг, формувати мережі соціальних послуг та організовувати послуги для мешканців, використовуючи місцевий потенціал організацій і місцевих спільнот.

Ще один приклад інноваційного підходу до розв'язання соціальних проблем – це діяльність **міжвідомчих груп**. Її регулюють зміни до Закону «Про протидію насиллю у сім'ї» від 2010 року. Завдання такої групи полягає у діяльності з метою захисту осіб, які зазнали насилля у сім'ї, зокрема втілення у життя процедури «Блакитної карти». До складу групи входять представники поліції, центру соціальної допомоги, освіти, охорони здоров'я, гмінної комісії з розв'язання проблем з алкоголізмом, прокуратури чи громадських організацій.

Головне завдання групи полягає в інтеграції та координації дій згаданих вище суб'єктів у сфері протидії насиллю в сім'ї. Мета цієї процедури – зупинити насилля. Процедура починається з відкриття «Блакитної карти А». Це можна зробити під час виїзду поліції на виклик – поліція може відкрити таку карту під час події. Можна також особисто прийти у відділення поліції і там поліція також може відкрити «Блакитну карту». Якщо є підозра про застосування насилля в сім'ї, то «Блакитну карту» можуть також відкрити:

- Центри соціальної допомоги;
- навчальні заклади – школи, дошкільні навчальні заклади;
- заклади охорони здоров'я – поліклініки, лікарні;
- гмінні комісії з розв'язання проблем з алкоголізмом.

Під час відкриття «Блакитної карти А» постраждала особа отримує форму «Блакитна карта Б» з інформацією про те, де ще можна отримати допомогу. Відкривши «Блакитну карту А», служби передають її до Міжвідомчої групи з питань протидії насиллю у сім'ї. Ознайомившись з картою, група складає початковий план допомоги і формує робочу групу. До складу робочої групи входять спеціалісти з питань протидії насиллю. Саме робоча група зустрічається як з імовірною жертвою

насилля, так і з особою, яка ймовірно здійснює насилля. Провівши розмови з особами, яких стосується «Блакитна карта», вводять у дію план допомоги. До плану допомоги може увійти, наприклад, моніторинг ситуації в сім'ї дільничним або соціальним робітником, психологічна допомога, юридична допомога, матеріальна допомога. Формат міжвідомчих груп використовують ще й в інших ситуаціях, коли виникає потреба надати допомогу сім'ї або особі.

Клуб соціальної інтеграції: Закон «Про соціальне працевлаштування» дав змогу органам місцевого самоврядування створювати, зокрема, суб'єкти соціальної економіки. КСІ – це суб'єкт соціальної і професійної реінтеграції осіб, яким загрожує соціальне та професійне виключення. Соціальні працівники скеровують до Клубу осіб, які не здатні самостійно знайти місце праці і/або утриматись на ньому. Їм потрібно забезпечити спеціалізовану підтримку у формі психологічної допомоги і терапії, допомогу консультанта з працевлаштування, юриста тощо. Участь у Клубі дає змогу стати соціально активним, працювати над собою, зокрема над почуттям власної значущості. Завдяки діяльності Клубу соціальної інтеграції Центр соціальної допомоги у Тлузці активізував багатьох

підопічних, зокрема тих, які вже тривалий час користувалися соціальною допомогою.

13. Паперовий чи електронний документообіг? Якщо електронний, то якою саме програмою Ви користуєтеся (чи існують якісь вимоги з боку Міністерства)? Хто оплачує вартість програмного забезпечення?

Останнім часом все частіше використовують електронний документообіг. У роботі з клієнтами системи соціального захисту ще діє паперовий документообіг, але в контактах з інституціями все частіше зустрічається електронний. Пандемія змусила нас запроваджувати електронну комунікацію з багатьма суб'єктами, інституціями та організаціями. Клієнти системи соціального захисту все частіше використовують інформаційні технології. Однак не можна забувати, що соціальною допомогою охоплені особи з розумовими і психічними вадами, особи похилого віку, які не мають телефонів і комп'ютерів. Вони ніколи не зможуть користуватися інформаційними технологіями.

У Центрі соціальної допомоги ми користуємося системою POMOST,

затвердженою Міністерством сім'ї та соціальної політики. Ця система дає змогу соціальним працівникам проводити в електронному форматі огляди на місцях, друкувати їх зміст, генерувати адміністративні рішення, роздруковувати список виплат, генерувати звітність і надсилати її до вищих за рангом органів. Програма безкоштовна, але Центр соціальної допомоги з власних коштів оплачує вартість ліцензії та обслуговування програми, закладаючи щорічно ці кошти у бюджеті.

14. Як проводять оцінювання якості послуг?

Про якість послуг можна багато писати в контексті стандартів, доцільності, придатності, ефективності чи економічності.

Однак оцінювання якості послуг у Центрі соціальної допомоги в Тлущу найчастіше проводять у формі спеціально розроблених оцінювальних анкет, які поширюють серед учасників проекту/отримувачів послуг на початку і наприкінці надання послуги чи виконання завдання. Розроблення оцінювальної анкети вже на початковому етапі надання послуг – це необхідний елемент, за допомогою якого можна виміряти рівень / прогрес у

досягненні цілі чи задоволення її якістю. Анкету найчастіше складають працівники, які відповідають за дану послугу, у співпраці з керівником Центру, який відповідає за якість послуг. Важливий елемент, на який треба зважати під час оцінювання якості послуг, – постійне підвищення кваліфікації працівників в окремих сферах допомоги. Не менш важливий елемент підвищення якості послуг – опрацювання партисипативним способом переліку критеріїв якості, наприклад, послуг з догляду, які описані у замовленні/конкурсі для організацій чи суб'єктів, які мають надавати ці послуги населенню. Найважливішим критерієм завжди буде задоволення отримувача послуг і задоволення його потреб.

Якість послуг контролює ще й наглядова інституція – відділ соціальної політики – відділ воєводської адміністрації, якому Центри зобов'язані надсилати інформацію і звіти. А ще вони підлягають періодичному контролю, у т. ч. і з питань якості. Зазвичай контроль базується на аналізі документації і відповідності призначення допомоги вимогам законодавства.

Діяльність Центрів соціальної допомоги контролює ще й Верховна контрольна палата, Регіональна рахункова палата, Управління соціального страхування,

Податкова адміністрація, Державна інспекція праці.

Періодично в установі проводять само-оцінювання, яке дає змогу покращити якість послуг, підвищити стандарти надання цих послуг, звести до мінімуму помилки. А ще за його результатами видно які саме сфери вимагають контролю і підвищеної уваги працівників.

РОБОТА З РІЗНИМИ КОТЕГОРІЯМИ ОТРИМУВАЧІВ ПОСЛУГ

15. Соціальний кооператив: яка його мета? Інноваційність? Розподіл доходу?

