

**КАЧАЛОВА Т. В.**

**СОЦІАЛЬНИЙ АУДИТ ТА ІНСПЕКТУВАННЯ  
В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ**



*Навчально-методичний посібник*

Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя  
Факультет педагогіки, психології, соціальної роботи та мистецтв  
Кафедра соціальної педагогіки і соціальної роботи

**Качалова Т. В.**

**СОЦІАЛЬНИЙ АУДИТ ТА ІНСПЕКТУВАННЯ  
В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

*Навчально-методичний посібник*

Ніжин – 2024

УДК 304; 001.18

К30

Рекомендовано Вченою радою

Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя

(НДУ ім. М. Гоголя)

Протокол № 13 від 25.04.2024 р.

### **Рецензенти:**

**Останіна Н. С.** – кандидат пед. наук, доцент Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя;

**Новгородський Р. Г.** – кандидат пед. наук, доцент Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя

### **Качалова Т. В.**

К30 Соціальний аудит та інспектування в системі підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери: навчально-методичний посібник. – Ніжин: НДУ ім. М. Гоголя, 2024. – 144 с.

*Навчально-методичний посібник «Соціальний аудит та інспектування в системі підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери» призначені для студентів за спеціальністю 231 «соціальна робота». У навчально-методичному посібнику розглянуті теоретичні та прикладні аспекти організації соціального аудиту і проведення процедури соціального інспектування, наведені приклади помилок фахівців соціальної роботи для сім'ї, дітей та молоді і рекомендовано шляхи вирішення проблемних ситуацій під час відвідування і роботи з проблемними сім'ями. Окрім навчальних матеріалів у посібнику представлені: завдання для самостійної роботи, контрольні запитання, орієнтовні питання модульних контрольних робіт, ІНДЗ та список рекомендованої літератури. У додатках приведені приклади нормативно-законодавчих документів, які забезпечують реалізацію соціального аудиту та інспектування. Навчально-методичний посібник також буде корисним і для практикуючих соціальних працівників.*

**УДК 304; 001.18**

© Качалова Т. В., 2024

© НДУ ім. М. Гоголя, 2024

## ЗМІСТ

<b>Передмова .....</b>	<b>4</b>
<b>Розділ 1. Теорія та практика соціального аудиту .....</b>	<b>7</b>
1.1. Теоретичні основи соціального аудиту .....	7
1.2. Цілі, цінності, етичні норми та професійні стандарти соціального аудиту .....	30
1.3. Особливості соціального аудиту: типи соціального аудиту ..	41
1.4. Аудит системи управління людськими ресурсами.....	55
1.5. Технології соціального аудиту .....	63
<b>Розділ 2. Соціальне інспектування .....</b>	<b>78</b>
2.1. Теоретичні основи соціального інспектування .....	78
2.2. Технологічні аспекти соціального інспектування .....	90
2.3. Умови та Порядок соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах .....	103
<b>Рекомендована література .....</b>	<b>107</b>
<b>Додатки.....</b>	<b>111</b>

## ПЕРЕДМОВА

Сьогодні для українського суспільства об'єктивними стають проблеми соціальної безпеки як чинника якості життя суспільства. Причиною виникнення такої ситуації є суспільна дестабілізація та невпевненість у майбутньому для значної частини населення, поява різних соціальних груп з різними економічними та соціальними можливостями. Рівень соціальної захищеності населення у нашій країні значною мірою залежить від держави. Підвищена увага до зазначених питань обумовила актуальність ґрунтовного вивчення навчальної дисципліни «Соціальний аудит та інспектування».

Соціальний аудит та інспектування – нове явище в сучасних суспільних науках і соціальній практиці світового ринкового господарства. У теоретико-методологічному плані соціальний аудит спирається на концепцію соціоекономіки – міждисциплінарну наукову дисципліну, в центрі якої знаходиться процес відтворення людських ресурсів. Практичне значення соціального аудиту та інспектування полягає в тому, що вони можуть слугувати в якості ефективного інструмента регулювання соціоекономічних відносин і тим самим значно підвищувати рівень управління людськими ресурсами, що є вирішальним чинником виробництва в умовах сучасного ринкового господарства.

Вивчення навчальної дисципліни дає можливість здобувачеві набути досвіду: фундаментальних уявлень і базових знань щодо соціального аудиту та інспектування як ефективних методів соціального супроводу як соціальних спільнот, так і окремих осіб, які потребують соціального захисту або забезпечення; їх функцій у сучасному суспільстві; принципи, види та сфери застосування; міжнародні стандарти соціального аудиту та сучасні методики проведення інспектування. Навчальна дисципліна «Соціальний аудит та інспектування» належить до обов'язкових навчальних дисциплін професійного циклу.

*Предметом навчальної дисципліни є закономірності та способи формування, організації й ефективної реалізації аудиту на українських підприємствах та у соціальній сфері.*

*Метою викладання навчальної дисципліни «Соціальний аудит та інспектування» є ознайомлення студентів з основами та принципами соціального аудиту та інспектування, нормативною базою їх проведення, а також набуття первинних практичних навичок у цій сфері професійної діяльності.*

*Основними завданнями вивчення дисципліни «Соціальний аудит та інспектування» є:*

- надання базових знань про сутність, особливості, проблеми та тенденції розвитку соціального аудиту та інспектування як практичної діяльності, навчальної та наукової дисципліни у світі та в Україні;

- надання базових знань про сучасний стан соціального аудиту та інспектування як науки, її структуру, особливості теоретичного та прикладного аналізу соціального аудиту та інспектування як практичної діяльності, базові теоретичні концепції та підходи;

- формування у студентів первинних практичних навичок щодо застосування отриманих теоретичних знань для аналізу соціального аудиту та інспектування в Україні.

*Освітньо-професійної програми студенти повинні:*

***знати:***

- специфіку проведення соціального аудиту в системі соціального забезпечення та захисту;

- вимоги та основні положення міжнародних стандартів, що застосовуються при проведенні соціального аудиту та інспектування;

- особливості проведення соціального аудиту та інспектування в різних сферах життєдіяльності суспільства та на різних рівнях (регіональному, галузевому, організаційному);

- механізм, види та методи соціального інспектування;

- загальні технології та умови здійснення соціального інспектування;

– основні напрями діяльності центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді в Україні.

Самостійна робота є важливим видом навчального навантаження, що дозволяє закріпити здобуті під час аудиторних занять знання та доопрацювати питання, що не зазнали детального розгляду в аудиторії. Цей вид навчальної роботи є важливою складовою навчального процесу, що має безпосередній вплив на зміст і глибину засвоєння матеріалу студентами. І водночас, основним засобом оволодіння знаннями та набуття навичок у позааудиторний час.

Метою самостійної роботи є забезпечення засвоєння навчальної дисципліни в повному обсязі шляхом поглибленого вивчення й систематизації набутих теоретичних знань.

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено такі види самостійної роботи: підготовка до семінарських і практичних занять, що полягає в опрацюванні лекційного матеріалу, підготовці доповідей; підготовка до поточного та підсумкового контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики; самостійне опрацювання теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; самостійне виконання практичних завдань з урахуванням методичних рекомендацій.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА СОЦІАЛЬНОГО АУДИТУ

---

## 1.1. Теоретичні основи соціального аудиту

Початок історії соціального аудиту відмічається з 1940 року в США, коли соціальні рейтинги компаній стали регулярними. Ці рейтинги оцінювали відносини з персоналом і профспілками, з місцевим співтовариством, пожертвуваннями, волонтерством та іншими програмами компаній в місцевих спільнотах (community based programs).

У аспекті становлення і розвитку соціального аудиту 1960 року відмічається динаміка суспільного невдоволення щодо негативних наслідків зростання виробництва. Все частіше економічне зростання здійснювався за рахунок забруднення навколишнього середовища, всякого роду дискримінації, зниження безпеки виробництва, погіршення якості товарів.

Частка відповідальності за соціальну несправедливість і економічну нерівність була покладена на бізнес. Так розсудили уряд і громадська думка. Громадська думка і його лідери стали менше довіряти корпораціям, і, як наслідок, число покупців скоротилося. Результатом став громадський тиск на бізнес з метою регулювання соціально значущих аспектів діяльності компаній. У відповідь на це бізнес став все частіше виступати ініціатором «соціально відповідальної поведінки».

Таким чином, до початку XXI століття в індустріально розвинених країнах соціальний аудит виділяється в самостійне теоретичне та практичне спрямування підприємницької діяльності і стає неодмінним елементом економіки. У цих країнах формується і успішно реалізується організаційно-правова основа соціального аудиту, що створює необхідні умови для роботи соціальних аудиторів. На цьому етапі сутність соціального аудиту полягала в наданні замовнику аудиту незалежної і



адекватної інформації, отриманої в результаті аналізу проблем, окреслених замовником. Соціальний аудит надає можливість виявити існуючі ризики в соціально-трудовій сфері на рівні підприємства та розробити заходи щодо їх усунення. Більш того, в умовах стрімкого процесу глобалізації соціальний аудит як усвідомлена соціально-економічна необхідність почав виходити за межі індустріально розвинених держав і почав поширюватися по всьому світу.

Істотним якісним зрушенням в глобальному економічному мисленні на переломі ХХ–ХХІ ст. стало усвідомлення того, що людські ресурси є вирішальними серед основних факторів виробництва, а інвестиції в людський капітал – найбільш ефективними. Очевидно, що соціальна функція підприємств сучасного типу все в більшій мірі починає обумовлювати його економічну функцію – досягнення стійкості і конкурентоспроможності.

