

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-101>
УДК 332.146

АУДИТ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ AUDIT IN THE SOCIAL SERVICES MANAGEMENT SYSTEM

Іванюк Ольга Миколаївна

аспірантка,

Київський національний економічний університет

імені Вадима Гетьмана

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7691-7483>

Ivaniuk Olha

Kyiv National University of Economics named after Vadym Hetman

Стаття присвячена питанням аудиту в системі соціальних послуг. Висвітлено сутність понять «соціальні послуги» та «система надання соціальних послуг». Окреслено основних суб'єктів системи соціальних послуг в Україні, їх функції та роль у процесі аудиту. Встановлено, що аудит у системі соціальних послуг є ключовим інструментом для отримання об'єктивної інформації про ситуацію на місцях, що сприяє соціальному діалогу та прийняттю ефективніших рішень. Розглянуто роль Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг у перевірці достовірності даних. З'ясовано, що аудит допомагає зменшити ризики помилок, шахрайства та корупції, а також забезпечує покращення управління, оцінку результатів соціальної політики та перегляд раціональності використання державних виплат.

Ключові слова: аудит, соціальні послуги, система соціальних послуг.

This article explores the role and importance of audits in the social services management system. It provides a comprehensive analysis of the key concepts of "social services" and the "system of social service provision," delving into the structure and functioning of this system. The research highlights the significance of auditing as a crucial mechanism for improving the quality and accountability of social services, ensuring that they are effectively delivered to the population in need. The article outlines the primary stakeholders within the Ukrainian social services system, including governmental bodies, local authorities, and non-governmental organizations, focusing on their respective functions and roles in the auditing process. Through this analysis, it is established that auditing serves as a vital tool for obtaining objective, accurate information regarding the current state of social service delivery. This enables policymakers and service providers to engage in a more informed social dialogue, promoting the adoption of more effective solutions to address existing challenges. A special emphasis is placed on the role of the Register of Providers and Recipients of Social Services in ensuring the reliability and accuracy of the data used in the audit process. By cross-checking and verifying information from this register, auditors can assess the effectiveness of service delivery and detect discrepancies or irregularities that may point to inefficiencies, errors, or even fraudulent activities. The audit process is shown to be essential in mitigating risks associated with errors, fraud, and corruption, contributing to a more transparent and accountable system of social services. Furthermore, the article examines how audits enhance overall management within the social services system, offering a framework for evaluating the outcomes of social policies. It discusses how audits enable the assessment of the efficiency of resource allocation and the rationality behind the use of state funding, ensuring that public funds are utilized in a manner that maximizes their impact.

Keywords: audit, social services, social services system.

Постановка проблеми. Нині питання соціального забезпечення як чинника підвищення якості життя стає все більш актуальним для українського суспільства. Соціальна нестабільність, невпевненість у майбутньому та зростання кількості соціальних груп із різними економічними й соціальними можливостями посилюють необхідність уваги до цього питання. Рівень соціального забезпечення населення значною мірою залежить від дер-

жавної підтримки, особливо в кризових періодах.

Соціальна держава сьогодні зосереджує свою увагу на підтримці вразливих верств населення, забезпечуючи надання соціальних послуг різним групам людей. Однак місцеві відділи соціального забезпечення, незважаючи на обізнаність щодо потреб населення у своїх регіонах, часто стикаються з браком фінансових ресурсів,

що обмежує можливість надавати допомогу всім нужденним.

Особливо складною є ситуація під час надзвичайних ситуацій – природних катастроф, техногенних аварій чи інших криз, коли зростає кількість людей, які потребують соціальної підтримки.

Система соціального забезпечення покриває основні потреби постраждалих, але її можливості часто виявляються недостатніми для тривалого відновлення. Через обмеженість обсягу послуг, після завершення гострої фази кризи, отримувачі допомоги можуть знову опинитися в складній життєвій ситуації, оскільки не вистачає довготривалих програм реабілітації, спонсорської підтримки та соціальної інтеграції.

