



УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАВАННЯ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

18 -19 чевня 2019 | Чернігів

Проект фінансується програмою польського співробітництва з розвитку Міністерства закордонних справ Республіки Польща

Семінар I

Управління послугами та самооцінка спроможності ОТГ надавати послуги соціальної допомоги

МІРОСЛАВ ОЛЬЧАК



Мета семінарів

**Підвищення спроможності учасників до кращої організації,
підвищення якості та ефективності послуг у сфері соціальної
допомоги**

Мета цих семінарів

Ознайомлення учасників з методологією самооцінки та здійснення самооцінки ваших організацій у сфері соціальних послуг

Система соціальної допомоги

ЗГІДНО З ПОЛЬСЬКИМ ТА УКРАЇНСЬКИМ ЗАКОНАМИ

Польща | Соціальна допомога

є інститутом соціальної політики держави, спрямованим на надання можливості окремим особам та сім'ям долати важкі життєві ситуації, яких вони не можуть подолати, використовуючи власні сили, ресурси та можливості.

Україна | Основні цілі надання соціальних послуг

Соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

- 1) профілактика складних життєвих обставин;
- 2) подолання складних життєвих обставин;
- 3) мінімізація наслідків складних життєвих обставин.

Система соціальної допомоги в Польщі

Соціальну допомогу організовують **органи центральної та місцевої влади**, котрі співпрацюють у цій на основі партнерства з соціальними та неурядовими організаціями, католицькою церквою, іншими церквами та фізичними і юридичними особами.

Система соціальної допомоги в Польщі

ПРАВОВА БАЗА

- визначення та цілі соціальної допомоги
- організацію соціальної допомоги
- **причини надання допомоги**
- види призначених пільг
- **розподіл завдань між рівнями**
- **місцевого самоврядування**
- принципи фінансування завдань
- **вимоги щодо кваліфікації працівників**

У повсякденній практиці в діяльності соціальної допомоги застосовуються ще **19** інших законів

Соціальна допомога складається зокрема з:

призначення та надання грошових виплат

аналізу та оцінки явищ, що породжують попит на соціальну допомогу

негрошового забезпечення: соціальна робота, консультування, послуги з догляду, кризове втручання, матеріальна допомога, надання харчування, надання притулку, проведення похорону

виконання завдань, що впливають із визначених соціальних потреб

ведення та розвитку необхідної соціальної інфраструктури

розробки нових форм соціальної допомоги та самодопомоги в рамках визначених потреб

Чим є управління

Управління як комплекс заходів, спрямованих на ресурси організації (людські, фінансові, матеріальні, інформаційні), що використовуються з метою досягнення цілей організації (*Griffin*)

Управління як «подорож крізь хаос»(*Кис*)

Управління – побудова реальності з доступних управлінцю елементів: ідеї, люди та взаємини між ними, формально-правові умови, матеріальні ресурси, принципи, система цінностей (*A.K.Koźmiński, K.Obłój*)

Функції управління

ПЛАНУВАННЯ | ОРГАНІЗАЦІЯ | ВИКОНАННЯ | КОНТРОЛЬ

Управління послугами соціальної допомоги

Робота з клієнтами у складних життєвих обставинах

Обмежені засоби (людські, фінансові, матеріальні)

Внутрішні умови організації

Відповідальність перед законодавством

Мінливість оточення

Риси ефективного державного управління

- 👍 Відкритість – доступ громадян до державних установ та процесів прийняття рішень
- 👍 Залученість – підвищення соціальної довіри до інститутів, збільшення участі громадськості в процесах
- 👍 Прозорість – прозорість ролей та зв'язків між установами у законодавчому та виконавчому процесах
- 👍 Ефективність – досягнення цілей на основі оцінки минулого досвіду та прогнозу майбутніх подій
- 👍 Відповідність – відповідність політики та дій, участь політичного керівництва, дотримання послідовності та логіки

Інструменти нового державного управління

Покращення
надання державних
послуг,

Орієнтованість на
клієнта,

Стратегічне
планування та
управління,

Управлінський
спосіб керівництва,

Гнучке управління
персоналом,

Вимірювання
діяльності,

Розробка
механізмів
моніторингу та
обліку завдань та
оцінка досягнення
цілей

Завдання – з точки зору управління

- визначення потреб (аналізи, стратегії, плани, прогнози)
- визначення пріоритетів, цілей і методів роботи
- організація системи надання послуг
- надання фінансування (бюджети, програми)
- забезпечення офісної бази, обладнання
- інформатизація процесів
- підбір кадрів та їх навчання
- налагодження співпраці з партнерами, делегування завдань НУО, іншим установам
- моніторинг та вдосконалення діяльності

Удосконалення надавання послуг

„Кожна організація працює настільки погано, наскільки їй це дозволяють”

проф. Анджей Козьмінський

що можна робити **ліпше**?