Соціальний аудит – це спосіб всебічної та об’єктивної оцінки стану соціальних відносин на різних рівнях (корпоративному, муніципальному, галузевому, регіональному, національному), що дозволяє виявити потенційні загрози погіршення соціального клімату, розкрити резерви розвитку людських ресурсів. Більш того, результати аудиторського обстеження – хороша предметна база для діалогу соціальних партнерів, який є єдиною альтернативою конфронтації.

Іншими словами, соціальний аудит – інструмент регулювання соціоекономічних відносин за допомогою добровільного соціального діалогу всіх сторін, які зацікавлені в досягненні соціального консенсусу.

Таким чином, *суть соціального аудиту* – це діагностика проблемних ситуацій, що виникають на підприємстві, в галузі або в регіоні, а також оцінка їх важливості, пошук шляхів їх вирішення та формування конкретних рекомендацій для зацікавлених сторін. Іншими словами, соціальний аудит – це аналіз чинників соціальних ризиків і вироблення пропозицій щодо зниження їх впливу.

**Основна мета соціального аудиту** – оцінка результатів роботи по реалізації планів, угод і договорів, спрямованих на підвищення ефективності трудової діяльності, зниження плинності кадрів, підвищення задоволеності умовами праці і соціальної життєвості працівників тощо.

**Об'єкт соціального аудиту** – соціоекономічні відносини в сфері розробки, прийняття і реалізації трьох- і двосторонніх угод та колективних договорів, планів і програм соціального розвитку, що діють на всіх рівнях системи соціального партнерства та управління соціально-економічною сферою.

**Предмет соціального аудиту** – достовірна і об'єктивна соціально економічна інформація, яка надходить з усіх рівнів обстеження шляхом аналізу існуючої нормативно-правової документації, а також використовуючи дані польових досліджень, опитувань, інтерв'ю, моніторингу, статистичних даних.

Ініціатором або замовником проведення соціального аудиту можуть бути практично всі учасники соціально економічних відносин.

Однак, слід звернути увагу на той факт, що соціальний аудит багато в чому є складніший, ніж фінансовий, екологічний або інший вид аудиту. Адже предметом обстеження тут є не просто матеріальні активи або фінансово-економічна та інша інформація, а людський ресурс.

Таким чином, можна дати загальне визначення соціального аудиту трудових відносин: ***це ефективний інструмент національної системи соціального партнерства, що дозволяє здійснити діалог і прийти до соціального консенсусу між зацікавленими сторонами на основі достовірних результатів добровільного та прозорого соціального обстеження, що має на меті регулювання процесу відтворення і розвитку трудових ресурсів.***

Практика показує, що сьогодні соціальний аудит може бути внутрішнім і зовнішнім, носити галузевий, корпоративний, регіональний або місцевий характер. Соціальний аудит може відрізнятися масштабами (бути частковим, вибіркоvim, розгорнутим, повним) і носити різний часовий (короткостроковий, разовий, довгостроковий, періодичний,

безперервний) характер. Він може використовуватися як важливий інструмент оперативного, тактичного і стратегічного менеджменту.

В даний час соціальний аудит перетворився на досить стійку систему з притаманними їй характерними рисами, процедурами, технологіями, а також зі своїми специфічними методами аналізу нефінансової звітності.

Соціальний аудит розуміється як процедура діагностування соціоекономічних відносин, моніторингу стану та ходу реалізації колективних договорів і угод, планів і програм соціального розвитку на підприємстві. Як правило, соціальне обстеження стає бажаним чи необхідним, якщо на підприємстві погіршується соціальний клімат. Найчастіше соціальний аудит використовується в оперативному або тактичному менеджменті, тобто до нього вдаються тоді, коли стався гострий соціальний конфлікт на підприємстві або коли стає очевидним, що створюються умови для загострення соціальних відносин і виникає необхідність з'ясувати причини погіршення соціального клімату та намітити шляхи вирішення соціальної напруженості.

Таким чином, соціальний аудит є одним з механізмів системи керівництва та управління соціальним розвитком, а також спосіб моніторингу, призначений для спостереження сфери соціоекономічних відносин.

Органи влади всіх рівнів (державного і місцевого самоврядування, загальнонаціональна, регіональна, міська і місцева) безпосередньо зацікавлені в соціальному аудиті, оскільки:

- результати аудиторського обстеження дають владі змогу отримати найширшому і достовірну інформацію відносно соціального клімату на всіх рівнях господарської діяльності і тим самим мати можливість більш цілеспрямовано й ефективно впливати на всю систему соціоекономічних відносин;

- соціальний аудит стає абсолютно необхідним для влади в країнах, які претендують бути «соціальною державою»;

- соціальний аудит може бути ефективним інструментом у розробці державної та муніципальної соціальної політики і, перш за все, при розробці програм стійкого і довготривалого розвитку;

- він може бути використаний з метою організації діалогу між соціальними партнерами і як інструмент налагодження співпраці між владою та інститутами громадянського суспільства.

Як користувачі в аудиторському обстеженні зацікавлені і найрізноманітніші інститути громадянського суспільства: політичні партії, об'єднання працедавців, профспілки трудящих, союзи споживачів, неурядові організації тощо. Широкий і об'єктивний характер соціального аудиту звужує можливості для популістської демагогії, сприяє транспарентності суспільства і його демократизації, оскільки соціальний аудит заснований на відмові від силових форм боротьби та орієнтований на досягнення соціального консенсусу.

На сучасному етапі і відповідно з практичним досвідом соціальний аудит можна класифікувати наступним чином (табл. 1).

**Таблиця 1**

***Класифікація соціального аудиту***

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Залежно від характеру об'єктів управління соціальний аудит проводиться	- В цілому по країні (на рівні національного господарства) - В галузях - В регіонах - В організаціях, на підприємствах
2	За ролі соціального аудиту в управлінні соціоекономічними процесами	- Внутрішній соціальний аудит (складова частина управлінського обліку, забезпечує аналітичною інформацією керівництво підприємства, галузі, регіону, національного господарства) зовнішній соціальний аудит (проводиться агентствами соціального аудиту, складова частина соціоекономічному звітності,

1	2	3
		забезпечує відповідною інформацією не тільки керівництво підприємства, галузі, регіону, національного господарства, але і зовнішніх користувачів, в тому числі соціальних партнерів)
3	За періодичністю проведення	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Перспективний соціальний аудит, спрямований на розробку прогнозів соціального розвитку підприємства, галузі, регіону</li> <li>- Оперативний соціальний аудит, проведений в певні терміни</li> <li>- Поточний соціальний аудит, який проводиться в період підведення підсумків діяльності підприємства, галузі, регіону за той чи інший період</li> </ul>
4	За суб'єктам управління соціальними процесами соціальний аудит проводиться	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Спільно з керівництвом, профспілками, бізнес-співтовариством</li> <li>- Керівництвом підприємств, галузей, регіонів, національного господарства профспілками підприємств, галузей.</li> <li>- Регіонів, національного господарства</li> <li>- Бізнес-спільнотою, підприємцями</li> <li>- Агентствами соціального аудиту за дорученням керівництва, профспілок, бізнес-співтовариств</li> </ul>
5	За змістом і повноті досліджуваних питань	- Повний, в разі дослідження всієї соціоекономічної діяльності підприємства, галузі, регіону, національного господарства

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Локальний, коли дослідження проводиться тільки в окремих підрозділах підприємства, на окремих підприємствах галузі, регіону, окремих регіонів національного господарства</li> <li>- Тематичний, коли досліджуються окремі блоки соціоекономічної системи</li> </ul>
6	<p>За функціональним змістом виконуваних процедур</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Соціальний аудит відповідності, коли оцінюється відповідність практичних дій, що реалізуються на об'єкті соціального аудиту, певним стандартам – нормам, правилам, планам і розпорядженням</li> <li>- Соціальний аудит ефективності – вивчення не тільки досягнутих результатів, але і всього спектру процедур, за допомогою якого вони були досягнуті; відбувається оцінка відповідності методів внутрішнього управління об'єкта соціального аудиту його цілям і можливості їх вдосконалення</li> <li>- Стратегічний соціальний аудит – виявлення ступеня узгодження соціоекономічної політики з цілями об'єкта соціального аудиту його глобальної та соціальної стратегіями, а також встановлення ступеня зв'язку соціоекономічної політики зі специфікою підприємства, галузі, регіону і зовнішніми умовами</li> </ul>
7	За обов'язковості	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обов'язковий</li> <li>- добровільний</li> </ul>

Можна зробити висновок, що соціальний аудит став досить стійкою системою, з притаманними їй характерними рисами, процедурами, технологіями, а також зі своїми специфічними проблемами і методами їх вирішення і аналізу нефінансової звітності.

Зарубіжний соціальний аудит спирається значною мірою на правові норми, зафіксовані в ряді універсальних міжнародних договорів, що закріплюють основні соціально-економічні вдачі: Статут Організації Об'єднаних Націй (1945), Загальна декларація прав людини (1948), Міжнародний пакт про економічні, соціальні і культурні права (1966), Заключний акт наради але безпеки і співробітництва в Європі (1975) та ін.

*Французький досвід соціального аудиту.* На рубежі століть питаннями соціального аудиту активно почала займатися французька громадськість, і до цього часу вони залишаються актуальними для цієї країни.

Відмінною особливістю французького досвіду в соціальному аудиті став нерозривний зв'язок з практикою соціальної відповідальності бізнесу, соціально відповідальних інвестицій в рамках концепції сталого розвитку. На думку різних експертів, у Франції ринок професійного соціального аудиту (і в більшості західноєвропейських країн) знаходиться на початковому етапі свого формування, так як дуже мало спеціалізованих агентств і кабінетів із соціального аудиту. Відомими агентствами по соціальному аудиті є: французьке *Vigeo*, американське *Innovest* і швейцарське *SAM*.