Питання діяльності соціальних кооперативів комплексно регулює Закон «Про соціальні кооперативи» від 27 квітня 2006 р. (Щоденник законів за 2006 р. № 94, поз. 651 зі змінами). Предмет діяльності соціального кооперативу полягає у веденні спільного підприємства на основі індивідуальної праці членів (ст. 2, абзац 1 Закону «Про соціальні кооперативи»). Згідно зі статтею 2 абз. 2 цього закону, соціальний кооператив діє з метою соціальної реінтеграції (тобто діяльності, спрямованої на відновлення і підтримання навичок участі у житті місцевої спільноти і виконання соціальних ролей на робочому місці,

місці проживання або перебування) або професійної реінтеграції його членів (тобто діяльності, спрямованої на відновлення і підтримання здатності до самостійної зайнятості на ринку праці). Натомість згідно зі ст. 2, абзац 3, соціальний кооператив може вести громадську і культурно-освітню діяльність для своїх членів та їхнього місцевого середовища, а також суспільно-корисну діяльність у сфері публічних завдань, наведених у Законі «Про суспільно-корисну діяльність і волонтерство» від 24 квітня 2003 року. Серед широкого каталогу публічних завдань, окреслених у ст. 4, абзац 1 цього закону, до особливо істотних у діяльності соціальних кооперативів можна віднести: соціальну допомогу, діяльність з метою професійної і соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, яким загрожує соціальне виключення, роботу з неповносправними, популяризацію працевлаштування і професійну активізацію безробітних чи осіб, яким загрожує звільнення. У цьому місці доцільно згадати, що згідно зі ст. 8 Закону «Про соціальні кооперативи», статутну діяльність соціального кооперативу, яка частково охоплює вказані вище напрями (ст. 2 абз. 2 і 3 згаданого вище Закону), не вважають господарською діяльністю і її можна вести як статутну діяльність на платних або безкоштовних умовах. Натомість

стаття 9 Закону вимагає вести окремий облік платних або безкоштовних послуг, які надає соціальний кооператив в рамках статутної діяльності, у такій мірі, яка б надавала можливість побачити доходи, витрати і фінансові результати від цих форм діяльності. Дохід кооперативу не підлягає розподілу між власниками. Він призначений на статутні цілі кооперативу. За ініціативою керівника Центру соціальної допомоги у Тлуцці відкрито соціальний кооператив юридичних осіб. Його засновниками 2017 року стали гміна Тлуць і Воломінський повіт. Кооператив взявся за надання послуг з догляду за 50 старшими мешканцями гміни Тлуць. Водночас кооператив започаткував діяльність дитячого клубу «Молоді винахідники» для дітей до 3 років. Спочатку у кооперативі працювало 11 осіб. Зараз у ньому працює 43 особи і кооператив надає послуги з догляду в Марках і Радзиміні. Доходи від діяльності не підлягають розподілу між членами чи працівниками. Згідно зі статутом їх витрачають на досягнення статутних цілей. Користь від кооперативу полягає, насамперед, у створених робочих місцях для осіб, які отримують соціальну допомогу, а також для соціально та професійно виключених осіб. Зменшилися видатки гміни на фінансову допомогу цим особам. До того ж, податок з доходу фізичних осіб поступає до місцевого

бюджету. Кооператив пропонує низку послуг, на які був попит. Маємо суб'єкт, який може гнучко пристосовуватися до місцевих потреб.

16. Напрями роботи тематичних клубів/гуртків за інтересами для людей похилого віку?

Висока вартість послуг з догляду і перебування у будинку соціальної допомоги схиляють до пошуку інших, дешевших форм підтримки осіб, яким потрібні такі послуги. Чинні у Польщі нормативні вимоги дозволяють відкривати заклади денної підтримки.

Особам, яким з огляду на вік, хворобу або інвалідність потрібен частковий догляд і допомога у задоволенні необхідних життєвих потреб, можна забезпечити підтримку у закладі денного перебування. Місто Серадз має два заклади такого типу: Будинок денного перебування і Клуб сеньйора. Будинок денного перебування допомагає організувати й активізувати життя без необхідності змінювати місце проживання особам пенсійного віку і непрацюючим за інвалідністю (за винятком осіб із психічними захворюваннями), здатним самостійно задовольняти свої фізіологічні потреби.

Клуб сеньйора – це місце зустрічей осіб старших 60 років, яке протидіє самотності і маргіналізації людей похилого віку. Участь у заняттях клубу добровільна і безкоштовна. Заняття проходять у робочі дні, з понеділка до

п'ятниці у проміжку від 16:00 до 20:00 год.

Діяльність Клубу координує опікун, а безпосередній нагляд здійснює керівник Міського центру соціальної допомоги, який входить до структури Міського центру соціального захисту.

Діяльність Клубу сеньйора має такі цілі:

- організація дозвілля через розвиток навичок та індивідуальних зацікавлень;
- підвищення активності та участі старших осіб у громадському житті;
- культурно-освітня діяльність, заходи задля підтримання здоров'я;
- проведення занять з фізичної культури;
- створення груп самопомоги, члени яких допомагатимуть один одному долати труднощі громадського життя;
- юридичні, сімейні і психологічні консультації.

Будинок денного перебування надає допомогу особам пенсійного віку і непрацюючим особам з інвалідністю в організації життя й активізації, без необхідності зміни місця проживання. У Будинку денного перебування може водночас перебувати не більше 25 осіб. Відвідувач Будинку денного перебування має право:

- щоденно перебувати на території Будинку від 8:00 до 16:00 год. (за винятком неділь, святкових і вихідних днів);
- харчуватися;
- користуватися послугами реабілітації та обладнанням Будинку;
- брати участь у всіх тематичних і святкових заходах, організованих для відвідувачів Будинку.

Їдальня забезпечує можливість харчуватися особам, які отримують

виплати соціальної допомоги, а також самотнім, особам з інвалідністю, які мають обмежену психомоторику, що перешкоджає їм самостійно готувати собі їжу. Особам, які не можуть самостійно приготувати собі їжу, можуть виділити страви, приготовлені у їдальні Міського центру соціального захисту. Харчування у їдальні платне. Розмір оплати встановлюється рішенням. Оплату нараховують тоді, коли дохід на особу перевищує вказане у законодавстві порогове значення доходу. Особам з інвалідністю, які за станом здоров'я не виходять з дому, страви можуть привозити працівники, які надають послуги з догляду.

17. Як у Польщі діє система гериатричного стаціонарного догляду за особами з інвалідністю і деменцією?

Згідно з Законом «Про внесення змін до закону про соціальну допомогу» від 14 червня 1996 року і Закону «Про зайнятість і протидію безробіттю» можна створювати такі заклади як центри підтримки. Ідея створення таких установ полягає у намірі запровадити на місцях форми напівстаціонарної допомоги, де можна було б утримувати особу у її природному середовищі. Центри підтримки мають забезпечити цілодобове перебування, базові послуги з догляду, культурно-рекреаційні та освітні послуги, а також харчування.

До закладів соціальної допомоги, зважаючи на значне розмаїття профілю діяльності і послуг, зараховують Будинки соціальної допомоги. Ці заклади можуть бути приватними чи комунальними і

поширювати свою діяльність на гміну, повіт чи регіон.

Головна мета Будинків соціальної допомоги полягає у задоволенні побутових потреб, зокрема у наданні послуг з догляду. Відправлення людини до такого Будинку – це крайня міра, до цього треба оцінити можливість надання такій особі допомоги за місцем проживання і вивчити ситуацію у її сім'ї. Право на розміщення у Будинку соціальної допомоги має особа, якій потрібен цілодобовий догляд з огляду на вік, хворобу чи інвалідність, яка не може самостійно функціонувати у повсякденному житті, якій не можна забезпечити необхідну допомогу у формі послуг з догляду. Таку особу скеровують до Будинку соціальної допомоги відповідного типу, який розташований якомога ближче до місця її проживання.

