

**Петрович В. В.**,  
канд. іст. наук, доцент,  
доцент кафедри музеєзнавства, пам'яткознавства  
та інформаційно-аналітичної діяльності  
Волинського національного університету імені  
Лесі Українки, м. Луцьк

## **ВПЛИВ ДОКУМЕНТУВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ РОБОТИ ЦЕНТРІВ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Розвиток України як соціальної і правової держави визначається у загальному контексті європейської інтеграції з орієнтацією на фундаментальні цінності загальносвітової культури, серед яких визначальне місце належить правам людини та створенню ефективного механізму їх забезпечення. В Україні створена достатньо розвинута система соціального обслуговування, важливе значення для ефективної роботи якої має документне забезпечення здійснення цього процесу, застосування сучасних інформаційних технологій документування [8]. Документування – це регламентований процес запису інформації на різноманітних носіях за встановленими правилами, що забезпечує її юридичну силу, та спрямований на збереження всієї документації, що стосується основних напрямів і процедур роботи органу державної влади та прийнятих рішень протягом такого часу, допоки ця документація становить цінність [6, с. 376].

В Україні соціальне обслуговування асоціюється з діяльністю різних закладів державної системи соціального захисту населення. Законодавство України по-різному трактує поняття соціального обслуговування. В Законі України «Про соціальні послуги» соціальне обслуговування визначається як система соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [4]. У Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» соціальне обслуговування – це система соціальних заходів, спрямованих на сприяння, підтримку і надання послуг сім'ям, дітям та молоді з метою подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримку соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [5]. Отже, соціальне обслуговування – це організаційна форма соціальної діяльності, яка здійснюється переважно через мережу соціальних служб, які взаємодіють між собою для надання більш якісних соціальних послуг [4].

В Україні система соціального обслуговування виявляється в діяльності соціальних служб різних форм власності, серед яких важливе місце займають територіальні центри соціальної допомоги [4]. Головними напрямками їх діяльності є: виявлення та облік самотніх непрацездатних малозабезпечених

громадян, які мають право на надання соціальних послуг; організація надання соціальних послуг громадянам. У своїй структурі вони мають відділи, які займаються автоматичною обробкою інформації, виплатами допомоги та компенсації, прийомом документів тощо [7]. Ефективність та оперативність роботи даних центрів, своєчасне надання допомоги суттєво залежить від системи документаційного забезпечення цього процесу, від фахової підготовки кадрового персоналу. Основоположним в організації документаційного забезпечення роботи територіальних центрів соціального обслуговування є наказ Міністерства соціальної політики України від 14.07.2016 № 762 «Про затвердження форм документів, необхідних для оформлення на обслуговування в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» [3].

Для отримання соціальних послуг потенційний отримувач може звернутися до структурних підрозділів органів виконавчої влади з питань соціального захисту населення або безпосередньо до соціальної служби. Підставою для отримання соціальної послуги є письмова заява громадянина, яка подається до структурних підрозділів з питань соціального захисту населення за місцем проживання цієї особи. У випадку, якщо громадянин за станом здоров'я неспроможний самостійно прийняти рішення про необхідність отримання соціальних послуг, таке рішення може прийняти його опікун відповідно до методичного посібника «Управління діяльністю соціальних служб» [9, с. 52–53].

Відділення територіальних центрів забезпечують ведення автоматичного та первинного обліку отримувачів соціальних послуг. На кожного громадянина, якого обслуговує відділення територіального центру, ведеться особова справа, яка вноситься в єдиний реєстр для зручного та ефективного опрацювання. Це має важливе значення для організації роботи з документами у всіх відділах соціального обслуговування. Впровадження новітніх технологій документування інформації в діловодстві відкриває принципово нові можливості для документаційного забезпечення управління, дає змогу піднести діловодну діяльність на сучасний рівень, кардинально підвищити продуктивність роботи працівників служби документування [1].

У зв'язку з комп'ютеризацією управління виробництвом і переходом до зберігання інформації на нетрадиційних носіях сьогодні під документаційним забезпеченням управління розуміють створення документованої інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій. Це спрощує та прискорює процес підготування документів, уможливорює зберігання та опрацювання великих обсягів інформації, доступ до певної інформації з будь-якої точки земної кулі. Для автоматизованого збору інформації та документування територіальні центри сьогодні використовують наступні технологічні ресурси: єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги (ЄДАРП) – автоматизований банк даних, створений для забезпечення єдиного державного обліку фізичних осіб, які мають право на пільги за соціальною ознакою згідно із законами України, отримують соціальні стипендії, державну допомогу