Хоча соціальний аудит в даний час набув популярності і дуже затребуваний, проте фірми соціального аудиту залишаються невеликими в порівнянні з агентствами фінансового моніторингу. На практиці це пояснюється тим, що підприємствам, які бажають отримати доступ до фінансових ринків, необхідно в обов'язковому порядку отримати відповідну оцінку їх фінансового рейтингу. У той же час ніяких обов'язкових оцінок за критеріями соціальним або екологічним поки не потрібно.

Незважаючи на розмови про важливість врахування соціальних і екологічних показників при інвестуванні, в реальності у Франції частка соціально-відповідальних інвестицій в загальному обсязі інвестицій

залишається вкрай малою – не більше 1%! (У США, для порівняння, цей показник дорівнює 10%.)

На відміну від інформації для соціального інвестування, великим попитом користується оцінка показників керованості компаній, яку проводять агентства по соціальному аудиту. До цього сегменту інформації проявляють великий інтерес і традиційні фінансові агентства, складаючи серйозну конкуренцію «соціальним аудиторам».

*Американський досвід соціального аудиту.* Американська система управління на рівні господарюючих суб'єктів має особливе значення, так як треба визнати, що менеджмент як наука і мистецтво зародився на початку ХХ ст. в США, а Фредерік Тейлор вважається загальноновизнаним батьком «наукового управління». Але нас в першу чергу цікавлять національні особливості системи управління, і перш за все управління соціально-економічними відносинами, які склалися під впливом специфіки американської цивілізації.

Економічний устрій і багатющий досвід знань і навичок, прийомів і методів, які характеризують американський стиль в управлінні бізнесом, мали своїм джерелом багаті культурні традиції, привнесені різними культурами внаслідок двох передумов: напливу іммігрантів і інтерактивної економічної політики експансії. При цьому американці, з одного боку, активно впливали на світові інтеграційні процеси, з іншого – самі були схильні до зовнішнього впливу інших національних культур.

Історична еволюція соціального аудиту в США свідчить про різноманіття його форм і певної закономірності їх розвитку. Аудиторські обстеження починалося з найбільш простої його форми – соціального рейтингу. Потім відбувся перехід до соціальної звітності. Ще пізніше соціальна звітність стала спиратися на соціальні стандарти. При всьому різноманітті форм соціального аудиту він тим не менше обумовлений зростанням корпоративної соціальної відповідальності.

Основною особливістю американської моделі соціальної відповідальності є слабе державне регулювання цієї сфери. Уряд, зацікавлений в посиленні системи соціального забезпечення, перекладає вирішення частини соціальних проблем на місцевий рівень, на некомерційний



сектор і бізнес. Місцева влада, позбувшись підтримки на державному рівні, змушена шукати союз з бізнесом для вирішення соціальних проблем, тому соціально-відповідальна поведінка компаній сприймається в США практично як категоричний імператив.

Розкриємо основні характеристики американської моделі корпоративної соціальної відповідальності:

– Вузько-сфокусована (*narrow focused*). Благодійна діяльність корпорації орієнтується на певну сферу: молодь, освіта, екологію і т.ін.;

– Ділова (*business oriented*). Соціальна відповідальність використовується для зміцнення іміджу, лояльності співробітників, зміцнення зв'язків із споживачами і всередині колективу. Соціальні програми розробляються і здійснюються спільними зусиллями підрозділів корпорації, пов'язаних з маркетингом, людськими ресурсами, продажами, зовнішніми зв'язками;

– Орієнтована на місцеву громаду (*community oriented*). Спрямована на зміцнення статусу компанії в територіальній громаді, де вона діє;

– Партнерська (*partnership forming*) з іншими компаніями, акціонерами, некомерційними організаціями, лідерами місцевих громад, місцевим урядом;

– Економна (*Cost Effective*), яка очікує вимірну віддачу від кожного вкладення, в тому числі за рахунок контролю за діяльністю некомерційних організацій, які отримують допомогу;

– Комплексна (*integrative*). У розробці та здійсненні соціальних програм взаємодіють різні відділи корпорації, самі програми стають наскрізними і зачіпають всі сфери діяльності фірми. Проводячи соціально-орієнтовану економічну політику в своїй територіальній громаді, корпорація використовує комбінацію різних форм соціальної залученості;

– Волонтерська (*volunteering*). Заохочує волонтерську активність співробітників, включаючи перших осіб, пов'язану зокрема з перерахуванням власних коштів на благодійні програми. Можливе використання особистого і робочого часу співробітників на здійснення волонтерських проектів.

Цивілізаційні і історичні особливості, специфіка державного устрою, система соціальних відносин і менталітету – все це багато в чому визначило характерні риси американської моделі соціального аудиту.

Протестантська етика, економічний раціоналізм досі пронизують всю систему соціальних відносин, в тому числі і соціальний аудит.

Але таке нове явище, як зростаюча корпоративна соціальна відповідальність, безумовно, є концептуальною основою соціального аудиту та привела до його розвитку: спочатку в формі соціальних рейтингів, потім – соціальної звітності та, нарешті, соціальної сертифікації, тобто до соціального аудиту, який спирається на соціальні стандарти.

Сучасний розвиток соціального аудиту зумовлений двома групами факторів. Перша з них визначається прагненням використовувати соціальний аудит з метою отримання економічної вигоди. Ця особливість надає американській моделі соціального аудиту суто прагматичного характеру. Дійсно, соціальний аудит і соціально відповідальна практика дозволяють компаніям економити гроші і створювати нові можливості збільшення прибутку. Спостереження показують, що компанії, які пройшли соціальний аудит, окупили його вартість в 6-12 разів за період від шести місяців до трьох років.

Перш за все, соціальний аудит покращує імідж фірми. «Хороша» репутація надає компаніям конкурентноздатну перевагу, особливо коли інші конкурентні чинники подібні якості продукту або послуги і ціни рівні.

Практика також показала, що соціальний аудит – інструмент, який допомагає менеджерам краще зрозуміти і прогнозувати потреби стейкхолдерів. Цей інструмент забезпечує істотну інформацію про інтереси, потреби та очікування стейкхолдерів, полегшуючи взаємозалежність, яка існує між бізнесом і його стейкхолдерами, заохочуючи взаємність, тобто забезпечує двосторонній розвиток.

Соціальний аудит здатний надати велику ефективність менеджменту. Він інтегрується з існуючими системами управління, і завдяки цьому менеджери, відповідальні за щоденне прийняття рішень, можуть більш ефективно використовувати інновації і реінжиніринги.

Соціальний аудит використовується як технологія контролю стратегічних цілей компанії. В процесі соціального аудиту стратегія компанії стає більш усвідомлюваною в якій і виявляються неузгодженості тактики і стратегії.

Друга група чинників пов'язана із суспільним тиском на корпорації. Суспільство зацікавлене в підвищенні прозорості діяльності корпорації. Соціальний аудит, зроблений добровільно або в результаті зовнішнього замовлення, передбачає більш високий рівень точності оцінок та інформації, одержуваних в ході аудиту. Зовні здійснюваний соціальний аудит може підвищувати довіру до компанії, усуваючи цинічні заяви про те, що «Соціальний аудит – не більше ніж замовний піар». Тим самим соціальний аудит підвищує довіру суспільства до аудированої організації, яка демонструє ідентичність своїх ринкових позицій з тією місією, цінностями, які компанія встановила для себе в якості корпоративних.

Нарешті, у американській моделі соціального аудиту є ще одна важлива обставина. Це відносини між державою і корпораціями з точки зору їх соціальної відповідальності. США, як держава субсидіарна, знімає з себе основну частину соціальних видатків, перекладаючи їх на плечі корпорацій і просто громадян. Вже одна ця обставина значно підвищує соціальну відповідальність приватного бізнесу. А так як соціальний аудит заснований в США на соціальній відповідальності, то він і обмежений в основному корпоративними рамками. Іншими словами, соціальний аудит практикується на мікрорівні окремого господарюючого суб'єкта та не використовується на макрорівні.

*Німецький досвід соціального аудиту.* Становлення німецької моделі соціального аудиту співпало з розвитком теорії соціальної держави, відповідно до якої Німеччина повинна стати демократичною і соціальною федеративною державою, що забезпечує справедливість і соціальну захищеність громадян. Це положення в 1949 р було закріплено Основним законом (Конституцією) ФРН.

В даний час соціальний аудит в Німеччині спрямований на здійснення двох основних завдань: надання допомоги роботодавцям в

дослідженні соціальної складової виробничих процесів і аналізі дотримання на рівні підприємств соціально-трудова прав працівників.

Розвиток соціального аудиту в ФРН за останні роки показує велику зацікавленість в його проведенні як з боку роботодавців, так і працівників. Більш того, він всіляко підтримується федеральними і земельними владою. Вже практично сформувалася думка про використання соціального аудиту для аналізу і оцінки соціальної сфери не лише на підприємствах і організаціях, а й безпосередньо в регіонах або муніципалітетах (комунах), оскільки запобігання соціальних конфліктів є в ФРН одним з основних напрямків загальнонаціональної політики.

Таким чином, цивілізаційні засади та особливості історичного і економічного розвитку Німеччини, характерні риси національного менталітету надали і продовжують чинити значний вплив на формування німецької моделі соціального аудиту.

Виділимо найбільш характерні риси цієї моделі.

1. Такі історично сформовані риси німецького характеру, як дисциплінованість, прагнення навести строгий порядок, акуратність, економічна розважливність, пунктуальність у часі та ін., і зараз пронизують всю систему соціальних відносин.

2. Німецька модель соціального аудиту формується в умовах соціального ринкового господарства, концептуальною основою якого є традиційні ідеї соціал-демократії, християнського соціального вчення (як протестантської етики, так і соціальної доктрини католиків), теорії держави добробуту.

