



Solidarity Fund PL



Polish aid

# Соціальні послуги в громадах – підтримка реформи соціальної політики в Україні

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

# Чим є соціальні послуги?

- Соціальні послуги є громадським благом.
- З чим асоціюються соціальні послуги?
- Що для мене значать соціальні послуги?
- Громадське благо (спільне благо) – поняття, запозичене з економіки, яке стосується проблеми дефіциту і ефективного розміщення ресурсів.
- Приклади громадських благ?
- Де з'являються громадські блага?
- В природі?
- Чи вони коштують?
- Хто ними користується?
- Хто несе відповідальність за громадські блага?
- Хто створює громадські блага?
- Хто фінансує створення громадських благ?

# Теза Ольсона

В менших групах питання спільного блага вирішується на підставі індивідуальної користі, в більших (суспільствах) – вже ні.

# Хто є відповідальним за постачання соціальних послуг?

Держава?

Громадський сектор?

Чи завжди це громадський сектор?

Чи асоціюється громадське благо з залученням держави?

Чому?

# Роль держави

Держава спеціалізується на прийнятті **важливих рішень** (включно з рішеннями про фінансування, тобто збором податків і оплат та їх розподілом). Держава в певних наближеннях також оздоровлює «хвороби коштів» приватного створення соціальних послуг.

Держава визначає умови постачання **громадських благ**, а отже благ, котрі повинна мати в наявності спільнота (суспільство) незалежно від індивідуальних (приватних) можливостей фінансування та готовності до їх споживання.

Держава визначає мериторично-якісні **стандарти** означених громадських благ та в разі потреби також вимоги користування ними.

# Характеристика соціальних послуг

**GRUNOW, 2007**

«Соціальні послуги описують базову соціальну форму надання допомоги «від людини до людини», що стосується важкого становища та конфліктів і відносяться до масштабу і засобів, що уможливають ведення задовільного рівня життя. Засадою надання допомоги є те, що в центрі уваги стоять нематеріальні проблеми, а сутність та форма підтримки узагальнює деталі життєвих обставин окремих осіб. Історичною відправною точкою та необхідною основою для послуг сьогодні стала взаємна самодопомога в соціальних мережах (сім'я, серед сусідів, у колі друзів). Демографічний, соціальний, економічний та науковий розвиток з плином часу призвів до того, що самодопомога здобула свої межі, а коло осіб, груп та організацій, які надають допомогу, розширилося. Наявні інституції місцевого самоврядування і церкви та неурядові організації поділяють більшу частину ринку соціальних послуг.»

# (Продовження)

**Соціальні послуги віднесені до послуг на користь осіб** – з чого випливають їхні визначені риси (Ellermann 2004.): вони є нематеріальними благами, котрі, як правило, реалізуються шляхом діяльності одних осіб на користь інших і впливають на умови життя, самопочуття та якість життя останніх.

Вони не можуть накопичуватися або вироблятися про запас і тільки незначною мірою підлягають стандартизації або раціоналізації. Тому вони мусять бути використані у процесі виробництва (на засаді *uno actu*).

Їх описують як «блага, котрі постачаються», дія яких часто є лише помітною лише з плином часу: тому вони також є «благами довіри», тобто, тобто вони використовуються з кредитом довіри, оскільки, як правило, є незворотними.

# Характеристика соціальних послуг

Соціальні послуги не є очевидними благами, «існування яких є очевидним», як, наприклад, повітря. Вони є наслідком процесу створення, що призводить до виникнення **засобів**.

Процес можна означити як розповсюдження та вирізнення соціальних послуг від самодопомоги шляхом соціальної самоорганізації, до громадського/державного прийняття відповідальності, тобто, підготовки громадських благ.



# Соціальна послуга, що підлягає ринковим механізмам

Проте, підлягає впливам політики та публічної адміністрації.

Є необхідним елементом підготовки людського життя.

Стосується частини суспільства – не всім адресована і не всіма використовується.

Виникають з соціальних мереж.

Бувають різного виду.

Вимагають унормувань та засад.

Підлягають стандартизації. (чи так є насправді?)

З'являються приводи, котрі змушують людей до користування вище вказаними послугами. (Які?)