Будинок соціальної допомоги надає побутові послуги, послуги з догляду, допоміжні та освітні послуги на рівні обов'язкового стандарту, в обсязі і формах, які впливають з індивідуальних потреб осіб, які перебувають у ньому.

Організація будинку соціальної допомоги, обсяг і рівень послуг, які він надає, враховує, зокрема, свободу, інтимність, гідність і почуття безпеки мешканців будинку, а також ступінь їх фізичної та психологічної спроможності. Залежно від цільових категорій будинки соціальної допомоги ділять на такі типи:

1. для осіб похилого віку;
2. для осіб з хронічними соматичними захворюваннями;
3. для осіб з хронічними психічними захворюваннями;
4. для дорослих осіб із розумовою відсталістю;
5. для дітей і молоді з розумовою відсталістю;

6. для осіб з вадами фізичного розвитку;
7. для осіб з алкогольною залежністю.

Перебування у будинку соціальної допомоги платне до розміру середньомісячної вартості утримання мешканця, встановленого органом, у віданні якого перебуває будинок. Здійснювати оплату за перебування у будинку соціальної допомоги зобов'язані:

1. мешканець будинку, а у випадку малолітніх – законний представник з доходів дитини;
2. член подружжя, нащадки за предків;
3. гміна, з якої скерували особу до будинку соціальної допомоги.

18. Чи є у Польщі така послуга як соціальне таксі (перевезення осіб)? Як перевозять особливо вразливі категорії осіб, зокрема осіб з вадами опорно-рухового апарату (на інвалідних візках)?

У Польщі можна зустріти різні рішення для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, зокрема й у сфері транспортування і підвезення. Однак не існує єдиного рішення, яке стосувалося б усіх органів місцевого самоврядування і визначало спосіб поведінки у таких випадках. Кожен орган місцевого самоврядування і кожна установа, діяльність якої стосується неповносправних та осіб похилого віку, забезпечує їх перевезення на власний розсуд. Деякі гміни мають транспортні засоби для перевезення таких людей. У такому випадку треба заявити про потребу у такій формі допомоги, узгодивши це з вказаними особами.

Засади користування такою послугою встановлює установа, відповідальна за її надання. Найчастіше таким способом задовольняють потреби у перевезенні для залагодження адміністративних справ, візитів до лікаря тощо. Однак, треба мати на увазі, що таких транспортних засобів небагато і повідомляти про потребу треба завчасно, щоб можна було пристосуватися до графіку перевезень. Такі транспортні засоби пристосовані для перевезення осіб з інвалідністю, зокрема й з вадами опорно-рухового апарату. Безпечне транспортування гарантується завдяки використанню спеціальних платформ і підйомників, а також пасків безпеки, що полегшує завантаження до автомобіля інвалідного візка, до того ж використовуються спеціальні заходи безпеки.

Заклади, які займаються наданням допомоги особам похилого віку та особам з інвалідністю, зазвичай мають у своєму розпорядженні власні транспортні засоби, якими підвозять своїх підопічних до закладу і додому, а також, залежно від їхніх потреб, в інші місця для залагодження необхідних справ (візити до лікаря, адміністративні справи, участь в урочистостях, культурних заходах тощо).

Органи місцевого самоврядування у Польщі мають змогу залучати співфінансування для придбання транспортних засобів для перевезення осіб зі спеціальними потребами. При цьому необхідно надати власний внесок, а частину коштів на придбання покривають за рахунок співфінансування.

РОБОТА З ОСОБАМИ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ

19. Чи працюєте Ви з сім'ями/ особами, які потрапили у складні життєві обставини? Якщо так, то просимо поділитися успішними методами роботи у цьому напрямі, які допомагають вивести цих людей/сім'ї зі складних сімейних обставин і соціалізувати їх.

Основна мета соціальної допомоги полягає у наданні особам і сім'ям змоги подолати складне життєве становище тоді, коли вони не в стані подолати його, використовуючи власні можливості, кваліфікацію, передумови і наявні фінансові ресурси та майновий стан.

Цілі соціальної допомоги досягають за рахунок двох взаємопов'язаних видів діяльності:

- призначення допомоги,
- організація соціальної інфраструктури.

Обов'язок забезпечення виконання завдань соціальної допомоги лежить на органах місцевого самоврядування і на органах державної влади. Гміна і повіт, які згідно з вимогами законодавства зобов'язані виконувати завдання у сфері соціальної допомоги, не можуть відмовити особі, яка її потребує, незважаючи на існуючий обов'язок фізичних чи юридичних осіб задовольняти необхідні їй життєві потреби.

Організація соціальної інфраструктури залежить від виявлених на території міста потреб. Потреби виявляють, зокрема, за підсумками досліджень, аналізу або реалізованих програм. Ще

одним джерелом інформації може стати моніторинг діяльності, запланованої програмами і Стратегією розв'язання соціальних проблем.

Соціальні виплати надають особам і сім'ям з таких причин:

- бідності;
- сирітства;
- бездомності;
- безробіття;
- інвалідності;
- довготривалої або важкої хвороби;
- насилля в сім'ї;
- потреби у захисті жертв торгівлі людьми;
- потреби захисту материнства або багатодітності;
- безпорадності у питаннях догляду та виховання, ведення домашнього господарства, особливо в неповних або багатодітних сім'ях;
- відсутності навичок адаптації до життя молоді, яка покидає цілодобові заклади догляду і виховання;
- труднощів в інтеграції іноземців, які отримали статут біженця або додатковий захист у Республіці Польща;
- труднощів з адаптацією до життя після звільнення з установи відбування покарань;
- алкоголізму або наркоманії;
- непередбачуваних подій і кризових ситуацій;
- стихійного або екологічного лиха.

Зважаючи на положення законодавства, можна сказати, що цілі соціальної допомоги зводяться до:

- надання особам і сім'ям змоги функціонувати в умовах людської гідності;
- підтримки зусиль осіб у прагненні до задоволення необхідних побутових потреб;

- надання особам і сім'ям можливості подолати складні життєві обставини, яких вони не в стані подолати їх, використовуючи власні повноваження, ресурси і можливості;
- доведення до життєвої самостійності отримувачів соціальної допомоги та інтеграція їх у суспільство;
- запобігання ситуаціям, у яких виникне необхідність втручання установ соціального захисту.

Найважливіші виконавці соціальних завдань у гміні – це центри соціальної допомоги, які входять до складу місцевої адміністрації. Зважаючи на те, що законодавець поклав на гміни найбільше завдань у цій сфері, такі центри найчастіше стають першим і основним місцем, до якого звертаються за допомогою особи, які перебувають у складних обставинах. Працівники центрів займаються аналізом явищ, які викликають потребу у наданні різних видів соціальної допомоги, а надалі ще й формуванням і розвитком соціальної інфраструктури (напр., допомоги бездомним, людям похилого віку, особам з інвалідністю), відстежуючи виконання гмінної стратегії розв'язування соціальних проблем.

Поточна робота соціальних працівників з сім'ями, охопленими допомогою, виконання соціальної роботи, налагодження соціальних контактів, участь у проєктах, моніторинг ситуації у сім'ях, примушування до зміни поведінки у багатьох випадках мають призвести до зміни ставлення осіб, які користуються допомогою.