що можна робити **результативніше, швидше**?

що можна робити **дешевше**?

як збільшити **ефективність**?

як зміцнювати власні **ресурси** (людські, матеріальні)?



Порівняння та оцінка розподілу повноважень у сфері надання послуг соціальної допомоги – ОТГ та польські гміни

Гміна та ОТГ як система надання послуг, якими управляють (дискусія)

Правила – це ще не все

Необхідна така системи послуг, яка забезпечить їх високу:

ЯКІСТЬ

ДОСТУПНІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ
ПРАЦІВНИКІВ

ОПЕРАТИВНІСТЬ ДІЙ

ЕФЕКТИВНІСТЬ

час від подання заяви до рішення про надання допомоги

якнайкраще використання людських, матеріальних та фінансових можливостей

На одного соціального працівника в гміні повинно припадати 2 000 жителів або 50 сімей, охоплених соціальною роботою, однак ці показники часто є навіть вищими

Висока оцінка

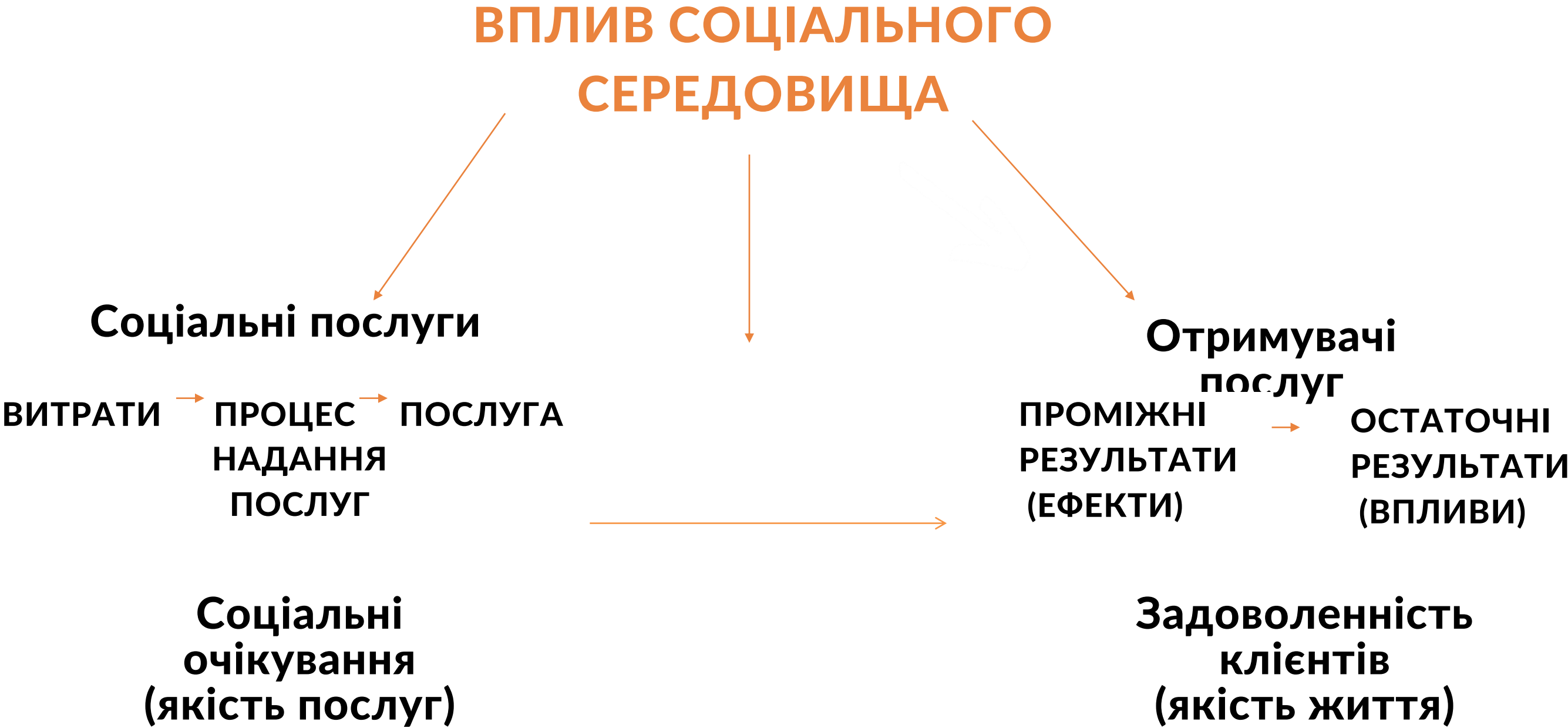
У більшості досліджень у гмінах, незважаючи на виявлені труднощі, соціальні служби отримують високу оцінку від мешканців, а працівники центрів соціальної допомоги в гмінах мають високий рівень довіри від суспільства
Як це вдалося?