постраждалим учасникам масових акцій громадського протесту та членам їх сімей; автоматизовану систему оброблення документації з призначення та виплати допомоги на базі комп'ютерних технологій (АСОПД/КОМТЕХ), що забезпечує автоматизацію процесів призначення, перерахунку, нарахування пенсій, допомоги, компенсаційних виплат тощо, масові перерахунки, формування документів з виплати, бухгалтерської та статистичної звітності в органах Мінпраці, Пенсійного фонду України на базі діючих законодавчих та нормативних актів України; автоматизовану інформаційну систему (АІС), призначену для обліку на місцевому рівні соціального стану інвалідів та їх сімей, одиноких непрацездатних громадян, малозабезпечених громадян та їх сімей для організації соціальної допомоги по видах послуг; програмно-технологічний комплекс «Ведення єдиної заяви (ПТКВЗ)», який забезпечує обробку документації по призначенню всіх видів соціальної допомоги за єдиною заявою. Основною складовою частиною комплексу є автоматизоване робоче місце спеціалістів єдиної приймальні в районному управлінні соціального захисту населення; «Автоматизоване робоче місце», «Звіт страхувальника (АРМ-ЗС)», що призначена для подання щомісячних та річних звітів до Пенсійного фонду України та інше [1].

Сьогодні територіальні центри працюють над запровадженням інноваційних методів роботи. За останні роки, окрім традиційних, запровадили інноваційні моделі надання соціальних послуг: паліативну допомогу невиліковно хворим та громадянам похилого віку в домашніх умовах; на виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 25.08.2011 № 326 «Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку». Серед функціонуючих в Університетах факультетів найбільша кількість слухачів відвідує такі: «Здорового способу життя», «Прикладного та художнього мистецтва», «Іноземної мови», «Психології» та «Інформаційних технологій» тощо. «Університет третього віку» допомагає громадянам адаптуватися до тих умов, в яких вони опинилися при виході на пенсію [2].

Робота по даних напрямках супроводжується складанням відповідної документації, яка розміщується на веб-сайтах територіальних центрів. Певною проблемою системи документування в територіальних центрах соціального обслуговування є кадрове питання. Значна кількість працюючих представлена працівниками відносно похилого віку, хто не володіє необхідними сучасними навичками роботи з комп'ютерними програмами. У той же час молоді працівники недостатньо обізнані з усіма формами документів по відповідним категоріям нужденних громадян. Отже, проблема залишається, потребує постійної уваги та подальшої розробки.

Таким чином, сьогодні в Україні у системі надання соціальних послуг населенню провідне місце посідають територіальні центри соціальної допомоги. На надання соціальних послуг у територіальних центрах мають право: громадяни похилого віку, інваліди, хворі (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більш як чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, визнані

такими в порядку, затвердженому Міністерством охорони здоров'я України; громадяни, які перебувають у складній життєвій ситуації у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, стихійним лихом, катастрофою (і мають на своєму утриманні неповнолітніх дітей, дітей-інвалідів, осіб похилого віку, інвалідів), якщо середньомісячний сукупний дохід їх сімей нижчий ніж прожитковий мінімум для сім'ї; учасники антитерористичної операції та члени їх сімей, внутрішньо переміщені особи.

Ефективність роботи даних центрів, а отже й своєчасне якісне соціальне обслуговування залежить від професійно налагодженої роботи працівників центрів. Вирішальну роль тут має система документного забезпечення діяльності установи, своєчасне інформування населення щодо умов отримання соціальних послуг.

### Список використаних джерел

1. Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 року № 404. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-2021-%D0%BF#Text> (дата звернення 26.12.2023 р.).

2. Про впровадження соціально-педагогічної послуги «Університет третього віку» : наказ Міністерства соціальної політики України від 25 серпня 2011 року № 326. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0326739-11#Text> (дата звернення 26.12.2023 р.).

3. Про затвердження форм документів, необхідних для оформлення на обслуговування в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : наказ Міністерства соціальної політики України від 14 липня 2016 року № 762. *Офіційний вісник України*. 2016. № 69. Ст. 2339.

4. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII (Редакція від 27.04.2022). *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 18. Ст. 73.

5. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21 червня 2001 року № 2558-III (Редакція від 03.08.2023). *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 42. Ст. 213.

6. Скібціцька Л. І., Щелкунов В. І., Сівашенко Т. В., Чичкан-Хліповка Ю. М. Офісний менеджмент : навч. посіб. К. : «Центр учбової літератури», 2014. 616 с.

7. Територіальні центри соціального обслуговування. Офіційний веб-сайт Міністерства соціальної політики. URL: <https://www.msp.gov.ua/content/centri-zahistu.html> (дата звернення 26.12.2023 р.).

8. Типове положення про територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) : Постанова Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2009 року № 1417 (Редакція від 04.05.2023). URL: <http://surl.li/oqebd> (дата звернення 26.12.2023 р.).

9. Управління діяльністю соціальних служб : метод: посіб. Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К. : К.І.С., 2013. 178 с.