Аналогічно, формування соціальної інфраструктури значною мірою допомагає запобігати негативним явищам і підтримувати соціальні групи,

які перебувають під найбільшою загрозою. Серед успішних прикладів такого рішення можна назвати створення денних форм підтримки для людей похилого віку та осіб з інвалідністю, а також відкриття місць обігріву для бездомних. Завдяки таким прикладам мешканці міста Серадз і особи, які там перебувають, можуть отримати ширшу пропозицію послуг, завдяки якій можна частково задовольнити їхні потреби, а установа, яка виконує ці завдання, має змогу забезпечити їхні потреби.

РОБОТА З ОСОБАМИ, ЯКІ МАЮТЬ ПСИХІЧНІ ЗАХВОРЮВАННЯ

20. Як організовано роботу з особами з психічними розладами?

Особам, яким з огляду на вік, хворобу або інвалідність потрібен частковий догляд і допомога у задоволенні необхідних життєвих потреб, можуть бути призначені послуги з догляду, спеціалізовані послуги з догляду або харчування, які надаються у центрі підтримки. Центр підтримки – це організаційна одиниця соціальної допомоги денного перебування. У центрі підтримки можуть бути передбачені цілодобові місця тимчасового перебування. Центром підтримки може бути центр підтримки осіб із психічними розладами.

Існують такі види центрів підтримки осіб із психічними розладами: локальний будинок самопомоги або клуб самопомоги для осіб із психічними

розладами, яким внаслідок порушення деяких функцій організму або здатності адаптуватися потрібна допомога для життя у сім'ї та суспільстві, зокрема з метою підвищення самодостатності і життєвої самостійності, а також соціальної інтеграції. Локальний будинок самопомоги надає послуги у формі індивідуальних або групових занять із самообслуговування, а також тренінгів із розвитку соціальних навичок, які полягають у навчанні, розвитку або підтримуванні навичок для ведення повсякденної діяльності і функціонування у суспільному житті. Користування послугами центрів підтримки осіб із психічними розладами, які не надаються цілодобово, а також послугами клубів самопомоги для осіб із психічними розладами безкоштовне. Оплата за цілодобові послуги у центрах підтримки осіб із психічними розладами встановлюють у розмірі 70% доходу особи, яка користується такими послугами, пропорційно до періоду її перебування у центрі.

Рішення про направлення до центру підтримки осіб із психічними розладами і рішення про оплату за користування цілодобовими послугами у цих центрах ухвалює відповідний підрозділ органу місцевого самоврядування, який управляє центром підтримки осіб із психічними розладами або делегує управління ним.

21. Яку саме діяльність ведуть з особами, які мають психічні захворювання?

Центром підтримки може бути, зокрема, центр підтримки осіб із психічними розладами, денний будинок допомоги.

Орган місцевого самоврядування може, за погодженням з воєводою, створити центр підтримки осіб із психічними розладами або відкрити нові місця у такому центрі, враховуючи можливість фінансувати їх з коштів державного бюджету.

Якщо інших форм підтримки стає недостатньо, особа, якій потрібен цілодобовий догляд з огляду на її вік, хворобу або інвалідність, яка не може самостійно функціонувати у повсякденному житті, якій не можна забезпечити необхідну допомогу у формі послуг з догляду, має право на розміщення у будинку соціальної допомоги. До одного з видів будинків соціальної допомоги належить будинок соціальної допомоги особам із психічними розладами.

Рішення про направлення до будинку соціальної допомоги і про оплату мешканця будинку за його перебування в будинку соціальної допомоги видає орган гміни, у якій проживає ця особа станом на день направлення її до будинку соціальної допомоги. Рішення про розміщення у будинку соціальної допомоги видає орган гміни, у віданні якої перебуває будинок соціальної допомоги, або староста повіту, у віданні якого перебуває будинок соціальної допомоги.

Для осіб із психічними розладами існує можливість визнання часткової або повної недієздатності. Визнання недієздатності можливе, якщо психічна хвороба, розумова відсталість або наявність іншого виду розладів призводять до того, що дана особа не в стані керувати своєю поведінкою – тоді визнається повна недієздатність, або якщо вона має обмежені можливості у цьому плані і їй потрібна допомога для ведення своїх справ – тоді визнається часткова недієздатність.

Недієздатність призводить до того, що дана особа не має змоги самостійно

ухвалювати рішення щодо самої себе і свого майна. Її обмежують у можливостях вчиняти юридичні дії з метою захисту її особистих і майнових інтересів. Недієздатність встановлюється на підставі постанови суду, після перевірки судом осудності даної особи. Особі з повною недієздатністю суд призначає юридичного опікуна. Особі з частковою недієздатністю призначають куратора. Ці функції зазвичай виконує родич недієздатної особи. Якщо такої особи немає, то опіку може здійснювати інша особа. У такому випадку суд звертається до центру соціальної допомоги з проханням вказати кандидата на виконання функцій опікуна або куратора. Призначений судом опікун або куратор може претендувати на встановлення для нього винагороди за виконання цієї функції. Під час розгляду справи про опіку суд, за заявою опікуна, призначає йому відповідну винагороду. Її виплачують з доходів або майна особи, до якої прикріпили опікуна чи куратора. Якщо та особа не має відповідних доходів або майна, винагороду покривають з коштів місцевого бюджету і виплачують через центр соціальної допомоги.

ПРОТИДІЯ НАСИЛЛЮ В СІМ'Ї

22. Запобігання і протидія насиллю в сім'ї (чи існують притулки чи інші заклади для жертв домашнього насильства, які послуги там надають, хто фінансує ці установи)?

Згідно з чинними вимогами законодавства до власних повноважень гміни належить, зокрема, створення гмінної системи протидії домашньому насильству, до якої, серед інших, входить надання консультацій та інтервенційні заходи у сфері протидії домашньому насильству, зокрема через просвітницьку діяльність, спрямовану на посилення навичок батьків з піклування і виховання у сім'ях, у яких є загроза домашнього насилля, або забезпечення жертвам домашнього насильства місць у центрах підтримки.

Серадський міський центр соціального захисту має у своєму розпорядженні житлове приміщення для осіб, які тимчасово перебувають в ситуації, коли є загроза для життя або безпеки від оточення. Допомога полягає у наданні безпечного місця, у якому можуть тимчасово заховатися особи, безпека яких перебуває під загрозою, наприклад через насилля в сім'ї. Перебування у помешканні безкоштовне, натомість мешканці самі покривають вартість харчування, гігієнічних засобів, ліків. Особи, які перебувають у такому помешканні, мають право:

1. на цілодобове перебування у помешканні протягом періоду, передбаченого підписаною з директором Міського центру соціального захисту (МЦСЗ) угодою;

2. на користуватися комплексною психологічною, юридичною і соціальною допомогою.

Уповноважені працівники МЦСЗ мають право контролювати спосіб використання житла і дотримання особою, яка проживає в ньому, обов'язків, передбачених встановленим порядком. Вартість утримання житла покривається з бюджету Міського центру соціального захисту.

Гміни вживають заходів задля протидії домашньому насильству, зокрема в рамках діяльності міжвідомчої групи. Міжвідомча група з питань протидії домашньому насильству займається розв'язанням проблем конкретної сім'ї і спрямовує свою діяльність на сім'ї, в яких трапляються випадки насилля до дитини або члена подружжя, недбалості, зловживання алкоголем або наркотиками тощо. Організаційно-технічне обслуговування роботи міжвідомчої групи забезпечує центр соціального захисту, у т. ч. покриває витрати на діяльність групи.

До складу групи входять фахівці, які скоординовано співпрацюють, об'єднуючи свої знання, вміння і можливості установ, які вони представляють. Група координує діяльність суб'єктів, які входять до її складу.