ЯК ЦЕ ВДАЛОСЯ?

Якість в державному управлінні

- 👍 відповідно демократичним процедурам відповідальність за здійснені заходи,
- 👍 дотримання правового порядку, встановленого законами і конкретними положеннями,
- 👍 співучасть та врахування потреб зацікавлених сторін,
- 👍 досконалість у наданні державних (суспільних) послуг,
- 👍 висока ефективність,
- 👍 досягнення визначених цілей,
- 👍 управління модернізацією, інноваціями та змінами

Якість послуг та якість життя



Źródło: S. P. Osborne, *Quality Dimension. Evaluating Quality of Services and Quality of Life in Human Services*, „British Journal of Social Work” 1992, nr 22, s. 447.

Якість послуг соціальної допомоги

ЧИ ВИ ОЦІНЮЄТЕ ЯКІСТЬ
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, НАДАНИХ
У ВАШІЙ ОТГ?

ЯКИМ ЧИНОМ?

Найпростіші методи оцінки

- **облік скарг клієнтів**
- **анкетне дослідження задоволеності клієнтів**
- **скорочення кількості людей, які потребують допомоги, в результаті соціальної роботи та пільг (дані зі звітів)**
- **зменшення кількості людей, які отримують довгострокову допомогу (дані зі звітів)**
- **результати зовнішнього контролю та аудитів**



Оцінка спроможності до надання послуг соціального захисту в ОТГ

Мета самооцінки

Визначення поточного стану та покращення діяльності організації в тих сферах, які потребують покращення

Самооцінювання

Комплексний, систематичний та повторюваний огляд/аналіз діяльності, що проводиться Управлінням/іншою організацією, та досягнутих результатів, виходячи з критеріїв моделі оцінювання.

Процес самооцінювання дозволяє Управлінню ідентифікувати та сформулювати власні **сильні сторони та **сфери, які необхідно поліпшити**.**