# Хто надає соціальні послуги?

У першочерговості: соціальні мережі першого рівня: сім'я, дім, друзі, групи самопомоги та організації самопомоги, благодійні організації та громадська соціальна інфраструктура, а також пропозиції приватного сектору. Це перші надавачі соціальних послуг, які не залежать від державних.

Тут поле для соціальної роботи мають соціальні працівники як особи, відповідальні за побудову мережі соціальної підтримки (допомоги) як найближчі до осіб, які її потребують.

Саме соціальні працівники мають знання щодо потреби осіб у середовищі. Які?

# Вступ до планування

## КЛЮЧОВІ ПИТАННЯ

**ЧОМУ** слід запустити соціальну послугу – які є соціальні, економічні проблеми?

**ДЛЯ ЧОГО** реалізовувати послугу – яких змін хочемо досягти?

**ЯК** соціальні послуги будуть реалізовані?

**ХТО** повинен бути залучений до надання СП?

**КОЛИ СП** будуть реалізовані?

**СКІЛЬКИ** це буде коштувати?

**ЩО** зміниться по завершенні?

**ЯКІ ЧИННИКИ** можуть мати вплив на результат?

**ЯКІ** залишилися **РИЗИКИ**?

# Основні елементи планування СП

- Отримувачі СП
- Детальна характеристика проблеми/потреби
- Опис, аналіз, діагностика
- Детальна мета
- Методи діяльності/завдання
- Результати
- Моніторинг та оцінка
- Детальний бюджет

# Одержувачі соціальних послуг

- Ким вони є
- Якими вони є
- Якого віку
- З якої території походять
- Як будемо їх шукати

# Проблема

Складна ситуація, в якій перебувають люди, яку ми хочемо  
ЗМІНИТИ

# Характеристика проблеми одержувачів

- Опис
- Аналіз
- Діагностика

# Характеристика проблеми одержувачів

## ОПИС

- Характеристика місцевості (погляд на проблему від загального до деталей)
- Скількох та яких осіб стосується ця проблема
- Звідки ми знаємо, що це є проблемою
- Які симптоми, причини і наслідки проблеми
- В чому дійсно полягає проблема (це не можуть бути її симптоми або наслідки)



# Характеристика проблеми одержувачів

## АНАЛІЗ

- Якими є соціальні наслідки цієї проблеми, якими будуть глибші наслідки її ігнорування
- Чи ви є єдиною організацією/установою, яка помітила та вирішує цю проблему
- Хто також займається цією проблемою, з якими наслідками і чому він досягає таких, а не інших результатів
- Чи є соціальні тенденції, які вказують на те, що проблема буде поглиблюватися протягом найближчих років?

# Характеристика проблеми

## ДІАГНОСТИКА

- Скількома особами ви можете займатися?
- Якими є конкретні проблеми цих людей?

# Характеристика проблеми

## ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ ЗАХОДУ

### Дерево проблем

Все починається від проблеми/потреби.