Співпраця членів міжвідомчої групи полягає у використанні їхніх знань і навичок задля вивчення випадку, планування діяльності і координації роботи усіх взаємодіючих інституцій. Робота у групі запобігає дублюванню заходів стосовно даної сім'ї, поглиблює знання про неї, використовує потенціал членів групи для опрацювання якомога кращої комплексної стратегії дій. Співпраця між інституціями скорочує шлях обміну інформацією і визначення обсягу допомоги. Таким чином розробляють модель співпраці між

інституціями, яка призводить до підвищення ефективності у командному розв'язуванні проблем.

Завдання міжвідомчих груп полягає у здійсненні інтегрованої і скоординованої діяльності представників і спеціалістів різних служб та установ задля протидії домашньому насильству за допомогою таких, зокрема, заходів:

1. проведення діяльності у середовищі, в якому виникає загроза домашнього насильства, з метою запобігання цьому явищу;
2. діагностування проблеми насилля в сім'ї;
3. ініціювання інтервенційних заходів у середовищі, враженому домашнім насильством;
4. опрацювання і втілення плану допомоги в індивідуальних випадках;
5. поширення інформації про інституції, особи і можливості надання допомоги у місцевому середовищі;
6. ініціювання заходів щодо осіб, які застосовують насилля в сім'ї;
7. моніторинг ситуації у сім'ях, в яких існує загроза домашнього насильства, а також у сім'ях, в яких доходить до насилля;
8. документування заходів, проведених у сім'ях, в яких доходить до насилля, а також результатів цих заходів.

До складу міжвідомчої групи обов'язково входять представники:

- Центру соціальної допомоги;
- гмінної комісії з питань розв'язання проблем з алкоголізмом;
- поліції;
- кураторської судової служби;
- освіти;
- охорони здоров'я;

- громадських організацій.

Додатково можуть входити представники:

- прокуратури;
- інших інституцій, які діють у сфері протидії домашньому насильству.

Міжвідомча група може створювати робочі групи задля розв'язання проблем, пов'язаних з проявами домашнього насильства в індивідуальних випадках. До завдань робочих груп входить, зокрема:

- опрацювання і втілення плану допомоги в індивідуальних випадках;
- моніторинг ситуації у сім'ях, у яких доходить до насилля або є така загроза;
- документування діяльності та результатів заходів, які проводилися у сім'ях, у яких доходить до насилля.

Склад робочої групи залежить від потреб, наприклад для роботи зі сім'єю, над якою здійснюють нагляд, до робочої групи увійде куратор, соціальний робітник і поліцейський. Якщо в сім'ї є діти, то до робочої групи увійде ще й шкільний педагог і, можливо, медсестра. До робочої групи мають увійти особи, які за своїми компетенціями можуть допомогти розв'язати проблему і зупинити насилля. Робоча група складає і втілює у життя план допомоги, а також відстежує ситуацію у сім'ї і проводить оцінювання плану допомоги.

ПОСЛУГИ ДЛЯ БЕЗДОМНИХ ОСІБ

23. Які заходи проводять, щоб запобігти явищу бездомності? Де саме бездомні можуть отримати допомогу (які інституції для них створюють)? Які послуги надають у таких місцях?

Положення Закону «Про соціальну допомогу» окреслюють засади надання допомоги бездомним особам. Згідно з цими вимогами особа або сім'я має право на притулок, харчування і необхідний одяг, якщо вона позбавлена цього.

Надання притулку здійснюється через виділення тимчасового притулку у будинку нічного перебування, притулку для бездомних осіб або притулку для бездомних осіб з послугами догляду.

Притулок для бездомних осіб забезпечує бездомним, які підписали соціальний контракт, цілодобовий тимчасовий притулок, а також послуги, спрямовані на зміцнення соціальної активності, виходу з бездомності й отримання життєвої самостійності.

Будинок нічного перебування забезпечує бездомним притулок, надаючи тимчасову допомогу у формі місця для ночівлі, в рамках якої бездомна особа може переночувати в умовах, які гарантують захист життя і здоров'я.

Тимчасовий притулок може бути надано ще й у формі місць для обігріву, де є можливість безпечного перебування в опалюваних приміщеннях, оснащених принаймні сидячими місцями.

В особливо обґрунтованих випадках допускають перебування у нічних притулках, притулках для бездомних осіб або притулках для бездомних із

послугами догляду осіб, які перебувають під впливом алкоголю або психоактивних речовин.

Бездомна особа може бути охопленою індивідуальною програмою виходу з бездомності, яка полягає у допомозі бездомній особі у розв'язанні її життєвих проблем, зокрема сімейних і житлових, а також допомозі у працевлаштуванні.

Про вид виділеної підтримки приймає рішення соціальний працівник спільно з бездомною особою. Часто, зважаючи на діючі у згаданих вище закладах правила, бездомні особи не погоджуються на перебування у притулках чи нічних притулках. Часто вони не можуть побороти такої перешкоди як необхідність перебувати у тверезому стані і дотримуватися діючих у закладі правил. Таке ставлення призводить до ситуації, в якій бездомна особа залишається без даху над головою, часто доходять до втручання силових органів, працівників соціальної допомоги, скарг від мешканців. Під час кожного втручання такій особі пропонують поселитися у закладі цілодобового перебування або іншу допомогу, наприклад у формі продуктів чи одягу, а також медичну допомогу, якщо така необхідна.

У Серадзі в період з жовтня до квітня діє місце обігріву для бездомних осіб, у якому бездомні, які не хочуть або не можуть скористатися з можливості перебування у притулку, мають змогу проводити вечори і ночі у безпечному, опалюваному приміщенні, змінити одяг, помитися або покупатися, випити теплого напою. Працівники цього закладу мають змогу відреагувати, якщо виявлять, що стан здоров'я бездомної особи може викликати занепокоєння. Трапляється, що необхідне втручання медичних служб, але трапляється також, що виникає потреба втручання силових структур.

РОБОТА З ДІТЬМИ

24. Робота з дітьми в рамках позаурочних занять? Хто проводить такі заняття і хто за них платить?

Навчально-виховні заклади підпорядковуються гміні, повіту чи самоврядному воєводству, а недержавні заклади перебувають у власності інших суб'єктів. Відрізняють цілодобові заклади і заклади денної підтримки. Серед останніх діють заклади з догляду (гуртки за інтересами, клуби, виховні будинки, світлиці) і спеціалізовані заклади, у яких використовують психокорекційні або психопрофілактичні програми, у тому числі педагогічну, психологічну, реабілітаційні і ресоціалізаційну терапію. Заклади денної підтримки перебувають в управлінні гміни або суб'єкта, якому гміна делегувала виконання цього завдання. Крім цього розрізняють заклади втручання, сімейні заклади і заклади соціалізації.

Серадський міський центр соціального захисту керує двома такого типу закладами з догляду і денної підтримки.

Місцева світлиця «Промик», Місцева світлиця «У Жаків» – заклади денної підтримки, які надають послуги догляду за дітьми і молоддю з базових шкіл (1–8 клас), за винятком дітей і молоді з заключенням про групу інвалідності, забезпечують догляд і виховання, допомогу у навчанні, організують дозвілля, ігри, спортивні заняття і розвиток інтересів.

Заняття у світлицях проводять в робочі дні, з понеділка до п'ятниці, від 15:00 до 19:00 год, а також у період зимових

канікул. Діяльність Світлиці координує опікун.