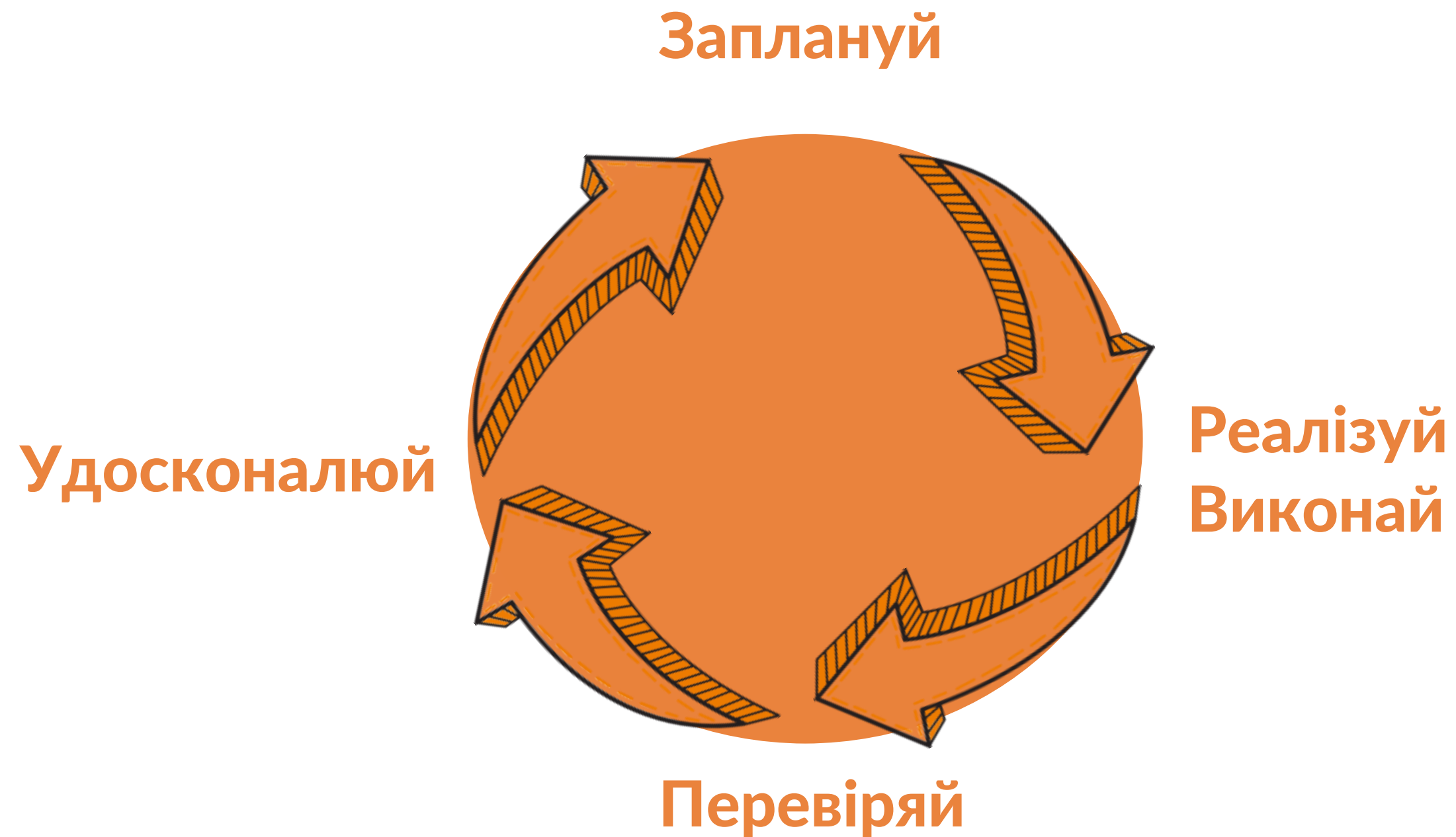
Модель самооцінювання організації (CAF)

**Базується на критеріях та принципах
Моделі досконалості європейського
фонду управління якістю (EFQM),
адаптованої до умов, потреб та
специфіки організацій державного
сектору**

**Запроваджена у понад 6000
установ у Європі та понад 800
установ у Польщі**

CAF – Common Assessment Framework – Метод універсального оцінювання

Цикл постійного покращення послуг



Етапи процесу самооцінки

АДАПТАЦІЯ ДО УМОВ ПРОЕКТУ

1. Організація та підготовка до процесу самооцінки, призначення команд в ОТГ (2-3 особи, які візьмуть участь у семінарі).
2. Збір даних (відповідно до питань), необхідних для проведення самооцінки.
3. Підготовка команди під час семінарів, самооцінка та бальна оцінка на основі прийнятих правил.
4. Визначення сфер до вдосконалення та сильних сторін.
5. Визначення пріоритетів для вдосконалення.
6. Визначення та розробка проектів для вдосконалення.
7. Реалізація проектів та заходів для вдосконалення.
8. Поточна повторна самооцінка (приблизно через 2-3 роки).

Базові принципи використання моделі самооцінки

- Індивідуальний підхід до оцінки, пристосований до конкретної організації (ОТГ).
- Застосування моделі вимагає колективної роботи, як на стадії підготовки оцінки, так під час впровадження покращень.
- Модель є досить універсальною, однак вона є відкритим інструментом і повинна бути адаптована до наявних організаційних та правових умов, якщо вони самі по собі не є неправильними.

Структура моделі

ПОТЕНЦІАЛ (критерії 1-5) – те, що ми маємо і як досягти очікуваних результатів

РЕЗУЛЬТАТИ (критерії 6-9) – яких результатів ми вже досягли, використовуючи наявний потенціал

Модель організації в циклі управління якістю

Схема самооцінки для удосконалення надавання публічних послуг



Джерела підтверджуючої інформації (докази) при самооцінюванні

Дані, що підтверджують виникнення конкретних подій, що дозволяють провести детальну оцінку.