Для подолання таких викликів важливо підвищувати ефективність соціальних послуг, особливо у надзвичайних ситуаціях, коли швидкість та обсяг допомоги мають вирішальне значення. Надання довготривалої підтримки після криз дозволить людям швидше повернутися до нормального життя, зменшивши ризик повторного потрапляння в кризові обставини.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення інструментів системи соціальних послуг не є широко розповсюдженою темою серед науковців. О. Жук зазначає, що ключовими організаційними інструментами для контролю та забезпечення ефективного функціонування системи соціального захисту населення є моніторинг, перевірки, аудит та оцінка якості й ефективності надання соціальних послуг. Ці механізми сприяють переходу від радянської моделі соціального обслуговування до сучасної системи, орієнтованої на вирішення складних життєвих ситуацій [1]. В. Николаєва та І. Суровцева підкреслюють, що державний контроль за якістю соціальних послуг повинен включати комплексний моніторинг, підзвітність та механізми втручання, серед яких аудит відіграє важливу роль [3].

Ю. Горемікіна стверджує, що для впровадження якісного моніторингу та оцінки ефективності соціальних послуг необхідно розробити методологію, яка враховуватиме оцінку якості послуг з боку отримувачів і надавачів, а також достатність ресурсного забезпечення [3].

І. Мищак та Г. Казарян звертають увагу на необхідність розробки механізмів закупівлі соціальних послуг у недержавних організацій, аналізу витрат на заклади соціального захисту та адаптації соціальних послуг до

потреб конкретних осіб і сімей, особливо під час надзвичайних ситуацій [4].

І. Процик та Н. Кара наголошують на важливості організації ефективного обліку потенційних отримувачів соціальних послуг, впровадження національних стандартів якості, ліцензування та моніторингу послуг, а також участі громадських організацій у наданні допомоги під час кризових ситуацій. Важливими завданнями є децентралізація управління, підвищення ролі місцевих органів влади та удосконалення інфраструктури державних установ, особливо у періоди надзвичайних ситуацій, коли потреба в оперативній допомозі різко зростає [5].

Аналіз наукових робіт свідчить, що тема аудиту в системі соціальних послуг під час кризових ситуацій є недостатньо вивченою та потребує детальнішого дослідження [1, 5].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний науковий інтерес до питання аудиту та контролю якості соціальних послуг, низка аспектів залишається недостатньо дослідженою.

По-перше, відсутні детальні методики та підходи до проведення аудиту соціальних послуг саме під час надзвичайних ситуацій, коли потреба в оперативності й ефективності особливо висока.

По-друге, недостатньо вивченими є питання тривалої підтримки отримувачів соціальних послуг після кризових періодів, що має велике значення для запобігання повторного потрапляння до складних життєвих обставин.

Крім того, залишається відкритим питання інтеграції різних державних і недержавних структур у процесі надання соціальних послуг під час криз, що ускладнює ефективне управління й координацію дій.

Важливо також розробити системні механізми оцінки потреб та ресурсів у таких ситуаціях, а також забезпечити належну децентралізацію та ефективне використання наявних ресурсів на місцевому рівні.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою наукової статті є дослідження особливостей аудиту в системі соціальних послуг, зокрема в умовах надзвичайних ситуацій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Перш ніж перейти до розкриття мети дослідження, варто зазначити, що відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII [6], соціальні послуги визначаються як дії, спрямовані на запобі-

гання складним життєвим обставинам, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб або сімей. В умовах надзвичайних ситуацій це набуває особливої ваги, оскільки такі обставини часто призводять до різкого збільшення кількості осіб, які потребують негайної допомоги та соціального забезпечення. Надання послуг може відбуватися одночасно в декількох напрямках і охоплювати як профілактичні, так і відновлювальні заходи.