Щоб допомогти сім'ї виконувати піклувальну функцію, дитина може бути охоплена доглядом і вихованням у закладі з догляду денної підтримки – Світлиці, який допомагає дітям і молоді долати труднощі у школі (допомога у навчанні), організовує дозвілля, спортивні заняття, розвиває інтереси, тобто забезпечує:

1. догляд і виховання;
2. створення умов для самостійного навчання і допомоги у навчанні;
3. розвиток зацікавлень і здібностей вихованців;
4. популяризацію позитивних форм організації дозвілля, зокрема участь у культурних, рекреаційних і спортивних заняттях;
5. пом'якшення недоліків виховання у сім'ї;
6. відчуття безпеки;
7. повагу до суб'єктності дитини, вислуховування її думки і, при змозі, врахування її висновків в усіх справах, які її стосуються, а також інформування дитини про вчинені стосовно неї дії;
8. закріплення позитивних міжособистісних стосунків;
9. повагу до релігійних потреб дитини;
10. запобігання виникненню небажаної у суспільстві поведінки;
11. популяризацію здорового способу життя, зокрема просвітницьку роботу у сфері запобігання узалежненню;
12. навчання планувати й організувати щоденні заняття відповідно до віку дитини;

13. формування поваги до традицій та культурної спадкоємності;

14. приготування дітей до відповідальності за власні вчинки і навчання самостійності у житті, а також один прийом їжі на день та оснащення необхідними для занять предметами.

До Світлиці приймають дітей і молодь з міста Серадза, які навчаються у базових школах, за винятком дітей і молоді з заключенням про групу інвалідності, за заявами батьків або юридичних опікунів. Перебування у Світлиці безкоштовне і добровільне, хіба що до закладу направить суд. Витрати на діяльність закладу повністю покриваються з бюджету міста. У Світлиці можуть перебувати діти, які мають право брати участь у заняттях.

У діяльності Світлиці можуть додатково допомагати волонтери, які мають право виконувати таку роботу, а їхня мета полягає у розширенні обсягу догляду за дитиною і допомозі вихователям через організацію гуртків за інтересами і розвиток індивідуальних здібностей дітей.

Світлиця співпрацює з батьками або опікунами дитини в освітніх заходах, організованих у закладі денної підтримки, та дає змогу активно брати в них участь.

Світлиця взаємодіє зі шкільними педагогами, зокрема у питаннях прогресу в навчанні, соціальними працівниками та іншими суб'єктами, які можуть надати фахову підтримку, якщо виникне така потреба. Відвідувачі Світлиці зобов'язані:

1. брати активну участь і залучатися до власного процесу виховання і навчання, який проводять в рамках занять у Світлиці;
2. дотримуватися принципів культури і співжиття між відвідувачами Світлиці;

3. бережно ставитися до наявного обладнання Світлиці, дбати про спільне благо і порядок, брати участь у заходах з підтримання порядку.

НАДАННЯ ПЛАТНИХ ПОСЛУГ, СПІВПРАЦЯ З ІНШИМИ СУБ'ЄКТАМИ

25. Які послуги надають у Центрі соціальної допомоги на платній основі? Чи є на них попит?

За деякі послуги соціальної допомоги особи, які їх отримують, зобов'язані платити.

Серед наявних послуг, за які необхідно платити, можна назвати такі приклади:

- послуги з догляду за місцем проживання;
- перебування у будинках соціальної допомоги;
- перебування у притулках для бездомних осіб;
- можливість отримання допомоги у формі харчування для осіб, дохід яких перевищує порогове значення доходу, яке надає право отримувати соціальну допомогу, встановлене вимогами Закону «Про соціальну допомогу».

Послуги з догляду – це одна з форм послуг, за які особа, яка їх отримує, у деяких випадках зобов'язана платити. Інтерес до послуг такого типу залежить від особистої ситуації, стану здоров'я, матеріального становища особи, якій потрібен такий вид підтримки. Якщо зацікавлена особа має низький рівень доходів, то часто, зважаючи на

обов'язковість оплати, виникає необхідність обмежити, наприклад, кількість годин послуг з догляду до необхідного мінімуму, який забезпечить потреби особи, яка отримує допомогу, при одночасному обмеженні розміру витрат, які лягають на цю особу.

Інший приклад оплати за послуги – це вартість перебування у будинку соціальної допомоги, принципи розрахунку якої окреслені у Законі «Про соціальну допомогу», а розмір оплати за перебування залежить від доходу особи, яка там перебуває, і її найближчих родичів.

Харчування, яке готують у їдальні Серадського міського центру соціального захисту, у деяких випадках також платне. Це залежить від доходу особи, яка користується такою формою допомоги. Особи, які з різних причин не можуть самостійно приготувати собі їжу, мають змогу придбати її. Ми спостерігаємо зацікавлення цією послугою.

Бездомні особи, які перебувають у притулках для бездомних і мають дохід, також у деяких випадках зобов'язані частково відшкодувати вартість перебування у закладі. Обов'язок оплати і сума до оплати залежить від розміру доходу бездомної особи. Правила оплати встановлені окремими нормативними вимогами.

26. Надання платних соціальних послуг: хто під них підлягає? На яких умовах надають такі послуги? Процедура оплати за ці послуги.

Деякі види допомоги (послуги), які надаються в рамках соціальної

допомоги, частково або повністю платні. Серед них можна назвати: послуги з догляду за місцем проживання, перебування у будинках соціальної допомоги, перебування у притулках для бездомних осіб, можливість отримати допомогу у формі харчування особам, дохід яких перевищує порогове значення доходу, яке надає право отримувати соціальну допомогу, встановлене вимогами Закону «Про соціальну допомогу».

Самотній особі, яка з огляду на вік, хворобу або інші причини потребує допомоги інших осіб, але позбавлена її, належить допомога у формі послуг догляду або спеціалізованих послуг з догляду. Послуги з догляду або спеціалізовані послуги з догляду можуть призначити також особі, якій потрібна допомога інших, а сім'я, член подружжя, який проживає спільно з такою особою, родичі по висхідній чи низхідній лінії не можуть забезпечити такої допомоги. Призначаючи послуги з догляду, Центр соціальної допомоги визначає їх обсяг, період і місце надання. Рада гміни встановлює своїм рішенням детальні умови надання послуг з догляду і спеціалізованих послуг з догляду та оплати за них. У рішенні встановлюють відсоткову ставку витрат, які особа, яка отримує таку допомогу, зобов'язана відшкодувати залежно від її доходу. Вказані у таблиці відсоткові значення ставок за годину надання послуг множать на кількість годин призначених послуг. Загальна сума складає розмір витрат, які зобов'язана понести особа. Кількість годин з догляду, їх обсяг і розраховану вартість вказують в адміністративному рішенні. А ще вказують спосіб стягнення належного до сплати.

Перебування у будинку соціальної допомоги також відносять до послуг, за

які направлена туди особа або її сім'я зобов'язані платити. Оплата за перебування у будинку соціальної допомоги встановлюється у розмірі, який не перевищує середньомісячну вартість утримання мешканця, вказану органом, у підпорядкуванні якого перебуває будинок. Здійснювати оплату за перебування в будинку соціальної допомоги зобов'язані по черзі:

1. мешканець будинку, а якщо йдеться про неповнолітніх – законний представник з доходів дитини;
2. член подружжя, нащадки за предків;
3. гміна, з якої особу направили до будинку соціальної допомоги.