ДОКУМЕНТИ (напр., правила, розпорядження, процедури, інструкції)

ЗАПИСИ (напр., звіти, свідчення, протоколи)

СПОСТЕРЕЖЕННЯ (фактична реалізація, напр., загальні процедури)

ІНТЕРВ'Ю (з ІНШИМИ СПІВРОБІТНИКАМИ В УПРАВЛІННІ АБО

ІНШІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ)

Перебіг самооцінювання

- самооцінювання базується на зібраній підтвердженій інформації (свідчення дій)
- ми не судимо на підставі переконання, лише на підставі фактів і чисел
- покладаємось на документи, звіти та дані, а також на наші власні знання та інформацію від колег
- відсутність документів чи інформації також є свідченням
- залежно від кількості та якості свідчень про дії, вписуємо оцінку від 0 до 5 і, в підсумку, додаємо бали за кожним підкритерієм та критерієм

Перебіг самооцінювання

- Команда перевіряє такі елементи: (відповідність доказів, вагомість, повнота, достовірність, можливість застосування в інших підкритеріях, доступ до доказів).
- Після перевірки доказів створюється база даних доказів, яка є підставою для оцінки окремих підкритеріїв.
- Команди виконують бальну оцінку всіх підкритеріїв.
- Команди, які погоджуються з ключовими доказами, визначають сильні сторони та сфери для покращення.

Модель вдосконалення послуг

ПОТОЧНИЙ СТАН

Самооцінка

Аналіз
функціонування
організації,
результати:

- сильні сторони
- сфери для покращення



ЦІЛЬОВИЙ СТАН (ОЧІКУВАНИЙ)

План заходів із
вдосконалення

- вибір пріоритетів
 - проекти
 - розклад
 - показники реалізації

Втілення плану
Покращення
результатів

- задоволеність клієнта
- задоволеність працівників

Висока якість послуг

Визначення сильних і слабких сторін і сфер для покращення

- Правильне формулювання сфер для покращення, а також сильних і слабких сторін :
 - точно, без скорочень і не обговорених питань
 - у спосіб, зрозумілий не лише автору
 - з поданням важливих деталей, що визначають ситуацію і об'єкт розгляду
- Не оцінювати багаторазово ті ж самі ситуації, організації та результати
- Не розглядати фактори потенціалу як результати і навпаки

Приклади сфер для покращення

- План соціальної допомоги не перекладений на конкретні цілі та завдання організаційних підрозділів.
- Відсутність стимулів для людей, які пропонують нові рішення в організації послуг.
- Недостатньо ефективні заходи щодо отримання коштів та пошуку нових джерел фінансування.
- Відсутність залучення установ та громадських партнерських організацій до надання послуг соціальної допомоги.

Приклади сильних сторін

Працівникам надана можливість підвищити свою кваліфікацію, у тому числі шляхом впровадження правил підготовки та підвищення кваліфікації працівників, які охоплюють понад 70% працівників з співфінансуванням у сфері підвищення кваліфікацій, пов'язаних з наданням послуг.

Шкала оцінювання потенціалу

Ми не працюємо в цій галузі У нас немає або майже немає інформації	0
У нас є такі плани, або ми працюємо, але недостатньо, з поганими результатами, маємо дефіцит ресурсів	1
Ми працюємо, але не перевіряємо, чи займаємося належними справами і робимо це належним чином	2
Ми працюємо і перевіряємо або переглядаємо, чи займаємося належними справами і робимо це належним чином	3
Ми вносимо зміни (де це необхідно) на основі перевірки або огляду	4
Ми прекрасно працюємо	5

Шкала оцінювання результатів

Жодних результатів не було виміряно та/або немає інформації	0
Результати виміряні і показують низхідну тенденцію, або результати не досягають поставлених цілей	1
Немає позитивних змін у результатах або досягнені лише деякі з поставлених цілей	2
Тенденція поліпшення результатів або досягнення більшості поставлених цілей	3
Тенденція значного поліпшення результатів або досягнення всіх поставлених цілей	4
Отримання відмінних і тривалих результатів. Досягнення всіх поставлених цілей	5

Приклади підтверджуючої інформації (докази)

«В управлінні була впроваджена комп'ютерна програма для вдосконалення управління документами, вона використовується у всіх відділах, за винятком відділу комунікації. Працівники, що використовують систему, підкреслюють складність створення документів у програмі та стверджують, що вони повинні робити подвійну роботу»

«Робочі місця в приміщеннях управління добре обладнані: ергономічні сидіння з підлокітниками та регульованими спинками, великі столи, комп'ютерні станції з низькоемісійними моніторами. Періодично переглядаються умови праці, а рекомендації, що впливають з них, виконуються без затримок.»