**Немає проблеми = немає потреби здійснювати втручання.**

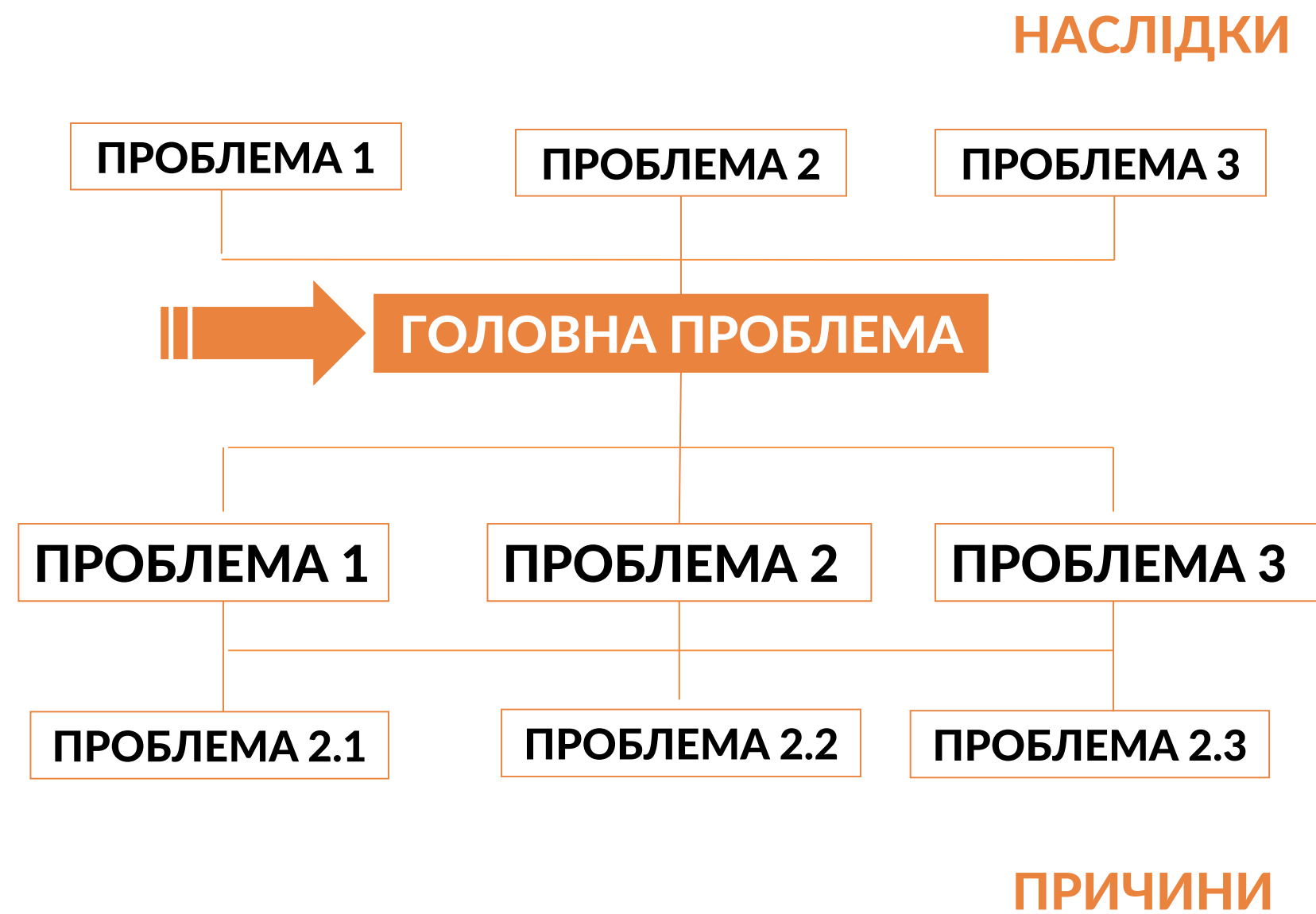
Дерева проблем забезпечують цілісне уявлення про наявну негативну ситуацію.

Дерева є інструментом, що слугує для визначення **головної проблеми**, котрої повинна стосуватися програма/послуга.

Аналіз проблеми повинен спиратися на **об'єктивні джерела даних**, наприклад, місцевий аналіз, дослідження, розмову статистику Управління праці, Центрів соціальної допомоги