Система надання соціальних послуг є комплексом правових основ, принципів, форм і методів взаємодії різних суб'єктів, які забезпечують підтримку під час таких криз. До суб'єктів системи належать уповноважені органи, отримувачі та надавачі соціальних послуг, а також громадські об'єднання [6]. В умовах надзвичайних ситуацій, роль цих суб'єктів полягає в організації оперативного надання допомоги, з урахуванням потреб населення, яке постраждало від кризових обставин.

Аудит у сфері соціальних послуг відіграє ключову роль, особливо в періоди криз. Він забезпечує об'єктивний аналіз ситуації, який дозволяє визначити ефективність надання соціальної допомоги в умовах надзвичайних ситуацій, виявити прогалини в організації послуг і запропонувати шляхи їх удосконалення. Аудит також дозволяє оперативно реагувати на зростання потреб населення, забезпечувати належний рівень соціальних послуг та контролювати їх якість і доступність.

У рамках надзвичайних ситуацій, аудит сприяє підвищенню прозорості та довіри між надавачами і отримувачами послуг, що важливо для забезпечення стабільного розвитку та функціонування системи соціального захисту.

Дотримання національних стандартів надання соціальних послуг сприяє скороченню розриву між законодавчими вимогами та їх фактичною реалізацією. Це своєрідний показник якості управління соціальними послугами на різних рівнях: державному, регіональному та місцевому. Аудит відіграє ключову роль у зниженні ризиків помилок, шахрайства та корупції у програмах соціального захисту. Особливо це актуально при наданні соціальної підтримки в умовах надзвичайних ситуацій, коли потреби в послугах та грошових виплатах різко зростають. Аудит у таких випадках зосереджується на двох основних аспектах: перевірка достовірності інформації та контроль використання коштів.

З огляду на це, держава повинна забезпечувати систему заходів для проведення аудиту та моніторингу реалізації соціальних програм, проєктів та оцінки умов життя населення, особливо дітей і молоді. Аудит дозволяє покращити управління системою соціальних послуг, сприяє зміцненню демократичних процесів, а також дозволяє оцінювати результати соціальної політики та ефективність використання державних коштів.

Для забезпечення достовірності інформації про отримувачів соціальних послуг важливим інструментом виступає Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг [7]. Реєстратор, який відповідає за прийом документів та відомостей, виконує кілька ключових функцій. Він перевіряє повноваження особи, яка подає документи, перевіряє їх на повноту та відповідність вимогам, створює реєстраційну картку та формує опис поданих документів, після чого завершує процес реєстрації і передає інформацію до реєстру для подальшого розгляду [7].

Окрім цього, реєстратор, уповноважений на внесення відомостей до Реєстру, розглядає подані документи, перевіряє їх відповідність законодавству, заповнює реєстраційну картку та вносить дані до системи. За необхідності він редагує інформацію та готує рішення щодо включення надавачів соціальних послуг до звіту для подальшого розгляду [7].

Аудит у системі соціальних послуг є важливим для отримання об'єктивної інформації, що аналізується компетентними аудиторами. Це дозволяє відповідальним особам приймати точніші управлінські рішення, вчасно контролювати виконання завдань, передбачати можливі труднощі та вживати необхідні заходи. Аудит також сприяє посиленню довіри між надавачами та отримувачами послуг, що є основою для стабільного розвитку відносин у соціальній сфері.

Дотримання національних стандартів надання соціальних послуг допомагає зменшити розрив між законодавством та його практичною реалізацією. Це є показником якості управління системою соціальних послуг на різних рівнях: макро-, мезо- та мікро. Аудит у цьому процесі є важливим інструментом для мінімізації ризиків помилок, шахрайства та корупції в системі соціального захисту, особливо коли йдеться про грошові перекази. Він зосереджується на перевірці інформації та правильному розподілі коштів.