I. Оцінка потенціалу організації щодо надання послуг у сфері соціальної допомоги

Лідерство та управління послугами

КРИТЕРІЙ 1

1.1. Місія, бачення і етичні цінності підрозділу місцевого самоврядування

1.2. Впровадження та вдосконалення управлінських рішень

1.3. Створення керівництвом умов для досягнення цілей працівниками

1.4. Управління відносинами з оточенням для співпраці та підвищення ефективності соціальних послуг

Аналіз та планування діяльності

КРИТЕРІЙ 2

- 2.1. Збір через ОТГ інформації про потреби в сфері соціальних послуг
- 2.2. Планування та створення стратегій у сфері соціальної допомоги з урахуванням потреб зацікавлених сторін
- 2.3. Впровадження ОТГ планів у сфері соціальної допомоги

Працівники

КРИТЕРІЙ 3

- 3.1. Плановане управління людськими ресурсами
- 3.2. Визначення та використання компетенцій працівників
- 3.3. Суб'єктивне ставлення до працівників

Партнерство, ресурси та умови надання послуг

КРИТЕРІЙ 4

- 4.1. Відносини ОТГ з партнерами
- 4.2. Відносини та співпраця з мешканцями/клієнтами
- 4.3. Управління фінансами
- 4.4. Управління знаннями
- 4.5. Використання інформаційних технологій в соціальній допомозі
- 4.6. Управління інфраструктурою

Приписи, процеси і процедури надання послуг

КРИТЕРІЙ 5

5.1. Управління реалізованими послугами

5.2. Надання послуг для мешканців

5.3. Впровадження інновацій та удосконалення процесів, що реалізуються ОТГ у сфері соціальної допомоги



II. Оцінка результатів досягнутих організацією (ОТГ) у сфері соціальних послуг

Результати діяльності ОТГ у сфері соціальної допомоги, у відносинах з клієнтами

КРИТЕРІЙ 6

6.1. Досягнення ОТГ у сфері задоволення потреб та очікувань мешканців громади та клієнтів, на основі результатів оцінювання задоволеності клієнтів/мешканців

6.2. Які досягнення ОТГ у сфері соціальної допомоги з точки зору задоволення потреб і очікувань громадян і клієнтів, на основі результатів вимірювання відносин з клієнтами/мешканцями?

Результати діяльності ОТГ у відносинах з працівниками

КРИТЕРІЙ 7

7.1. Які результати вимірювань задоволеності та мотивації працівників організаційних підрозділів соціальної допомоги та працівників управління, відповідальних за соціальну допомогу?

7.2. Якими є показники задоволеності і робочих відносин?

Соціальні результати діяльності

КРИТЕРІЙ 8

8.1. Які є результати вимірювань сприйняття ОТГ у сфері впливу на суспільство?

8.2. Які є показники впливу на суспільство встановлені підрозділом місцевого самоврядування?

Ключові результати діяльності

КРИТЕРІЙ 9

9.1. Зовнішні результати

9.2. Внутрішні результати

- Результати у сфері управління та інноваційності
- Фінансові результати

Що є сильною стороною вашої діяльності?



Формулювання висновків та рекомендацій щодо МОЖЛИВИХ ЗМІН та вдосконалень

Дії для повної самооцінки

- **збір, перевірка та оцінка доказів** ✓
- визначення та вибір сфер для поліпшення
- визначення та планування проектів удосконалення
- початок впровадження вдосконалень

Результати самооцінювання

Сфери, що вимагають поліпшення:

Найпоширеніші проблеми

Найважливіші проблеми

Які причини цих проблем?

Висновки

З якими послугами, з тих що ви надаєте, є найбільші проблеми або загрози?

Прийняття яких послуг може бути найважчим або може призвести до найбільш серйозних проблем?

Рекомендації

- Що слід змінити?
- Які процеси слід виправити?
- Які ресурси потрібно доповнити та вдосконалити?
- З чого почати?
- Чи щось ще має бути оціненим?