# Дерево проблеми

## Обґрунтування потреби реалізації соціальних послуг



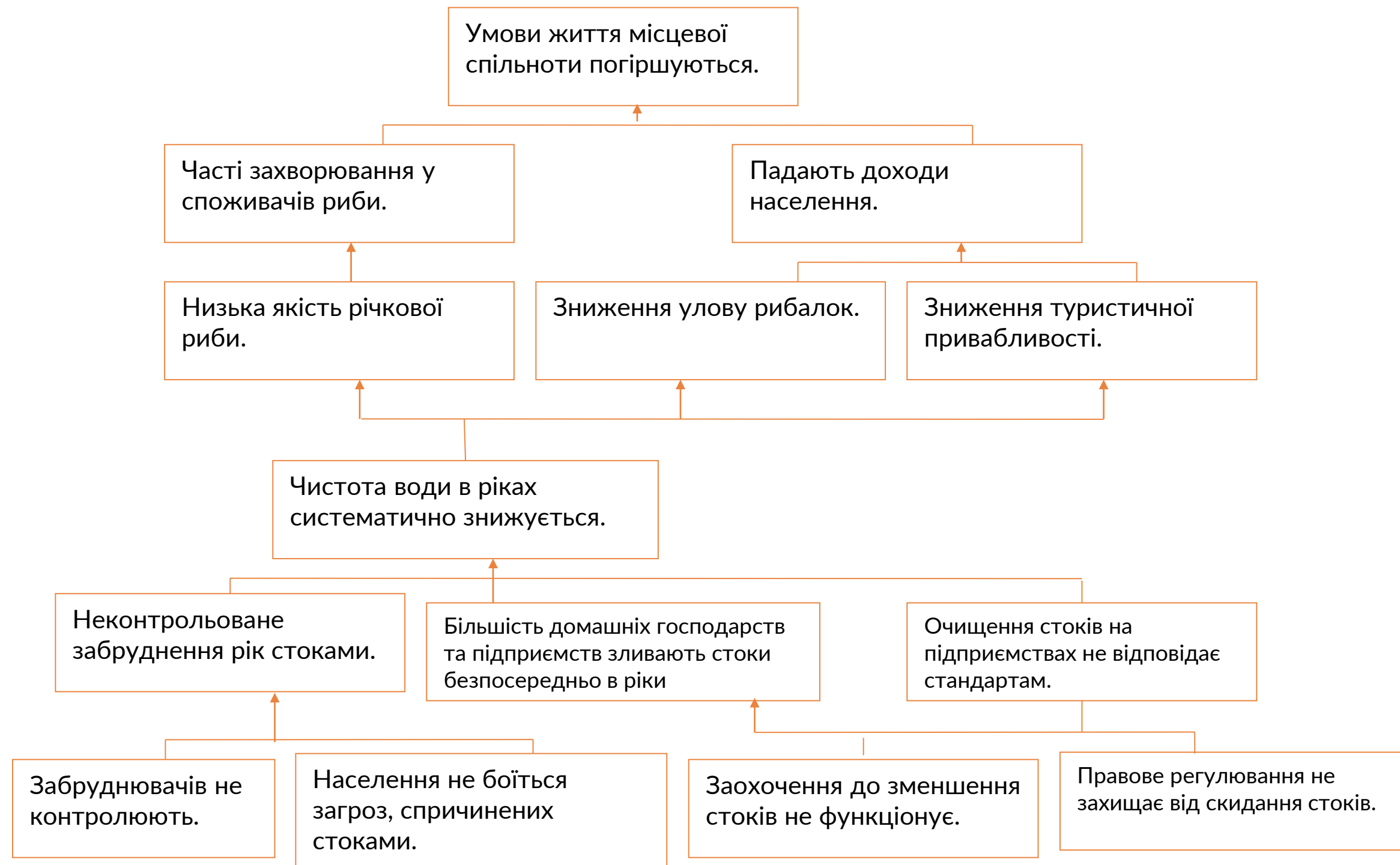
# Дерево проблеми

## Обґрунтування необхідності реалізації заходу | запуску соціальної послуги

- Вкажіть симптом початкової проблеми, з якої ви починаєте аналіз
- Перерахуйте всі причини симптомів проблеми
- Перерахуйте всі наслідки невирішених проблем, залежностей між ними та причинно-наслідкових зв'язків.

**Аналіз проблем повинен опиратися на об'єктивних джерелах даних!!!**

# Дерево проблеми



НАСЛІДКИ



ПРИЧИНИ

# Конфуцій

ХТО ЗНАЄ МЕТУ, МОЖЕ ПРИЙНЯТИ РІШЕННЯ

ХТО ПРИЙМЕ РІШЕННЯ, БУДЕ СПОКІЙНИМ

ХТО БУДЕ СПОКІЙНИМ, БУДЕ ПОЧУВАТИСЯ В

БЕЗПЕЦІ

ХТО ПОЧУВАЄТЬСЯ В БЕЗПЕЦІ, МОЖЕ ПОДУМАТИ

ХТО ДУМАЄ, МОЖЕ ПОКРАЩУВАТИ



# Мета

МЕТА НЕ Є ЗАХОДОМ.  
ВОНА Є СПРОБОЮ  
ВИЗНАЧЕННЯ **ЗМІНИ**,  
ЯКА ПОВИННА ВІДБУТИСЯ!!