3. На соціальну політику держави в більшій мірі, ніж в інших європейських країнах, впливають нормативні акти Європейського союзу. Одночасно правова основа ЄС багато в чому орієнтується на соціальні стандарти ФРН.

4. У соціальній сфері сучасної ФРН досі не ліквідовані повністю наслідки повоєнного розколу країни: соціальні умови істотно відрізняються в західних і східних землях країни.

5. Дуже важливою і характерною рисою німецької моделі соціального аудиту є реалізація на ділі принципу виробничої демократії: участь

представників найманих працівників в економічній раді підприємства, їх залучення до управління і розширення прибутку.

6. Однією з важливих особливостей німецького соціального аудиту є те, що в ньому широко використовується порівняльний аналіз соціальних показників аудированого підприємства в порівнянні з аналогічними показниками на рівні регіону та галузі. Тим самим соціальний аудит дозволяє визначити конкурентну здатність підприємства як найважливішу умову вирішення соціальних проблем.

7. Німецькі конкурентоспроможні підприємства виділяють значні кошти для створення комплексів соціальної сфери: баз відпочинку, лікарень і поліклінік, спортивних споруд, дитячих садів і т.п.

8. У ФРН в порівнянні з іншими європейськими країнами успішніше вирішується така складна соціальна проблема, як трудова міграція. Ефективна державна політика в цьому плані пояснюється перш за все строгими правовими методами, спрямованими проти нелегальної міграції.

9. У соціальній сфері Німеччині широко розвинена благодійна діяльність. Особливістю німецької благодійної діяльності є те, що вона не обмежується фінансовими пожертвами. Велике місце в ній належить особистій участі громадян в громадських роботах, по догляду за хворими та інвалідами, в художній самодіяльності і т.п. Тільки в 2007 р загальний обсяг благодійної діяльності оцінювали близько 2,5 млрд євро.

*Японський досвід соціального аудиту.* Будучи в XIX в. ще аграрною країною, не володіючи практично ніякими природними ресурсами, Японія протягом XX в. різко вирвалася вперед, перевищуючи за темпами економічного зростання багато провідних країн Європи і надаючи величезний вплив на світовий розвиток.

Однією з головних причин стрімкого успіху Японії є застосовувана нею модель менеджменту, орієнтована на людський фактор. За весь період історичного розвитку в Японії склалися певні методи праці та поведінки, відповідні специфічним рисам національного характеру.

Можна констатувати, що для японського соціального аудиту провідними характерними рисами є:

1. Соціальний аудит отримав найбільший розвиток у сфері навколишнього середовища та трудових відносин. У той же час права людини в порівнянні з іншими предметами аудиторського обстеження займають значно скромніше місце.

2. В розробці соціальних стандартів вирішальну роль відіграє держава, а більш конкретно – уряд. Якщо говорити про державну інспекцію трудових відносин, то її можна характеризувати як своєрідну форму державного соціального аудиту.

3. До процесу розробки соціальних стандартів широко залучаються профспілки і представники науки та громадськості.

Істотні відмінності між системами соціальних відносин в Японії, з одного боку, і з іншого – в США і країнах ЄС, можна бачити в табл. 2.

**Таблиця 2**

***Порівняльний аналіз особливостей і характерних рис систем соціальних відносин на Заході (США, Європа) і в Японії***

<b>Критерії</b>	<b>США, Європа</b>	<b>Японія</b>
етнічні особливості	Плюроетнічне суспільство	Моноетнічна нація замкнутого типу
релігійний фактор	Монотеїзм, переважний вплив християнства (католицизму і протестантизму)	Політеїзм, вплив буддизму, синтоїзму, конфуціанства
Виховання цивілізаційних цінностей	Культивування ідеї особистої вигоди, індивідуального успіху, самостійності, страху бути покараними	Культивування ідеї взаємодопомоги, колективізму, обов'язку і подяки, почуття сорому
індивідуальні цінності	Пріоритет особистих інтересів,	Пріоритет громадських інтересів. Старанність,

<b>Критерії</b>	<b>США, Європа</b>	<b>Японія</b>
	сім'ї. Любов, сім'я, задоволення як основні цінності. Постійне прагнення до підвищення свого матеріального стану	виконання боргу – як основні цінності. Постійне прагнення до духовного самовдосконалення
суспільні цінності	Держава знаходиться на службі кожного громадянина.	Кожен громадянин – це органічна клітинка держави.
	Підприємство – це місце роботи	Підприємство – це "дім", "сім'я", колектив
характерні національні риси	Прагматизм, індивідуальний егоїзм, повага до закону, цілеспрямованість	Працьовитість, завзятість, довготерпіння, ввічливість і делікатність, колективізм
Ставлення до праці	Праця – це необхідність, яка дає гроші на прожиття	Праця – це борг, який дозволяє постійно самовдосконалюватися
Філософія фірми	Основна мета – отримання прибутку	Основна мета – розвиток підприємства. Пріоритет інтересів клієнта
Ключовий принцип організації	Економічно ефективний проект підприємства	Підприємство – велика "сім'я"
Основні вимоги до менеджменту	Професіоналізм, ініціативність, виконання взятих зобов'язань	Уміння працювати з людьми, соціальна комунікабельність, вміння адаптуватися до системи соціального патерналізму

Критерії	США, Європа	Японія
Процес прийняття рішень	Всі рішення приймаються відповідним керівництвом, директивний характер вказівок "зверху вниз"	Проведення всебічного (на всіх рівнях) обговорення проекту рішення, рух інформації "знизу вгору"
стиль управління	переважно авторитарний	переважно співпричетний
Відношення між працівниками	Повага ієрархічного статусу, конкуренція між співробітниками	Широке коло спілкування, цінується готовність до співпраці, переважно неформальні відносини
Метод найму і кадрова політика	Найм працівників через мережу університетів, шкіл бізнесу і запрошення працівників з інших фірм. Індивідуальна оцінка і атестація працівників, оплата праці в залежності від індивідуальних результатів	Система "довічного найму", мобільність всередині компанії, перепідготовка і навчання усередині фірми, без відриву від виробництва. Просування по службі з урахуванням вислуги років. Оплата праці в залежності від віку і стажу роботи в фірмі
Спосіб вирішення конфліктів	На основі законодавства і рішень арбітражних комісій	На основі корпоративної етики не виходячи за рамки підприємства

Незважаючи на те, що соціальний аудит дуже молодий, він швидко завойовує все ширші позиції і, перш за все, в країнах з розвинутими ринковими відносинами. Дуже показово, що ініціатива впровадження



соціального аудиту належить приватному бізнесу і переважно великим міжнародним корпораціям. У цьому, безумовно, виявляється прагматична зацікавленість: практика показала, що витрати на соціальний аудит швидко окупаються і сприяють збільшенню доданої вартості, а інвестиції в людський капітал стають найбільш виправданими.

*Особливо актуальним соціальний аудит є для України.* І справа тут не лише і не стільки в його економічній рентабельності. Необхідно враховувати декілька важливих обставин. По-перше, особливу роль соціальних відносин у вітчизняній історії і, зокрема, те, що жодна країна у світі не зазнала в минулому столітті стільки соціальних потрясінь, як Україна. По-друге, зовсім нещодавно, у 1990-х рр. Україна пережила важку системну кризу, яка завдала найбільшого збитку саме соціальній сфері, важкі наслідки якої відчуваються і сьогодні. По-третє, Україна сьогодні перебуває на якісно новому етапі свого соціально-економічного розвитку, коли стратегічними завданнями є боротьба з бідністю, реалізація пріоритетних національних програм (освіта, охорона здоров'я, житлове будівництво, розвиток сільського господарства). По-четверте, в умовах глобалізації соціоекономічних відносин Україна може забезпечити стійкий і довгостроковий розвиток, зайняти гідне місце у світовій спільноті лише на основі інноваційної економіки, у якій вирішальну роль мають відігравати людські ресурси. Соціальний аудит і є тим ефективним інструментом регулювання людських ресурсів, що дає змогу запобігти соціальним потрясінням, сформувати систему управління соціальними ризиками на основі діалогу між соціальними і діловими партнерами, реалізувати соціальні стратегічні цілі і тим самим сприяти перетворенню України в дійсно соціальну державу.

Особливості української моделі соціального аудиту обумовлені багатьма факторами, в тому числі: історичними традиціями, національним менталітетом, специфікою соціоекономічних відносин, а саме:

- Держава сприймається українцями як чільний орган і є верховним арбітром в управлінні суспільними відносинами;
- Важлива роль у формуванні соціальних спільнот відводиться комунітаризму;

- Прихильність українців до принципу соціальної справедливості;
- Неповага до приватної власності і законів;
- Загальне благо як основна мета соціальної діяльності та альтернатива особистій вигоді;
- Традиції благодійності та меценатства.

Принципово важливою особливістю української моделі є те, що соціальний аудит розглядається як інструмент системи соціального партнерства. Включеність українського соціального аудиту в систему соціального партнерства значно розширює коло замовників обстеження соціоекономічних відносин.

Стратегічна спрямованість також характерна для української моделі соціального аудиту (за кордоном переважно використовується в оперативному і тактичному соціальному менеджменті). В Україні ж стратегічний характер соціального аудиту багато в чому визначається можливістю його використання на більш високих рівнях (державному, регіональному, галузевому, на рівні громади та ін.), А також більш тривалим періодом формування моральних норм і ділової етики, правил взаємин між бізнесом і суспільством.

Розглядаючи українську практику і перспективи розвитку, зацікавленість в соціальному аудиті різних сторін сприяє тим явищам, які відображені в табл. 4.