Оплату за перебування у будинку соціальної допомоги вносять:

- 1) Мешканець будинку, однак не більше як 70% власного доходу, а якщо йдеться про неповнолітніх – законний представник з доходів дитини, не більше як 70% цього доходу.
- 2) Член подружжя, нащадки за предків – згідно з укладеним договором. У випадку відмови від підписання договору, розмір оплати встановлюють у формі рішення.
- 3) Гміна, з якої особу направили до будинку соціальної допомоги, – у розмірі різниці між середньою вартістю утримання в будинку соціальної допомоги та оплатою, яку вносять особи, вказані у пунктах 1 і 2.

Бездомні особи, які перебувають у притулках для бездомних і мають дохід, також у деяких випадках зобов'язані відшкодувати частину вартості перебування у закладі. Допомога у формі надання притулку через виділення

тимчасового місця перебування у закладі для бездомних осіб безкоштовно надається особам, дохід яких не перевищує розміру критерію доходу, вказаного у Законі «Про соціальну допомогу». Бездомним особам, дохід яких перевищує розмір критерію доходу, допомогу у формі перебування у притулку для бездомних надають на частково платній основі, а розмір оплати визначено рішенням міської ради. У рішенні вказано розміри оплати залежно від доходу бездомної особи. Факт направлення до притулку, період, на який Центр скеровує цю особу, і розмір оплати вказується в адміністративному рішенні.

Харчування, приготоване у їдальні Серадського міського центру соціального захисту, у деяких випадках також платне. Це залежить від доходу особи, яка користується такою формою допомоги. Видатки на харчування, виділені на умовах відшкодування, підлягають відшкодуванню, якщо дохід особи перевищує 150% розміру критерію доходу, вказаного у Законі «Про соціальну допомогу». У такому випадку особа, яка харчується, зобов'язана сплачувати за отриману їжу. Призначення допомоги у формі харчування, період, на який призначають таку допомогу, і розмір оплати вказується в адміністративному рішенні.

27. Співпраця соціальної сфери зі службами і відділами у справах дітей.

Коментар: У Польщі не діє окрема Служба у справах дітей та сім'ї. Усі завдання, пов'язані з допомогою дітям і захистом прав дітей і сім'ї на рівні самоврядування у гміні, виконують міські або гмінні центри соціальної допомоги.

Обов'язок підтримувати сім'ї, які переживають складний період, у виконанні функцій з догляду та виховання, а також організації патронатної сім'ї, лягає на органи місцевого самоврядування та державної адміністрації. Цей обов'язок органи місцевого самоврядування і державної влади виконують, зокрема, у співпраці з місцевим середовищем, судами і їх допоміжними органами, поліцією, освітніми інституціями, лікувальними закладами, костелами і релігійними об'єднаннями, а також громадськими організаціями.

Сім'ї, яка зіштовхується з труднощами при виконанні функцій з догляду та виховання, надають підтримку, яка полягає, зокрема, в:

- 1) аналізі ситуації в сім'ї і сімейного середовища, а також причин кризи в сім'ї;
- 2) посиленні ролі і функції сім'ї;
- 3) розвитку навичок сім'ї у питаннях догляду та виховання;
- 4) підвищенні обізнаності у питаннях планування і функціонування сім'ї;
- 5) допомозі в інтеграції сім'ї;

- 6) протидії маргіналізації і соціальної деградації сім'ї;
- 7) прагненні до реінтеграції сім'ї.

Підтримка сім'ї здійснюється у формі:

- 1) роботи зі сім'єю;
- 2) допомоги у догляді і вихованні дитини.

Сім'я може отримувати підтримку через діяльність:

- 1) інституцій і суб'єктів, які діють на благо дітей і сімей;
- 2) закладів денної підтримки;
- 3) підтримуючих сімей.

Робота зі сім'єю ведеться ще й у випадку тимчасового розміщення дитини поза сім'єю. Це може трапитися, наприклад, якщо доведеться втручатися у ситуацію в сім'ї, у якій може виникнути загроза життю або здоров'ю дитини. Згідно з вимогами закону «Про протидію домашньому насильству», у випадку безпосередньої загрози життю або здоров'ю дитини у зв'язку з насиллям в сім'ї соціальний працівник, який виконує службові обов'язки, має право забрати дитину з сім'ї і розмістити її в іншій найближчій особі, яка не проживає спільно з даною сім'єю, у патронатній сім'ї або в навчально-виховному закладі.

Якщо Центр соціальної допомоги отримує інформацію про сім'ю, яка зіштовхується з труднощами у виконанні функції з догляду та виховання дітей, соціальний працівник Центру соціальної допомоги зобов'язаний вивчити ситуацію у цій сім'ї на місці. Після вивчення ситуації соціальний працівник аналізує її. Якщо з аналізу випливає необхідність призначення для сім'ї сімейного асистента, соціальний працівник Центру соціальної допомоги звертається до керівника Центру

соціальної допомоги з заявою про призначення такого асистента.

Сімейний асистент має такі, зокрема, завдання:

- 1) розроблення і втілення плану роботи зі сім'єю у співпраці з членами сім'ї і за консультаційної підтримки соціального працівника;
- 2) опрацювання, у співпраці з членами сім'ї і координатором патронатного догляду, плану роботи зі сім'єю, який координується з планом допомоги дитині, що перебуває в сім'ї патронатного вихователя;
- 3) надання сім'ям допомоги з метою покращення їхніх життєвих обставин, зокрема набування навичок належного ведення домашнього господарства;
- 4) надання сім'ям допомоги у розв'язанні соціальних проблем;
- 5) надання сім'ям допомоги у розв'язанні психологічних проблем;
- 6) надання сім'ям допомоги у розв'язанні проблем виховання дітей;
- 7) підтримка соціальної активності сімей;
- 8) мотивування членів сімей до підвищення професійної кваліфікації;
- 9) надання допомоги у пошуку, отриманні й утриманні оплачуваної роботи;
- 10) мотивування до участі у групових заняттях для батьків, спрямованих на формування належних зразків батьківської поведінки і психосоціальних навичок;
- 11) надання підтримки дітям, зокрема через участь у психолого-освітніх заняттях;

- 12) проведення інтервенційних і коригувальних заходів у випадку загрози безпеці дітей і сімей;
- 13) співпраця з органами державної влади і місцевого самоврядування, відповідними громадськими організаціями та іншими суб'єктами й особами, які спеціалізуються у роботі з дітьми і сім'ями.

З метою підтримки сім'ї дитині можуть забезпечити догляд і виховання у закладі денної підтримки. Заклад денної підтримки може діяти у формі:

- 1) догляду, у т.ч. гуртків за інтересами, світлиць, клубів і навчально-виховних осередків;
- 2) спеціалізованої;
- 3) вуличної роботи, яку проводить вихователь.

Заклад денної підтримки у формі догляду забезпечує дитині:

- 1) догляд і виховання;
- 2) допомогу у навчанні;
- 3) організацію дозвілля, ігри і спортивні заняття, розвиток зацікавлень.

Спеціалізований заклад денної підтримки:

- 1) організовує соціотерапевтичні, терапевтичні, корекційні, компенсаційні і логопедичні заняття;
- 2) реалізовує індивідуальну корекційну програму, психокорекційну або психопрофілактичну програму, зокрема педагогічну і психологічну терапію, соціотерапію.

Заклад денної підтримки у формі вуличної роботи проводить анімаційні і соціотерапевтичні заходи.