# Мета проєкту

ПОВИННА ВІДПОВІДАТИ КРИТЕРІЯМ **SMART**

**S** – *specific numbers* – визначена чисельність (стисло означена кількість одержувачів),

**M** – *measurable* – вимірюваність (означена ключовими словами: зменшення, збільшення... ),

**A** – *area specific* – територіальна визначеність,

**R** – *realistic* – реалістичність,

**T** – *time bound* – часова визначеність.

**Цілі можна поділити на:**

Загальні | конкретні | довготермінові | короткотермінові | кількісні | якісні

# Мета проєкту

- Що ми хочемо змінити (ліквідувати, збільшити, зменшити, покращити, підвищити)
- Для скількох осіб призначені заходи
- Для яких осіб вони призначені
- На якій території будуть реалізовані
- За який час хочемо їх реалізувати

# Дерево цілей



# Дерево цілей



# Аналіз ключових осіб

<b>ХТО ЦЕ</b>	<b>Ставлення до нас (+/-)</b>	<b>Як ми можемо скористатися?</b>	<b>Як можуть скористатися нашим проектом?</b>	<b>Як їх можна отримати?</b>	<b>Хто є для нас найважливішим, стратегічним?</b>
<b>Організації</b>					
<b>Громадські установи</b>					
<b>Представники влади</b>					
<b>Медіа</b>					
<b>Одержувачі наших послуг</b>					
<b>Соціальні групи</b>					

# Планування завдань та заходів

## ПАМ'ЯТАЙ

- ЗАВДАННЯ
- МЕТОДИ РЕАЛІЗАЦІЇ (МЕТОДОЛОГІЯ)
- ЗАХОДИ

**ЦЕ РІЗНІ РЕЧІ!!!**

# Методи реалізації (методологія)

**Методологія** це соціальний, освітній та організаційний **процес впровадження**; спосіб вирішення завдань для досягнення цілей.

*Методологія, зазвичай, визначається:*

- **Доступними засобами** (замість телевізійної кампанії ми можемо дозволити собі лише плакати)
- **Досвідом** та експертним рівнем організації (ми зосереджуємося на тому, для чого ми маємо досвід і кадри)
- **Філософією та вагою** організації та проєкту (наприклад, індивідуальний підхід замість засобів більшого масштабу)
- **Календарем та наявним часом**
- **Типом кінцевих одержувачів**, на котрий ми орієнтуємося

# Обґрунтування виду планованих завдань

**При плануванні завдань необхідно визначити, чи запропонована підтримка має характер**

- комплексний;
- чи будуть використовуватися сучасні техніки та технології;
- чому такі завдання повинні бути реалізовані;
- підтримка є інноваційною;
- чи буде забезпечена гендерна рівність;
- чи проєкт відповідає місцевим потребам.



# Проектна логіка

При плануванні завдань необхідно визначити, чи запропонована підтримка має характер



# Наслідки проєкту

- **Продукти:** те що «створимо» в рамках виконання соціальних послуг
- **Результати:** можуть бути кількісні та якісні Взаємодія – вплив на соціальні зміни в даному середовищі
- **Додана вартість** – інноваційність проєкту

# Тверді результати

Це продукти нашого проєкту, які можна  
порахувати

# Якісні м'які результати

М'які результати – це зміни, що відбувалися у відчуттях одержувачів, творців, партнерів, надавачів соціальних послуг у сфері знань, умінь і навичок

# Додана вартість

ПІД ДОДАНОЮ ВАРТІСТЮ РОЗУМІЮТЬ

- Досягнення додаткових результатів, таких як вища або додаткова кваліфікація
- Досягнення інших результатів, крім досягнутих у рамках здійснених заходів, які можна виміряти
- Надання послуг, які були б недосяжними без даного проекту

# Вплив

## ВИМІРЮВАННЯ ВПЛИВУ ВІДБУВАЄТЬСЯ НА ДВОХ РІВНЯХ

- безпосередніх цілей проекту */immediate objectives/*, орієнтованих на безпосередніх одержувачів соціальних послуг
- ширшої цілі */wider objective/*, досягнення якої зумовлено іншими факторами, а не лише реалізацією даного проекту; більш широкий вплив стосується суб'єктів, які виходять за межі безпосереднього впливу проекту.