**Таблиця 4**

1	2
Для регіону	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Виявити потенційні загрози та ризики загострення соціальних відносин, основні причини їх виникнення</li> <li>- Виявити порушення норм законодавства в сфері соціальних відносин, невідповідність соціальної ситуації правовим і етичним нормам</li> <li>- Визначити шляхи мінімізації соціальних ризиків, досягнення соціального консенсусу па основі прийняття узгоджених заходів з розвитку людсько-</li> </ul>

1	2
	<p>го фактора соціально-економічного розвитку оцінити в зіставленні соціальні сторони діяльності окремих підприємств</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Виявити невідповідності заявлених цілей підприємств практиці в названій сфері</li> <li>- Домогтися фінансово-економічної віддачі від соціально відповідальної поведінки</li> <li>- Збільшити репутаційний капітал підприємства для інвестицій і персоналу</li> <li>- Проаналізувати стратегічний ефект від активної і відповідальної соціальної практики влади, бізнесу і профспілок</li> </ul>
<p>Для керівництва підприємства і бізнес-спільноти</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Використовувати інформацію як всього комплексу соціального аудиту, так і окремих його елементів: кадровий аудит, аудит управління персоналом, підготовки і перепідготовки кадрів, формування загального корпоративного інтересу, формування оптимального балансу інтересів учасників виробничого процесу</li> </ul>
<p>Для органів влади</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отримати ширшу і об'єктивну інформацію про соціальні відносини в різних галузях економіки (на підприємствах – для регіонального та місцевого рівня), ніж наведені дані офіційної статистики, документи політичних партій, заяви керівників розкрити латентні форми соціальної напруженості і своєчасно вжити необхідних заходів</li> <li>- Ефективніше регулювати соціальні відносини через механізми соціального партнерства</li> <li>- Більш об'єктивно проводити конкурси з соціальної тематики на основі критеріїв соціального аудиту</li> </ul>

1	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аргументовано залучати бізнес до участі у фінансуванні соціальних проєктів, в тому числі з охорони навколишнього середовища</li> <li>- Використовувати результати об'єктивного аудиторського обстеження в боротьбі з тіньовими формами організації трудової діяльності</li> </ul>
Для профспілок	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Дозволить ефективніше захищати працівника в діалозі з роботодавцем, використовуючи результати незалежного аналізу колективних договорів та їх виконання, відповідності корпоративної етики загальноприйнятим етичним і правовим нормам, інформованості працівників про стратегічні цілі і поточний стан справ підприємства, обґрунтованості взаємних вимог працівників і роботодавців один до одного</li> </ul>

Вперше в Україні була проведена процедура соціального аудиту у 2008 році. Метою дослідження стало вивчення існуючих ризиків у сфері соціальних відносин на підприємстві, шляхи їх мінімізації, а також вивчення окремих явищ, які сприймаються персоналом як порушень законодавчих та етичних норм і створюють суттєві перешкоди формуванню позитивного іміджу керівництва компанії в очах співробітників.

Завданнями дослідження стали:

1. Виявлення ступеня лояльності трудового колективу по відношенню до керівництва;
2. Виявлення рівня інформованості трудового колективу про перспективи розвитку та поточні справи на підприємстві;
3. Оцінка якості соціально-побутових умов на підприємстві;
4. Виявлення факторів, що впливають на плинність кадрів.

Для вирішення цих завдань використовувалися індикатори за такими параметрами:

- Відносини власності на підприємстві;
- Зміст праці;
- Нормативи праці;
- Умови праці та охорона праці;
- Організація та оплата праці;
- Існуючі програми підвищення кваліфікації і професійного зростання;
- Трудові суперечки і технології їх вирішення;
- Соціальні програми підприємства (програми житлового будівництва та роботи з молодими кадрами; системи медичного та пенсійного страхування; система охорони здоров'я і рекреаційних можливостей);
- Екологічні програми підприємства;
- Кадрова ситуація;
- Гендерна нерівність;
- Інформаційна політика підприємства;
- Перспективи розвитку підприємства.

Підсумкові індикатори були зведені в 5 груп:

- 1) індикатори оцінки образу керівництва працівниками або персоналом;
- 2) індикатори оцінки працівниками ряду аспектів інформаційної політики, здійснюваної на підприємстві;
- 3) індикатори оцінки персоналом існуючої системи організації і оплати праці, системи соціальних гарантій;
- 4) індикатори оцінки персоналом кадрової ситуації на підприємстві;
- 5) індикатори гендерної нерівності.

Досвід проведення дослідження показав затребуваність саме такого набору параметрів і індикаторів. Тим часом подібні дослідження можуть служити прикладом ефективного використання фрагментів інформації для отримання лише часткової картини соціальної ситуації. Повна картина могла б бути отримана при впровадженні в Україні стандартизованих методик соціального аудиту, що передбачає: по-перше, розробку критеріїв оцінки ситуації на підприємстві, території, по-

друге, розробку стандартів соціальної відповідальності як на підприємстві, так і на території.

Реалізація концепції соціального аудиту в довгостроковій перспективі дозволить оптимізувати процеси управління, прийняття адміністративно-управлінських рішень на федеральному, регіональному і локальному рівнях.

Таким чином, в Україні існує об'єктивна основа безпосередньої зацікавленості в соціальному аудиті насамперед самого бізнес-спільноти. Залучення до соціального аудиту інститутів громадянського суспільства дозволяє державі виступати не в якості контролера, а переважно як координатора соціоекономічних відносин і тим самим надавати більш гнучкий характер системі регулювання відносин у соціальній сфері.

Соціальний аудит в Україні має можливість стати ефективним інструментом соціального партнерства, що дозволяє здійснювати діалог між зацікавленими сторонами на основі достовірних результатів добровільного, незалежного і об'єктивного аудиторського обстеження, що має на меті досягнення консенсусу в регулюванні соціоекономічних відносин.

Як будь-яке нововведення, соціальний аудит викликає неоднозначну оцінку. Соціальний аудит, навіть з урахуванням його подальшого вдосконалення, звичайно, не вирішить сучасних соціальних і екологічних бід. Однак його по праву можна розглядати як своєрідну соціальну інновацію, здатну з часом трансформуватися в дієвий механізм регулювання соціально-економічних процесів в умовах глобалізації.

### **Питання для самоконтролю**

1. Як можна пояснити інтеграцію економічних та соціальних відносин при переході від індустріального суспільства до постіндустріального?

2. У чому змінюються критерії ефективності в діяльності підприємств?

3. Розкрити роль соціокультурних факторів в еволюції управління соціальними відносинами.

4. Назвати предмет СА, його об'єкт та цілі.
5. Пояснити, чому користувачі СА проявляють до нього зацікавленість.
6. Назвати країни, що використовують соціальну звітність. Обґрунтувати відповідь.
7. Описати види та форми СА.
8. Розкрийте особливості соціального аудиту в Україні.

## **1.2. Цілі, цінності, етичні норми та професійні стандарти соціального аудиту**

В Україні найвищою соціальною цінністю визнається людина, її життя та здоров'я, честь і гідність, недоторканість і безпека, а забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави.

Конституція України закріпила право громадян на охорону їх життя і здоров'я в процесі трудової діяльності. Основним об'єктом правового захисту в ній є людина як найвища соціальна цінність, її права і свободи, гарантії їх реалізації. Гарантування безпечних умов праці, ліквідація професійних захворювань і виробничого травматизму, усунення шкідливих факторів є однією з головних турбот Української держави. Стаття 3 Конституції передбачає, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визначаються в Україні найвищою соціальною цінністю.

Сучасні світові тенденції засвідчують подальший рух до соціально відповідальної поведінки всіх учасників соціальної взаємодії на всіх без виключення рівнях. Уряди та інші владні структури відчують постійно зростаючий попит на все більш соціально відповідальну діяльність бізнесових та управлінських структур. Економісти шукають баланс між максимальним отриманням прибутків і витратами на екологію та соціальні програми для робітників і місцевої спільноти. Громадськість та суспільні організації стають все більш наполегливими в своєму праві на отримання об'єктивної інформації про діяльність влади і бізнесу та в

бажанні впливати на управлінські рішення. Отже, ми бачимо зацікавленість влади, бізнесу та суспільства в пошуку нових, адекватних сучасних умовам, способів оцінки ефективності та соціальної відповідальності будь-яких організацій. Задовольнити такі потреби можна за допомогою механізмів соціального аудиту, який вже широко застосовується на Заході та починає пробивати собі дорогу на теренах пострадянського простору.

Інститут соціального аудиту на сьогодні не має чіткого нормативно-правового закріплення ні у вітчизняній, ні у міжнародній практиці. Втім питання, що є об'єктами дослідження соціального аудиту визначені численними міжнародними актами та договорами, а також закріплені українським законодавством. Це, зокрема, питання захисту життя, прав і свобод людини, проблеми захисту довкілля, тощо.

В міжнародній практиці основою правового регулювання проведення соціального аудиту є корпоративна соціальна відповідальність як елемент реалізації концепції сталого розвитку. Відповідно соціальний аудит найчастіше застосовується як інструмент більш ефективної реалізації зазначеної концепції, а також з метою підтвердження звітів компаній зі сталого розвитку. В такому аспекті для оцінки рівня соціальної відповідальності при соціальному аудиті керуються стандартом SA 8000 «Соціальна відповідальність».

Регулювання порядку, підстав проведення і змісту соціального аудиту в Україні відсутнє. Спробу заповнити цей пробіл зроблено у 2008 році, коли Науково-дослідний інститут соціально-трудових відносин представив проект Концепції формування національної моделі соціального аудиту. Проте на сьогодні він залишається лише науковою розробкою і не був прийнятий на законодавчому рівні. Тож на сьогодні доречним залишається вдосконалення розробленої Концепції відповідно до вимог часу та її затвердження.