Таким чином, держава повинна забезпечувати систему заходів для проведення експер-

тизи та аудиту в межах реалізації соціальних програм. Це включає перевірку умов життя, морального, психічного та фізичного стану дітей і молоді, а також дотримання їхніх прав. Основні цілі аудиту в цій сфері полягають у підвищенні ефективності управління соціальними послугами, зміцненні демократичних процесів, оцінці результативності соціальної політики та раціональному використанні державних коштів.

Одним із ключових етапів аудиту в системі соціальних послуг є верифікація. Це процес збору та перевірки достовірності інформації, яка необхідна для нарахування державних виплат і впливає на визначення права на їх отримання, а також на розмір таких виплат. Верифікація включає перевірку інформації в автоматизованих базах даних, що допомагає виявити можливі невідповідності та уникнути зловживань у системі соціального захисту [8].

Верифікація державних виплат (пенсій, субсидій, пільг, стипендій та інших виплат із бюджетів усіх рівнів) здійснюється за допомогою інформаційно-аналітичних платформ. Дані отримуються від органів, що надають відповідні виплати, і піддаються аналізу та порівнянню для прийняття рішень щодо правомірності їх нарахування [8].

Порядок верифікації державних виплат визначається Кабінетом Міністрів України, який також затверджує перелік платежів, що підлягають верифікації. Верифікація здійснюється на основі методик, розроблених і затверджених відповідними органами, відповідальними за державну політику у сфері соціальних виплат [8].

Оцінка якості соціальних послуг є важливою складовою аудиту, що дозволяє визначити рівень відповідності наданих послуг встановленим стандартам. В Україні суб'єктами такої оцінки є Національна соціальна служба, органи місцевого самоврядування та інші державні структури, відповідальні за соціальний захист населення [9].

Висновки. Підсумовуючи, слід зазначити, що інструменти експертизи та аудиту мають критичне значення у сфері соціальних послуг. Аудит дозволяє провести діагностику стану та перевірку достовірності інформації, отриманої від отримувачів соціальних послуг. Водночас він забезпечує об'єктивну інформацію про надання соціальних послуг, що допомагає зменшити ризики помилок, шахрайства та корупції в програмах соціального захисту, а також сприяє зміцненню довірчих відносин між надавачами та отримувачами послуг.

З огляду на результати аналізу документів, є необхідність суттєвого вдосконалення процесу аудиту в системі соціальних послуг з урахуванням сучасних умов, що диктує війна. Як зазначено в Постанові Кабінету Міністрів України «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [9], у разі оголошення надзвичайного чи воєнного стану на території України або в адміністративно-територіальних одиницях/територіальних громадах, де надаються соціальні послуги, проведення оцінки якості послуг призупиняється на три місяці після припинення такого стану. Це може негативно вплинути на процес забезпечення достовірності надання соціальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Жук О. М. Організаційно правові засади контролю в системі соціального забезпечення в Україні на сучасному етапі. *Економічний форум*. 2021. № 1 (2). С. 147–154.
2. Суровцева І. Ю., Николаєва В. І. Державний контроль роль за якістю надання соціальних послуг як чинник конкурентоздатності соціальної роботи. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування*. 2022. Том 33 (72) № 4. С. 72–76.
3. Горемікіна Ю. В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*. 2016. № 3. С. 120–132.
4. Мишак І. М., Казарян Г. Г. Особливості інституційного регулювання соціально-економічного забезпечення осіб з обмеженими фізичними можливостями. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2018. № 4. С. 78–85.
5. Процик І., Кара Н. Особливості підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародних економічних відносин. *Publishing house "European Scientific Platform"*. 2022. С. 134–152.
6. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 № 2671)VIII. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671\)19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671)19#Text)
7. Про Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа, Реєстр, Опис, Заява, Перелік, Рішення, Замовлення, Витяг від 27.01.2021 № 99. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99\)2021\)%D0%BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99)2021)%D0%BF#Text)

8. Про верифікацію та моніторинг державних виплат: Закон України від 03.12.2019 № 324X. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324\)20#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324)20#Text)

9. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України; Порядок, Форма типового документа від 01.06.2020 № 449. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449\)2020\)%D0%BF#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449)2020)%D0%BF#Text)

10. Про запровадження експериментального проекту з реалізації функціоналів першої черги Єдиної інформаційної системи соціальної сфери: постанова Кабінету Міністрів України від 11.11.2020 р. № 1278. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278\)2020\)%D0%BF#n30](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278)2020)%D0%BF#n30)

REFERENCES:

1. Zhuk, O.M. (2021), Orhanizatsiino-pravovi zasady kontroliu v systemi sotsial'noho zabezpechennia v Ukraini na suchasnomu etapi [Organizational and legal framework of control in the social welfare system in Ukraine at the present stage], *Ekonomichnyj forum*, vol. 1 (2), pp. 147–154.

2. Surovtseva, I.Yu. and Nykolaieva, V.I. (2022), Derzhavnyi kontrol' yakosti nadannia sotsial'nykh posluh yak chynnyk konkurentospromozhnosti sotsial'noi roboty [State control of the quality of the social services provision as a factor of the social work competitiveness], *Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernads'koho. Seriia: Publichne upravlinnia ta administruvannia*, vol. 33 (72), no. 4, pp. 72–76.

3. Horemykina, Yu.V. (2016), Monitorynh ta otsiniuvannia yakosti ta efektyvnosti sotsial'nykh posluh: praktychnyi aspekt [Monitoring and evaluation of the quality and efficiency of social services: applied aspect], *Demohrafiia ta sotsial'na ekonomika*, vol. 3, pp. 120–132.

4. Myschak, I.M. and Kazarian, H.H. (2018), Spetsializatsiia instytutsiinoho rehuliuвання sotsial'no-ekonomichnoho zabezpechennia osib z invalidnistiu [Specialization of institutional regulation of socially-economical care of persons with disabilities], *Naukovi zapysky Instytutu zakonodavstva Verkhovnoi Rady Ukrainy*, vol. 4, pp. 78–85.

5. Protsyk, I. and Kara, N. (2022), Osoblyvosti polipshennia yakosti sotsial'nykh posluh u protsesi pohlyblennia mizhnarodnykh ekonomichnykh vidnosyn [Features of improving the quality of social services in the process of deepening international economic relations]. *Publishing house "European Scientific Platform"*, pp. 134–152.

6. Verkhovna Rada Ukrainy (2019), Zakon Ukrainy "Pro sotsial'ni posluhy" [The Law of Ukraine "About social services"]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (accessed 15 August 2024).

7. Kabinet Ministriv Ukrainy (2021), Postanova "Pro Reiestr nadavachiv ta otrymuvachiv sotsial'nykh posluh" [Resolution "About the Register of providers and recipients of social services"]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/99-2021-%D0%BF#Text> (accessed 15 August 2024).

8. Verkhovna Rada Ukrainy (2019), Zakon Ukrainy "Pro verifikatsiiu ta monitorynh derzhavnykh vyplat" [The Law of Ukraine "On verification and monitoring of state payments"]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324-20#Text> (accessed 15 August 2024).

9. Kabinet Ministriv Ukrainy (2020), Postanova "Pro zatverdzhennia Poriadku monitorynhu nadannia ta otsinky yakosti sotsial'nykh posluh" [Resolution "On approval of the Procedure for monitoring the provision and assessment of the quality of social services"]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text> (accessed 15 August 2024).

10. Kabinet Ministriv Ukrainy (2020), Postanova "Pro zaprovadzhennia eksperymental'noho proektu shchodo realizatsii pershoho etapu funktsii Yedynoi informatsiinoi systemy sotsial'noi sfery" [Resolution "About the introduction of an experimental project on the implementation of the first stage functions of the Unified Information System of the Social Sphere"]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1278-2020-%D0%BF#n30> (accessed 15 August 2024).