# Якісні результати – «м'які» – та індикатори їх досягнення

- **Знання** – досягнення ключових вмінь, наприклад, опіки над хворим
- **Вміння** – набуття комунікаційних, підвищення самооцінки, поліпшення іміджу, особистої гігієни – спостереження, розмова
- **Навички** – зміна обов'язкових навичок для підприємництва, пунктуальності, відповідальності – спостереження, виконання завдань

# Індикатори повинні бути

- **Точні** – пристосовані до характеру СП та отриманих результатів
- **Вимірювані** – виражені у кількісних, відсоткових або бінарних показниках (ТАК – НІ)
- **Надійні** – незалежні, репрезентативні, легко піддаються верифікації
- **Доступні** – легкі для отримання



# Результати та час

## БЕЗПОСЕРЕДНІ ТА ВІДКЛАДЕНІ РЕЗУЛЬТАТИ

### Тривалість –

чи ці результати збережуться, наприклад, після 6-ти місяців або кількох роках

### Валоризація –

чи результати були поширені та впроваджені

# Спосіб вимірювання наслідків

## ПРОДУКТИ:

- Книжка, брошура, бюлетені, посібники

## М'ЯКІ РЕЗУЛЬТАТИ

Спостереження, розмови

## ТВЕРДІ РЕЗУЛЬТАТИ

- Списки присутності, список сертифікатів про закінчення курсу, наприклад, догляду за старшими особами
- Кількість навчань

## ВПЛИВ

# Графік заходів

## ДІАГРАМА ҐАНТА (GANTT CHART)

	Час реалізації Одиниця часу: тиждень/місяць/квартал			
	I	II	III	...
Задача 1 :				
a) захід 1				
b) захід 2				
Задача 2:				
a) захід 1				

# Найбільш часті помилки під час створення проєктів

- Бажання досягнути всього в рамках одного заходу (**НЕРЕАЛЬНО**)
- Невідповідне **ПРЕДСТАВЛЕННЯ СПРАВИ** (недостатнє обґрунтування)
- Не брати до уваги усі зацікавлені сторони (т.з. стейкхолдерів)
- Відсутність ознак того, як і наскільки проєкт вписується в наявні стратегії, програми, потреби одержувачів тощо

# Добре підготовлена соціальна послуга

- **Чітка**, проста і легко зрозуміла
- Можлива для реалізації, тобто **реалістична/виконувана**
- Спирається на реальне розуміння **потреби/проблеми**
- Реально оцінена
- Не є докторською роботою



Solidarity Fund PL



Polish aid

# Бюджет

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

# Бюджет

ПЕРШ НІЖ СІСТИ ПИСАТИ БЮДЖЕТ, МИ ПОВИННІ ЗНАТИ

- часові рамки бюджету (річний, квартальний, місячний бюджет),
- формат бюджету (групи витрат, вибір аркуша для обчислення),
- фінансові дані за попередні роки,
- очікувані зміни у фінансовому законодавстві,
- прогнози стосовно інфляції,
- способи розрахунку вартості нових послуг, програм, продуктів,
- план банківських рахунків.



Solidarity Fund PL



Polish aid

# Класифікація витрат

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



# Бюджет

## РОЗПОДІЛ ВИТРАТ ЗА ВИДАМИ ВИТРАТ

- матеріали,
- енергія,
- зовнішні послуги,
- податки та виплати (ПДВ, акцизний збір на нерухомість, транспортні засоби, виплати до бюджету),
- витрати на персонал,
- амортизація,
- відрядження,
- інші витрати.

# Бюджет

## ВИТРАТИ, ПРО ЯКІ НАЙЧАСТІШЕ ЗАБУВАЮТЬ, І ЯКІ НЕДООЦІНЮЮТЬ

- позанормові витрати на персонал,
- витрати на розвиток організації,
- витрати на ремонти, збереження, налагодження,
- витрати на страхування,
- витрати на обов'язкові збори та податки, які підлягають окремій сплаті,
- витрати на волонтерів,
- витрати на промоцію,
- фінансовий резерв.