Підвищений інтерес приватного бізнесу до соціальних відносин обумовлений тим, що людські ресурси стали вирішальним чинником в економічному розвитку. Інвестиції в людський капітал увійшли до категорії «рентабельних». Соціальна функція підприємництва тепер усе



більшою мірою обумовлює функцію економічну (отримання прибутку), тож бізнес став зацікавленим в об'єктивному обстеженні зовнішніми аудиторами соціальних відносин на своїх підприємствах. Але менеджери не завжди готові розповісти всю правду про соціальні проблеми, які існують на підприємстві, а часом їм просто бракує професіоналізму, щоб об'єктивно розібратися у всіх тонкощах соціальних відносин. Профспілки ж, виконуючи свою основну функцію захисту інтересів найнятих робітників, із зрозумілих причин схильні перебільшувати фінансові можливості підприємства і його господаря.

У сучасних умовах одержати економічну вигоду можливо за умови мінімізації соціальних ризиків. Практика показала, що витрати на соціальний аудит дуже швидко окупляються, тобто не загрожують економічній вигоді. Висока якість продукту, його інноваційний характер, позитивний імідж підприємства – сьогодні це ключові чинники в конкурентній боротьбі. І тут інформація, яку дає соціальний аудит, необхідна для раціонального управління потенційними можливостями персоналу.

Усе більшого значення набуває морально-етичний імідж підприємства в очах споживачів і всього суспільства як важливий конкурентний чинник. Споживач віддає перевагу продукту нефальсифікованому, виробленому на підприємствах, де не використовується праця некваліфікованого персоналу, малолітніх дітей, не порушуються правила вимоги щодо збереження навколишнього середовища і т.п. Виявлення цих соціальних стандартів – одна з функцій соціального аудиту.

Особливо слід підкреслити зацікавленість у соціальному аудиті великих корпорацій. В умовах глобалізації ТНК стали основними гравцями на світових ринках. Природно, що соціальна сертифікація їх продукту дозволяє їм завойовувати нові зарубіжні плацдарми.

Закладені в соціальному аудиті можливості ефективного контролю, перевірки і верифікації дій і рішень з питань управління соціальними програмами, відпрацювання дієвого механізму “зворотного

зв'язку" органів влади з населенням відповідають цілям підвищення добробуту народу, оптимізації соціальних відносин в суспільстві.

Результати соціального аудиту, якщо зробити їх відкритими для громадськості, могли б дати значно реальнішу картину стану нинішніх соціальних відносин, ніж це подається офіційними органами. Прозорість результатів незалежного аудиторського обстеження може стати важливим інструментом спостереження за реалізацією державних соціальних програм. Нарешті, результати соціального аудиту могли б зробити свій внесок в антикорупційну боротьбу, перипетії якої час від часу відлунюють у різних засобах масової інформації, але не засвідчують її високої ефективності.

Чинниками, що підвищують актуальність введення інституту соціального аудиту в сучасних українських умовах, є:

- соціальна орієнтація економічних і адміністративних реформ;
- зацікавленість усіх верств суспільства у підвищенні якості життя;
- прагнення до консолідації суспільства;
- необхідність подолання і профілактики соціальної напруженості;
- формування соціально відповідального бізнесу;
- оптимізація соціальних бізнес-інвестицій;
- формування громадської думки, що визнає правову і моральну легітимність нових власників підприємств і компаній;
- усвідомлення важливості подолання патерналізму і утриманства, формування особистої відповідальності за свій вибір та ін.

Успішність реалізації суспільних функцій соціального аудиту залежить від того, наскільки чітко суб'єкти дотримуються принципів при його проведенні. В проекті Концепції формування національної моделі соціального аудиту [Проект Концепції] зазначені 5 принципів (добровільність, конфіденційність, відповідальність, персоніфікація та комплексність). Вважаємо доцільним розширити цей спектр принципів та конкретизувати їх:

- добровільність: впровадження соціального аудиту не повинно бути предметом нормування та стандартизації з боку владних структур, що негативно впливає на виявлення ініціативи;

- незалежність: соціальні аудитори мають бути незалежні від інтересів замовника;
- конфіденційність: домовленість замовника та аудитора щодо нерозголошення останнім відомостей, які становлять комерційну таємницю або носять конфіденційний характер;
- взаємну відповідальність сторін соціального аудиту: досягнення домовленості сторін щодо створення умов для об'єктивного та прозорого обстеження за узгодженою методикою аудиту;
- персоніфікацію спрямованості послуг: неможливість надання двох (або кількох) абсолютно однакових результатів аудиторської діяльності навіть двом однотипним організаціям, що працюють в одній галузі;
- комплексність: соціальний аудит, як правило, проводиться спільно з іншими видами аудиту (технічним, екологічним, фінансовим, економічним, інституціональним та комерційним);
- об'єктивність, яка полягає в неупередженому розгляді соціального об'єкту, що виключає будь-які спотворення дійсності в чийхось інтересах, бо тільки неупереджений аналіз і зроблені на його основі висновки мають реальну наукову і практичну значущість;
- причинність, яка обумовлена універсальним зв'язком і взаємодією усіх явищ і процесів у реальному світі, що дозволяє в процесі аудиторського обстеження не обмежуватися описом окремих фактів або явищ, а з'ясувати закономірності їх виникнення і функціонування;
- системність у вивченні соціальних явищ пояснюється тим, що соціальна організація є складним переплетенням прямих і опосередкованих міжособистих та організаційних стосунків, дій в найрізноманітніших формах їх прояву, і виділення окремих можливо лише умовно;
- винагороди: робота соціальних аудиторів оплачується відповідно до договірних зобов'язань, незалежно від того, чи задовольняють замовника висновки і рекомендації обстеження, їх обґрунтованість, справедливність тощо;

- невтручання: соціальні аудитори не втручаються прямо в діяльність організації, органів влади і управління або соціальних структур, за винятком спеціально обумовлених випадків;

- наукова обґрунтованість та підтвердження результатів особливо важливі, бо за кожним рішенням, прийнятим на основі соціального діагнозу, стоїть життя конкретних людей, їх долі;

- **соціальний аудит завжди проводиться на чисть замовлення.**

Не виключається, що сам фахівець може сформулювати замовлення і провести аудиторське обстеження. Але у будь-якому випадку – замовник має бути і саме він у взаємодії з аудитором повинен якомога точніше визначати мету соціального аудиту.

Незважаючи на те, що в Україні сьогодні спостерігаються лише поодинокі випадки застосування соціального аудиту (переважно великими підприємствами з іноземним капіталом), для представників вітчизняного бізнесу стає очевидним факт того, що стабільний розвиток підприємства, який оптимально поєднує виконання економічних, соціальних та екологічних завдань та дотримання відповідних стандартів, веде до зниження підприємницьких ризиків, зміцнює конкурентоспроможність, підвищує ефективність персоналу і лояльність споживачів, покращує репутацію підприємства, вносить вагомий вклад підприємницьких структур в економічний та соціальний розвиток країни.

Для вітчизняних підприємств практика застосування соціального аудиту забезпечить:

- попередження та виявлення соціальних ризиків, визначення заходів по їх зниженню та недопущенню у майбутньому;

- виявлення порушень та фактів недотримання положень законодавства у сфері соціально-трудова відносин;

- розробку та використання нових підходів до мотивації праці, підвищення кваліфікації працівників та їх кар'єрного зростання;

- створення належних і безпечних умов праці;

- формування позитивного іміджу та високого рейтингу підприємства;

- удосконалення виробничого процесу та покращення якості та конкурентоспроможності продукції та послуг;
- діагностування, контроль за ефективністю соціального менеджменту у системі управління;
- запровадження ресурсозберігаючих та екологічно чистих техніки та технології;
- налагодження тісних і партнерських стосунків з органами влади, місцевого самоврядування, регіональними громадськими організаціями тощо.

Саме тому в Україні проведення соціального аудиту повинно стати обов'язковим для підприємств усіх форм власності.

Проте, у нашій державі, на жаль, ще не сформовано належних чи хоча б достатніх умов для здійснення соціального аудиту на підприємствах. Саме тому, вважаємо доцільним виокремити основні передумови поширення практики проведення соціального аудиту на вітчизняних підприємствах, зокрема:

- усвідомлення власниками важливості соціального іміджу та необхідності формування соціально відповідального бізнесу;
- зростання ролі соціального чинника та людського капіталу, консолідація суспільства;
- тиск громадськості на бізнес щодо забезпечення ним соціальних параметрів підприємницької діяльності;
- розширення форм нефінансової звітності з обов'язковим виокремленням соціального та екологічного блоку показників;
- реформа системи влади;
- створення організаційно-правової основи для проведення соціального аудиту та затвердження Концепції формування національної моделі соціального аудиту;
- постійна взаємодія бізнесу, влади та громадськості;
- інформаційне просування соціального аудиту через ЗМІ;
- підготовка соціальних аудиторів;
- розробка єдиного понятійного апарату, що визначатиме сутність, призначення, функції та цілі соціального аудиту;

- активна участь органів державної влади та місцевого самоврядування, консалтингових і рейтингових агентств, громадських організацій та представників бізнесу у розробці методичних рекомендацій та інструктивних матеріалів з питань соціального аудиту.

Важливо визначити роль і значення соціального аудиту в системі надання соціальних послуг. Аудит у системі соціальних послуг дає можливість отримати об'єктивну інформацію, яка є результатом аналізу ситуації, яка є на даний час та перевіряється компетентними та незалежними аудиторами. Ця інформація сприяє соціальному діалогу та допомагає відповідальним особам приймати точніші рішення, контролювати виконання, передбачати можливі труднощі та своєчасно вживати необхідні заходи у системі соціальних послуг. Аудит також сприяє зміцненню довірчих відносин між надавачами соціальних послуг та отримувачами соціальних послуг, що є необхідною передумовою для сталого розвитку відносин у сфері соціального забезпечення.