Список підкритеріїв в аналізі

- На етапі **аналізу підкритеріїв** можна згрупувати підкритерії:
- Група I: 1.1, 1.4, 2.1, 2.2, 4.1, 5.2, 8.1
- Група II: 2.4, 4.2, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 8.1
- Група III: 1.2, 2.3, 2.4, 4.4, 5.1, 5.3, 8.2
- Група IV: 1.3, 3.1, 3.2, 3.3, 7.1, 7.2
- Група V: 2.2, 4.3, 4.5, 4.6, 9.1, 9.2
- Повторення деяких підкритеріїв є навмисним

Визначення того, що потрібно покращити в першу чергу

- з огляду на важливість
- з огляду на терміновість

Будь ласка, запропонуйте критерії, згідно з якими ми виберемо, що слід виправити в якому порядку

Приклади критеріїв для визначення важливості дій щодо покращення

- Обсяг/сила суспільних очікувань щодо того, що необхідно покращити
- Обсяг/сила очікувань працівників щодо того, що необхідно покращити
- Скільки співробітників отримають користь від впровадження заходів з вдосконалення
- Вплив на підвищення якості/ефективності/успішності послуг
- Час, необхідний для реалізації
- Тривалість результатів дій з вдосконалення
- Ефекти для управління організацією
- Ризик відносно проекту вдосконалення
- Вплив на інші сфери для покращення або інші сфери діяльності
- Вартість проекту для вдосконалення

Приклад обраних критеріїв і визначення балів для вибору заходів для вдосконалення

- 1.Вплив на поліпшення якості/ефективності/успішності послуг
- 2.Тривалість результатів заходів з удосконалення
- 3.Вартість проекту для вдосконалення

високий очікуваний вплив на поліпшення якості/ефективності/успішності послуг	3 бали
висока очікувана тривалість результатів заходів з вдосконалення	
низька очікувана вартість проекту для вдосконалення	
помірний очікуваний вплив на поліпшення якості/ефективності/успішності послуг	2 бали
помірна очікувана тривалість результатів заходів із вдосконалення	
помірна очікувана вартість проекту для вдосконалення	
низький очікуваний вплив на поліпшення якості/ефективності/успішності послуг	1 бал
низька очікувана тривалість результатів заходів із вдосконалення	
висока очікувана вартість проекту для вдосконалення	

План заходів з удосконалення – приклад

№	Сфера, яка потребує покращення	Заходи для покращення	Результат оцінки	Пріоритет для покращення
1.	3.1.1. Покращення умов праці влітку	Встановлення кондиціонерів в приміщеннях	6	Високий
2.	5.2.1. Відсутність анкет для клієнтів	Створення анкети для оцінки надання послуг	6	Високий

Формулювання заходів і проєктів для вдосконалення

- Підготовка звіту з самооцінки
- Вибір сфер для вдосконалення
- Визначення та планування проєктів для покращення
- Реалізація проєктів для покращення
- Оцінка реалізації проєктів – чергова самооцінка

Планування проєктів для вдосконалення

- Формулювання цілей
- Створення переліку заходів, графіку та розподілу завдань
- Визначення необхідних засобів
- Визначення показників досягнення мети та результатів проєктів
- Визначення припущень і факторів ризику
- *Запис всіх перерахованих вище елементів у формі картки вдосконалення проєкту*

Фрагмент картки вдосконалення проєкту - приклад

Сфера для покращення (№ проєкту)	Дія	Індикатор/ Цільове значення	Термін реалізації/ Розклад заходів
№ 3.1.1.			
	Необхідні ресурси	Фактори ризиків	Відповідальність /Співпраця з іншими організаційними підрозділами

Оцінка ресурсів соціальної допомоги – показники

- Показник інтенсивності використання соціальної допомоги
- Показник кількості людей, які протягом тривалого часу користуються соціальною допомогою
- Показник підготовки соціальних працівників
- Показник спеціалізації соціальних працівників (I та II ступеня)
- Показник спеціалізації організацій соціальної допомоги
- Показник наявності персоналу для соціальної роботи
- Показник грошової допомоги
- Показник соціального контракту
- Показник відмов (у тому числі через брак коштів)

Пріоритети, напрямки – рівень гміни

- кожна гміна і кожний повіт оцінює ресурси соціальної допомоги та визначає свою стратегію вирішення соціальних проблем, формулює цілі, напрямки дій та визначає шляхи реалізації стратегії та її фінансові рамки
- стратегії пристосовують до поточної соціально-економічної ситуації у гміні / повіті та їх оточенню
- гміни співпрацюють з повітами стосовно формуванні стратегій повітів щодо вирішення соціальних проблем

Ефективність послуг соціальної допомоги

1. Поняття ефективності
2. Фактори, що впливають на ефективність роботи центру соціального забезпечення
 - інституційні (організація роботи та умови, юридичні процедури)
 - особисті (працівники, їх мотивація, кваліфікація, ефективність роботи)

Ці дві групи факторів взаємовпливають одна на одну

Що можна зробити для підвищення ефективності роботи з надання соціальної допомоги?