Патронатний догляд здійснюється, якщо дитині неможливо забезпечити догляд і виховання з боку батьків. Патронатний догляд забезпечує:

- 1) роботу з сім'єю для створення можливості повернення дитини до сім'ї або, якщо це неможливо, - прагнення до усиновлення дитини, а якщо усиновлення дитини неможливе – патронатну опіку і виховання;
- 2) підготовку дитини до:
 - a. гідного, самостійного і відповідального життя;
 - b. подолання життєвих труднощів згідно з етичними принципами;
 - c. налагодження і підтримання близьких, особистих і суспільно визнаних контактів зі сім'єю і ровесниками з метою послаблення наслідків втрати і відокремлення, а також здобуття соціальних навичок.

Передачу дитини у систему патронатного виховання здійснюють на підставі рішення суду. Охоплення дитини однією з форм патронатного виховання здійснюється на період не довший, ніж до досягнення повноліття. Особа, яка досягнула повноліття, перебуваючи у системі патронатного виховання, може перебувати у цій же патронатній сім'ї, дитячому будинку сімейного типу або в навчально-виховному закладі за згодою відповідно, патронатної сім'ї, власника дитячого будинку сімейного типу або директора

навчально-виховного закладу, однак не довше як до завершення 25 року життя, якщо вона навчається.

Контроль над організаторами сімейного патронатного виховання, патронатними сім'ями, будинками дитини сімейного типу і навчально-виховними закладами здійснює Правління повіту.

28. Співпраця з громадськими організаціями у сфері надання соціальних послуг

Доповнює чинники, які впливають на належне функціонування системи соціального захисту, розширення діяльності завдяки залученню зовнішніх партнерів, які допомагають установам соціального захисту і розширюють діапазон їхніх послуг. Ця діяльність не входить до організаційної структури установи, але часто доповнює її.

Закон «Про соціальну допомогу» передбачає, що соціальну допомогу організовують органи державної влади і місцевого самоврядування, співпрацюючи у цій сфері (на партнерських засадах) із громадськими і недержавними організаціями, католицьким Костелом, іншими церквами, релігійними об'єднаннями, фізичними та юридичними особами.

Співпраця з недержавними організаціями відбувається у таких, зокрема, напрямках (прикладі):

- надання послуг з піклування;
- допомога бездомним особам;
- ведення діяльності закладів з догляду і виховання;
- ведення діяльності цілодобових закладів;
- консультування, навчання;
- участь у цільових робочих групах;

- надання у користування інфраструктури.

Співпраця має відбуватися на засадах меморандумів між співпрацюючими суб'єктами. Як приклад можна навести співпрацю з Повітовим центром зайнятості у напрямі поширення інформації про вакантні робочі місця та активізації безробітних осіб. У меморандумі наведено засади співпраці з описом процедур роботи з клієнтами установ соціального захисту і повітових центрів зайнятості, зокрема:

- засади взаємного обміну інформацією про клієнтів і про діяльність, яка здійснюється;
- засади співпраці в напрямі проведення і виконання суспільно-корисних робіт;
- засади співпраці в напрямі поширення інформації про вакантні робочі місця, про консультаційні послуги з вибору професії, про навчання, про організацію громадських робіт і соціального працевлаштування.

Співпраця може полягати ще й у можливості делегування вказаним суб'єктам реалізації завдань у сфері соціального захисту, через надання фінансування або співфінансування для виконання певних завдань (наприклад, громадським організаціям). Делегування виконання завдання у сфері соціального захисту відбувається після попереднього проведення конкурсу пропозицій.

29. На яких засадах надають соціальні послуги мешканцям інших гмін?

Повноваження центрів соціальної допомоги встановлено чинними у Польщі нормативними вимогами щодо територіальної юрисдикції. Територіальну юрисдикцію гміни встановлюють згідно з місцем проживання особи, яка звертається за допомогою. Якщо особа бездомна, то юрисдикцію має гміна, у якій востаннє ця особа реєструвала своє постійне місце проживання. Якщо особа перебуває у закладі цілодобового догляду або в будинку соціальної допомоги, то юрисдикцію має гміна, у якій ця особа проживала до того, як потрапила до цього закладу. Виконання завдань у сфері соціального захисту, зокрема надання соціальних послуг, обмежується мешканцями гміни за місцем їх проживання. Центр соціальної допомоги не може надавати підтримку (зокрема й у формі соціальної послуги) особі, яка не проживає на території цієї гміни, без консультацій з відповідним Центром, розташованим за місцем проживання особи, якій потрібна підтримка. Відповідна гміна за місцем проживання або останнім місцем реєстрації постійного перебування зобов'язана відшкодувати витрати гміні, яка надала допомогу особі за місцем перебування. Після отримання згоди на надання допомоги відбувається відшкодування здійснених витрат.

30. Чи часто трапляються випадки виплати грошової допомоги особам, які не мають на це права? Як запобігти цьому?

Зважаючи на необхідність дотримання вимог законодавства про територіальну юрисдикцію, ми маємо змогу перевірити осіб, які звертаються за грошовою і негрошовою допомогою. Працівники зобов'язані перевірити отримані заяви, зокрема наявність усіх необхідних додатків до заяви, заявлені потреби, обґрунтованість надання підтримки, а також чи має заявник право на отримання допомоги, за якою звертається. Заявник зобов'язаний документально підтвердити своє скрутне становище. Згідно з вимогами законодавства про соціальну допомогу особи і сім'ї, яким надають соціальну допомогу, зобов'язані взаємодіяти у процесі вирішення їхніх складних життєвих обставин. Основою для надання допомоги є комплект документів. Зазвичай зібрана документація і проведений працівниками огляд на місці детально описує становище заявника і вид наданої допомоги не викликає сумнівів. Однак може трапитися, що надана заявником інформація неповна, не вказано всі обставини, які впливають на вид виділеної допомоги, наприклад приховано інформацію про додаткові доходи, отримані на випадкових роботах, про осіб, які проживають спільно, наприклад у неформальних подружніх стосунках, отримання підтримки, наприклад, від сім'ї. Приховування цієї інформації може вплинути на вид і розмір наданої підтримки, а детальна перевірка працівниками неможлива.

До того ж, якщо соціальний працівник виявив марнотратність наданої допомоги, цільове знищення або використання не за призначенням чи марнотратне ставлення до власних фінансових ресурсів, то надання допомоги може бути обмежено, може бути відмовлено у наданні допомоги або надано допомогу у негрошовій формі.

Відсутність взаємодії особи або сім'ї зі соціальним працівником або сімейним асистентом під час вирішення складних життєвих обставин, у т. ч. обман, приховування важливої інформації, відмова підписувати соціальний контракт, недотримання його положень, необґрунтована відмова або перерване навчання, стажування, професійна підготовка на робочому місці, виконання інших робіт, а також відмова (або призупинення) від участі у заходах із соціальної інтеграції або необґрунтована відмова uzалежненої особи від лікування у відповідних лікувальних закладах можуть стати підставою для обмеження розміру допомоги, відмови у наданні допомоги, відхилення рішення про надання допомоги або припинення грошових соціальних виплат.

**Представництво Фонду міжнародної
солідарності в Україні**

Solidarity Fund PL in Ukraine

вул. Гончара Олеся, буд. 12, оф. 1
04053, м. Київ, Україна
e-mail: sfpl_ua@solidarityfund.pl

www.solidarityfund.org.ua