Дотримання національних стандартів надання соціальних послуг сприяє мінімізації розриву між законодавчими положеннями та їх реалізацією. Це своєрідний вимірник якості управління наданням соціальних послуг на макро-, мезо- та мікрорівнях. Аудит є важливим інструментом для зменшення ризику помилок, шахрайства та корупції в програмах соціального захисту. Коли йдеться про соціальну підтримку, зокрема грошові перекази, аудит зосереджено на двох основних сферах: а) інформація; б) кошти.

Держава повинна забезпечувати систему заходів, спрямованих на експертизу та аудит за реалізацією соціальних програм, проєктів, умов життя, морального, психічного та фізичного стану дітей і молоді, їх прав, свобод і прав на захист інтересів. Основними цілями аудиту у системі соціальних послуг є покращення управління системою соціальних послуг, зміцнення демократії, оцінка результатів соціальної політики та перегляд раціональності ви) користання державних виплат.

Одним із етапів аудиту у системі надання соціальних послуг є верифікація. Так, верифікація – це «комплекс заходів щодо збору та перевірки достовірності інформації, що визначена законодавством для

призначення, нарахування та/або здійснення державних виплат і впливає на визначення права на отримання та розмір таких виплат, а також виявлення невідповідності даних у автоматизованих інформаційних системах, реєстрах, базах даних».

Оцінка якості соціальних послуг виступає важливим етапом аудиту у системі соціальних послуг. Інститут соціального аудиту передбачає введення посади соціального аудитора. Відповідно Закону України «Про забезпечення державного контролю під час надання соціальної підтримки» від 20.03.2017 № 6159-1 соціальний аудитор – посадова особа структурного підрозділу районної (міської) державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування з питань соціального захисту населення, який здійснює за розпорядженням керівника або на вимогу соціального інспектора обстеження матеріально-побутових умов сімей, що звернулися за призначенням соціальної підтримки, та має інші повноваження відповідно до посадової інструкції. Положення про соціального аудитора затверджується Кабінетом Міністрів України.

Для соціальних аудиторів досить актуальним є те, щоб їх клієнти, довіряли якості аудиту та іншим послугам, що їм можуть надаватись. Громадська довіра до якості професійних аудиторських послуг, зростає тоді, коли в межах цієї професії є високі стандарти виконання професійної діяльності, а також їх поведінки. Тому, етичний кодекс є необхідним для будь-якої професії, оскільки працівники цієї сфери прагнуть до суспільної довіри та надання високоякісних послуг, незалежно від поведінки окремих представників професії.

Професійна етика переважно трактується як сукупність норм і правил або ж кодекс правил щодо виконання фахівцем своїх професійних обов'язків. Практики стверджують, що характерною рисою будь-якої професії є прийняття відповідальності перед громадськістю. Для аудиторів громадськість охоплює насамперед клієнтів, кредиторів, уряди, роботодавців, працівників, інвесторів, ділові та фінансові кола, а також інших осіб, що покладаються на об'єктивність і чесність професійних соціальних аудиторів з метою підтримки впорядкованого

ведення комерційної діяльності і її контролю. Громадські інтереси визначаються як колективний добробут співриства людей та організацій, яким аудитори надають послуги.

Поведінка та професійне ставлення аудиторів під час надання послуг, мають вплив не лише на їх власний успіх, але й на економічний розвиток країни загалом. Аудитори можуть зберігати свою привілейовану позицію, якщо будуть продовжувати надавати особливі послуги громадськості на такому рівні, що підтверджує обґрунтовану довіру суспільства.

Характеризуючи такий принцип як чесність, слід розуміти, що аудитор повинен виявляти чесність та прозорість під час надання своїх професійних послуг, мати добру репутацію та бути незалежним.

Аудитори зобов'язані вживати належних заходів для забезпечення незалежності під час надання аудиторських послуг у випадках, передбачених міжнародними стандартами аудиту, зокрема, недопущення існуючого або

потенційного конфлікту інтересів, а також впливу договірних або інших відносин, у яких беруть участь аудитор, суб'єкт аудиторської діяльності, аудиторська мережа, власники посадові особи і працівники суб'єкта аудиторської діяльності, інші особи, залучені до надання аудиторських послуг, та пов'язані особи суб'єкта аудиторської діяльності.

Аудитор має дотримуватися принципу об'єктивності, під час виконання професійних обов'язків, що вимагає не ставити під загрозу професійне чи ділове судження через упередженість, конфлікт інтересів або неналежний вплив інших осіб.

Аудитори зобов'язані утриматися від надання аудиторських послуг у разі загрози моральним принципам, майновим інтересам, захисту особистості та сімейних відносин, примушення до вчинення певних дій внаслідок фінансових, особистих, договірних, трудових та інших відносин між аудитором, суб'єктом аудиторської діяльності, його пов'язаними особами, його аудиторською мережею та іншою особою, здатною вплинути на результат аудиторських послуг, та юридичними особами, іншими утвореннями без статусу юридичної особи, яким



надаються аудиторські послуги, внаслідок чого об'єктивна, раціональна та обізнана третя сторона, беручи до уваги застосовані запобіжні заходи, може дійти висновку, що незалежність аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності не дотримана.

Аудитор повинен виконувати свої професійні послуги з належним старанням, компетентністю та уважністю. Він має зобов'язання постійно підтримувати свої професійні знання та вміння на відповідному рівні, що дозволяє надавати клієнту або роботодавцю переваги професійних послуг компетентної особи, яка враховує сучасні тенденції у практиці, законодавстві та методології роботи.

Аудитор, в процесі виконання своїх професійних обов'язків, зобов'язаний дотримуватись принципу конфіденційності щодо інформації, отриманої під час надання послуг і в процесі ділових відносин. Він не повинен використовувати або розкривати таку інформацію без належних та визначених повноважень або без наявності юридичного чи професійного обов'язку і права на розкриття цієї інформації. Принцип конфіденційності забороняє аудитору розголошувати факти виявлених порушень, що стали відомі йому в процесі його роботи.

Отже, соціальний аудитор повинен надавати фахові послуги згідно з певними технічними і професійними стандартами. Він повинен ретельно та кваліфіковано здійснювати настанови клієнта (чи роботодавця) тією мірою, якою вони сумісні з вимогами стосовно чесності, об'єктивності, незалежності.

### **Питання для самоконтролю**

1. Соціальний аудит як механізм правового захисту особистості.
2. Визначіть фактори успішності реалізації суспільних функцій соціального аудиту.
3. Чим зумовлений підвищений інтерес приватного бізнесу до соціальних відносин?
4. Як впливає реалізація соціального аудиту на морально-етичний імідж підприємства?

5. Визначіть роль і значення соціального аудиту в системі надання соціальних послуг.

6. Охарактеризуйте основні принципи соціального аудиту: чесність, об'єктивність, конфіденційність, незалежність.

### **1.3. Особливості соціального аудиту: типи соціального аудиту**

У бізнесі соціальний аудит визначається як належна оцінка (або аудит) процедур і зусиль компанії щодо корпоративної соціальної відповідальності (КСВ) і впливу на суспільство. Це оцінка того, наскільки добре корпорація досягає своїх цілей або критеріїв соціальної відповідальності. В ідеалі компанії прагнуть знайти баланс між прибутковістю та соціальною відповідальністю.

Соціальний аудит – це детальне дослідження того, як обраний бізнес впливає на суспільство. Аудит допомагає компаніям визначити, чи досягають вони своїх цілей, які можуть включати вимірювані цілі та контрольні показники. Соціальний аудит – це спосіб для бізнесу визначити, позитивно чи негативно сприймаються вжиті дії, і пов'язує цю інформацію із загальним суспільним іміджем компанії.

В епоху корпоративної соціальної відповідальності від корпорацій часто очікують надання цінності споживачам і акціонерам, а також дотримання екологічних і соціальних стандартів. Соціальний аудит може допомогти компаніям створити, покращити та підтримувати позитивний імідж бренду. Для кількох компаній чесне сприйняття громадськістю сприяє створенню позитивного іміджу компанії та, зрештою, зменшує негативний вплив поганої преси на прибутки.

Істотним якісним зрушенням у глобальному економічному мисленні сьогодні стало визнання людського ресурсу ключовим серед основних чинників виробництва, а інвестиції в людський капітал – найефективнішими. Отож, соціальна функція сучасного бізнесу зумовлює його економічну поведінку в досягненні стійкості та конкуренто-

спроможності. Зміна підходів до розуміння і визнання соціально-економічного поступу сучасного бізнесу у свою чергу вимагає розробки відповідних методичних вказівок щодо використання інструментарію всебічної та об'єктивної оцінки стану соціальних відносин і соціальної відповідальності на корпоративному рівні. Одним із таких інструментів є аудит, який допомагає виявити потенційні загрози соціальному клімату, розкрити резерви розвитку людського капіталу. Водночас результати аудиторського обстеження створюють вичерпну предметну базу для діалогу соціальних і ділових партнерів.

Становлення аудиту соціальної відповідальності, або соціального аудиту, відбувалося в середині ХХ століття у США. На початку його суть зводилася до визначення причин проблем, що виникають на підприємстві, і формування конкретних рекомендацій для керівництва. Сьогодні соціальний аудит є різновидом аудиту.