# Бюджет

## ПЛАНУВАННЯ ВИДАТКІВ ВІДПОВІДНО ДО ЗАВДАНЬ

### Приклад способу розрахунку витрат

Вид видатку	Одиниця	К-ть од.	Ціна	Вартість
<b>Витрати на управління проектом (приклад)</b>				
Координатор	місяць	12	2000	24000
Бухгалтер	місяць	12	1000	12000
Офіс проекту (оренда)	місяць	12	500	6000
<b>Мериторичні витрати (приклад)</b>				
<b>Навчання:</b>				
Тренер	Год.	20	100	2000
Навчальні матеріали	комплект	20	5	100

# Бюджет

## КВАЛІФІКОВАНІ ВИТРАТИ

Кваліфіковані витрати стосуються всіх витрат проекту, якщо вони:

- необхідні для реалізації проекту,
- будуть включені до бюджету проекту,
- відповідати вимогам ефективного фінансового управління (висока якість для даної ціни),
- фактично були понесені та показані у фінансовій документації проекту,
- підкріплені відповідними документами.

# 8 причин успіху впровадження нової соціальної послуги

1. Організаційна структура пристосована до команди, що працює із заходом.
2. Команда бере участь у плануванні.
3. Команда бере участь у підготовці графіку заходів.
4. Команда бере участь у створенні реальних бюджетів.
5. Проект добре використовує методи планування, і план не є самоціллю.
6. Команда працює відповідно до процедур, а не всупереч ним.
7. Команда погоджується з конкретними і реальними цілями заходів.
8. Цільовий одержувач бере участь у проекті з самого початку.

# 8 причин невдачі проєктів

- Команда не бере участі у плануванні.
- Команда не бере участі у вирішенні проблем.
- Невміння комунікувати.
- Невідповідні технічні вміння.
- Не вистачає адміністративних вмінь.
- Нереалістичний графік проєкту.
- Незрозумілі цілі проєкту.
- Невідповідне управління.



Solidarity Fund PL



Polish aid

# Управління проектом

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

# Управління проєктом

## МЕТА УПРАВЛІННЯ

управління кожною діяльністю/планом/проєктом для забезпечення досягнення запланованих результатів та його своєчасного завершення.

## СТРУКТУРА УПРАВЛІННЯ

залежить від типу, обсягу та складності заходів.



# Управління проєктом

## КОМАНДА

- Орган, що управляє організацією
- Команда заходів (цієї соціальної послуги)
- Координатор
- Координатор
- Фінансове обслуговування
- Мериторичні члени команди
- Рішення та комунікація

# Управління проєктом

## КОМАНДА

Основні функції в команді проєкту:

- **КООРДИНАТОР СП** – відповідає за всі заходи
- **ЧЛЕНИ КОМАНДИ СП**

Створюючи команду слід, перед усім:

- визначити потреби,
- оцінити наявний кадровий ресурс,
- залучити ресурси, необхідні для ваших заходів

# Управління проєктом

## КОМАНДА

- Одним з найважливіших елементів **ефективності команди** є її **доступність** і **доступність** її окремих членів.

Дослідимо це, беручи до уваги такі чинники:

- **кількість інших завдань**, до яких залучена ця особа в організації/установі
- **кількість годин**, які потрібно витратити на нашу діяльність (реальні робочі години)

# Управління проєктом

## ПАРТНЕРИ

- необхідно визначити, чи здійснюватиметься СП за участю партнерів, і якою мірою вони залучені та несуть відповідальність,
- на яких принципах буде базуватися партнерство і яка буде співпраця з партнерами (це має бути вказано в договорі),
- повинно бути описано, чи буде і як буде здійснюватися управління якістю.



# Управління проєктом

## ПАРТНЕРИ

### ПІДПИСАННЯ ДОГОВОРУ:

- мета партнерства,
- обов'язки лідера проєктних заходів
- завдання та обов'язки сторін у зв'язку з реалізацією СП,
- фінансовий план, поділений між сторонами договору та засади фінансового управління,
- засади комунікації та передачі інформації,
- засади прийняття рішень,
- спосіб моніторингу та контролю.

# Управління фінансами

ЯК ВИГЛЯДАЮТЬ ФІНАНСОВІ ПОТОКИ ТА ПОТОКИ ДОКУМЕНТІВ?

- Хто відповідальний за фінансові потоки?
- Як організовуються фінансові потоки в організації та між сторонами (cash flow)?
- Як виглядають фінансові та бухгалтерські послуги?
- Де зберігаються документи?
- Як організована система моніторингу та звітності?



# Дякуємо!

## Зворотній зв'язок

XXX@solidarityfund.pl

XXX@solidarityfund.pl

[www.solidarityfund.pl](http://www.solidarityfund.pl)