Фактори, які впливають на ефективність надання послуг соціальної допомоги

- дії на основі аналізу та планування
- належна організація послуг, у тому числі забезпечення кількості працівників, які відповідають кількості та масштабу завдань (відсутність перевантаження роботою, запобігання «вигоранню»), час для соціальної роботи (!)
- можливості розвитку, шляхи просування працівників, участь у прийнятті рішень, адекватний рівень винагороди
- підвищення кваліфікації працівників та управлінських кадрів, включаючи соціальні компетенції («м'які»)
- правильний інформаційний потік, спрощення процедур та їх адаптація до потреб (меншу бюрократії)
- відділення адміністративної роботи від соціальної роботи

Фактори, які впливають на ефективність надання послуг соціальної допомоги

- належні житлові умови, відсутність архітектурних бар'єрів
- спеціалізована підтримка соціальних працівників, наприклад, психологів, терапевтів, юристів
- забезпечення співробітництва з іншими установами (РДА, судами, поліцією, центрами зайнятості, роботодавцями)
- забезпечення соціальних працівників транспортними засобами

Фактори, які впливають на ефективність надання послуг соціальної допомоги

- комп'ютеризація процесів (у тому числі звітність!)
- допомога в плануванні бюджету
- різні форми активації осіб, які потребують допомоги через зовнішню підтримку (наприклад, з державних коштів)
- передача деяких завдань громадським організаціям, суб'єктам соціальної економіки або іншим

Рекомендація – чинники, що підвищують шанси на успіх:

- прозорість законодавства, прийнятого після консультацій з органами місцевого самоврядування та в належний час
- прозорі та стабільні засади фінансування заходів
- постійне підвищення кваліфікації працівників
- залучення соціальних партнерів (інституційних та неформальних груп) до співробітництва

Рекомендація – чинники, що підвищують шанси на успіх:

- визначення та реагування на зміни соціальних потреб
- систематичне планування діяльності на основі аналізу та діагностування потреб (необхідні надійні дані)
- оцінка ефективності та тестування ступеня задоволеності клієнтів, забезпечення постійного покращення послуг

Розмежування повноважень та організація послуг соціального захисту в Республіці Польща

Прозорий розподіл завдань між рівнями самоврядування

ЗАВДАННЯ ГМІН

- Власні обов'язкові
- власні
- делеговані

ЗАВДАННЯ POWІТІВ

- власні
- делеговані

ЗАВДАННЯ ВОЄВОДСТВ

Завдання гмін у сфері соціальної допомоги

- є найбільш численними і ключовими з точки зору масштабу та потреб жителів
- сфера завдань, передбачених законодавством, ідентична в усіх гмінах (хоча не всі послуги надаються скрізь)
- фінансування завдань відбувається за єдиними та прозорими правилами
- відповідно до принципу субсидіарності, послуги надаються на рівні, **найближчому до громадян**, наприклад, через делегування їх виконання організаціям громадянського суспільства за дотриманням всіх юридичних вимог

Завдання повітів у сфері соціального забезпечення

- стосуються послуг, що надаються жителям усіх ґмін на території повіту
- включають в себе заходи, що потребують інфраструктури, функціонування якої у ґмінах буде нераціональним
- консультації спеціалістів
- спеціалізована допомога сім'ї та дітям
- інтеграційні завдання
- **повіти тісно співпрацюють з ґмінами** для виконання завдань **на засадах партнерства**, правила фінансових розрахунків за послуги регулюються **законом**

Форми організації та надання послуг соціальної допомоги

- **Громада не мусить сама надавати послуги – може бути лише організатором**
- **Залучання мешканців і громадських організацій до реалізації заходів**
- **Модернізація інфраструктури для надання послуг – на основі реалістичних комплексних концепцій і планів надавання послуг**

Зловживання в поданні заявки на допомогу чи використанні допомоги

- Статистичні дані допомагають виявити зловживання (case study з Польщі)
- Чи ви протидієте порушенням у використанні допомоги? Якщо так, то яким чином?
- Які механізми контролю належного використання допомоги ви використовуєте?
- Соціальний контракт – партнерський інструмент, що підтримує належне використання соціальної допомоги



Дякуємо!

Зворотній зв'язок

m_olczak@onet.pl

anastasiia.chornohorska@solidarityfund.pl

monika.olow@solidarityfund.pl

www.solidarityfund.pl

Проект фінансується програмою польського співробітництва з розвитку Міністерства закордонних справ
Республіки Польща