У наукових публікаціях зустрічаємо широке та вузьке трактування дефініції «соціальний аудит». У широкому значенні – це моніторинг соціальних взаємовідносин на міжнародному, національному, регіональному, місцевому рівнях соціально-економічних систем. У вузькому сенсі – контроль відповідності результатів поведінки суб'єкта господарювання етичним і законодавчим вимогам до його діяльності, тобто контроль рівня його соціально відповідальної поведінки.

Отже, на корпоративному рівні предметом аудиту соціальної відповідальності виступає комплекс методів та заходів у сфері витрат на соціальне забезпечення працівників, а також у частині виконання екологічної та соціальної функцій бізнесу. Звідси соціальний аудит – це інструмент цілісного контрольного процесу корпоративної соціальної відповідальності бізнесу для узгодження соціальних, економічних та екологічних інте ресів зацікавлених осіб.

Соціальний аудит корпоративного рівня, у нашому розумінні, аудит соціальної відповідальності, в інтересах користувачів покликаний збагатити інформаційний масив, одержаний за результатами інспектування. Питання визначення об'єктів аудиту соціальної відповідальності бізнесу є доволі суперечливим і недостатньо опрацьованим, незважаючи

на актуальність. Беручи за основу запропоноване нами трактування досліджуваної дефініції та окреслений предмет аудиту соціальної відповідальності бізнесу, вважаємо, що об'єктами такого аудиту є корпоративні активи, зобов'язання та витрати, які пов'язані з впливом операційної діяльності підприємства на суспільство, довкілля, рівень безпеки виробничого процесу, дотримання соціальних гарантій та державних соціальних стандартів.

Під час аудиторської перевірки соціальної відповідальності бізнесу аудитор використовує різноманітні інформаційні джерела. Під інформаційними джерелами розуміємо здебільшого записи у бухгалтерських реєстрах і формах офіційної статистичної та фінансової звітності суб'єкта господарювання, за допомогою яких аудитор виявляє негативні явища у сфері соціальної відповідальності бізнесу. До інформаційних джерел відносимо як звітні форми (фінансові, статистичні, податкові), реєстри аналітичного та синтетичного обліку, так і сукупність первинних документів, які засвідчують виникнення певних видів витрат чи зобов'язань суб'єкта бізнесу.

. До інформаційних джерел відносимо як звітні форми (фінансові, статистичні, податкові), реєстри аналітичного та синтетичного обліку, так і сукупність первинних документів, які засвідчують виникнення певних видів витрат чи зобов'язань суб'єкта бізнесу.

Результати планування аудиторської перевірки, виконання аудиторських процедур, а також аналіз незвичайних або невірно відображених у бухгалтерському обліку операцій і фактів щодо соціальної відповідальності бізнесу фіксуються в робочій документації аудитора. Ця інформація є основою для висловлення думки про достовірність бухгалтерських, податкових і звітних даних про соціальну відповідальність бізнесу.

Робочими документами аудитора, відповідно до міжнародного стандарту аудиту (МСА) № 230 «Документація», є матеріали, котрі готує сам аудитор під час інспектування, або які підготовлені для нього, чи одержані ним у зв'язку з проведенням аудиторської перевірки соціальної відповідальності. Усі робочі документи на будь-яких носіях упродовж

проведення аудиту аудитор має право зберігати в себе. Формування робочої документації є важливим етапом аудиторської перевірки соціальної відповідальності, оскільки цим забезпечується формування доказів, що підтверджують аудиторську думку, а також доказів того, що аудит проводився відповідно до МСА. Отож, аудиторські докази – це будь-яка інформація, отримана аудитором у ході формулювання висновків про стан соціальної відповідальності, на яких ґрунтується його думка. Найціннішими аудиторськими доказами слід вважати такі, що одержані аудитором під час безпосереднього дослідження господарських операцій та інтерв'ю принаймні з трьома особами.

Зазвичай метою аудиту соціальної відповідальності є вивчення існуючих ризиків у сфері соціальних відносин сучасного бізнесу, шляхи їхньої мінімізації, а також вивчення окремих явищ, які сприймаються персоналом як порушення законодавчих та етичних норм і створюють суттєві перешкоди у формуванні позитивного іміджу керівництва в очах співробітників. Завданнями аудиту соціальної відповідальності повинні бути: виявлення ступеня лояльності персоналу до керівництва; виявлення рівня інформованості персоналу про поточну ситуацію та перспективи розвитку бізнесу; оцінка якості соціально-побутових умов на підприємстві; виявлення чинників, що впливають на плинність кадрів. Для виконання цих завдань доцільно оцінювати параметри таких індикаторів:

- відносини власності на підприємстві;
- зміст праці;
- нормативи праці;
- умови праці та охорона праці;
- організація та оплата праці;
- існуючі програми підвищення кваліфікації, професійного зростання;
- трудові спори і технології їхнього вирішення;
- соціальні програми підприємства (програми житлового будівництва та роботи з молодими кадрами);

- системи медичного та пенсійного страхування; система охорони здоров'я і рекреаційних можливостей);
- екологічні програми підприємства;
- кадрова ситуація;
- гендерна нерівність;
- інформаційна політика підприємства;
- перспективи розвитку підприємства.

Підсумкові індикатори за результатами аудиту соціальної відповідальності бізнесу пропонується звести у такі п'ять груп:

- 1) індикатори оцінки образу керівництва перед персоналом;
- 2) індикатори оцінки персоналом низки аспектів корпоративної інформаційної політики;
- 3) індикатори оцінки персоналом існуючої системи організації та оплати праці, системи соціальних гарантій;
- 4) індикатори оцінки персоналом кадрової ситуації на підприємстві;
- 5) індикатори гендерної нерівності.

Припускаємо, що це не вичерпний перелік індикаторів для оцінки соціальної відповідальності бізнесу. Водночас наголошуємо, що кожен із них повинен містити оцінку фінансового критерію, рівень якого підтверджується даними бухгалтерського обліку із тих джерел, які представлені на рис. 2. Фрагментарність інформації про соціальну відповідальність бізнесу може бути доповнена розширеним переліком індикаторів, виходячи зі специфіки бізнесу та поставлених перед аудитом завдань.

Ключовим завданням аудиту соціальної відповідальності є виявлення прогалин і напрацювання пропозицій щодо підвищення соціальних та екологічних ефектів бізнесу. Тому нефінансовий, назвемо його соціальний, звіт повинен містити інформацію про управління персоналом, охорону праці й техніку безпеки, управління ризиками та якістю продукції, охорону навколишнього середовища, взаємодію із зацікавленими сторонами, а також дотримання етики.

Отож, безпосередня зацікавленість в аудиті соціальної відповідальності насамперед повинна проявлятися у бізнес-спільноті. Водночас залучення до нього інститутів громадянського суспільства допоможе державі формувати гнучкішу систему регулювання взаємин у соціальній сфері та виступати в ролі координатора соціально-економічних відносин. Звідси аудит соціальної відповідальності має перспективи стати ефективним інструментом у становленні соціального партнерства, що дасть змогу здійснювати діалог між діловими партнерами на основі достовірних результатів добровільного, незалежного та об'єктивного аудиторського обстеження, що має на меті досягнення консенсусу в регулюванні соціально-економічних відносин.

У 1997 р. була створена організація Global Reporting Initiative (Глобальна ініціатива звітування), яка підготували стандарти соціальної звітності. Global

Reporting Initiative (GRI) – це міжнародний стандарт звітування щодо добровільного використання організаціями звітів з економічного й екологічного напрямів їх діяльності, продукції та послуг.

Міжнародні стандарти GRI в Україні почали впроваджувати під впливом виходу компаній на міжнародний ринок. Якщо положення трудового законодавства мають обов'язковий до виконання характер, то впровадження форм соціальної звітності знаходиться в рекомендаційній площині. На теренах

України Група СКМ була однією з перших компаній, яка почала готувати соціальний звіт з 2007 року. Соціальний звіт повинен віддзеркалювати економічну, соціальну й екологічну політику корпорації і виконувати функцію інструмента управління діяльністю з корпоративною соціальною відповідальністю.

Соціальний звіт може бути підготовлений в різних формах, серед яких:

1. Звіт про КСВ-діяльність. Цей звіт найбільш легкий і готується за власною структурою компанії за показниками, які самостійно визначаються компанією, оскільки відсутні вимоги. В основному такий звіт являє собою перелік соціальних проектів компанії і не проходить аудит.

2. Звіт про прогрес реалізації принципів Глобального договору – найпоширеніший серед нефінансових звітів. Цей звіт базується на принципах Глобального договору і його готують тільки члени Глобального договору ООН. При складанні нефінансового звіту здійснювати аудит не потрібно.

3. Звіт зі сталого розвитку є одним з найбільш складних соціальних звітів, який готується з дотриманням вимог системи Глобальної ініціативи зі звітності. У нефінансовому звіті повинні міститися такі складові: бачення та стратегія компанії, профіль організації, індекс GRI, показники діяльності.

4. Звіт за стандартом AA1000 (Account Ability). Стандарт AA1000 розроблений Інститутом соціальної та етичної звітності. Цей звіт заснований на діалозі із стейкхолдерами, врахуванні їхньої думки під час аналізу діяльності компанії.

Соціальний аудит – це специфічна форма аналізу, ревізії умов соціального середовища організації з метою виявлення фактів соціальних ризиків і вироблення пропозиції щодо зниження їх дії. Соціальний аудит ставить за мету оцінити здатність організації вирішувати соціальні проблеми, які виникають усередині і за її межами, й управляти тими із них, які безпосередньо впливають на трудову діяльність індивідуума.

*Соціальний аудит* – процес оцінки, підготовки звіту, підвищення ефективності функціонування і стилю роботи організації, засіб вимірювання її впливу на суспільство в цілому. За допомогою соціального аудиту можна виміряти ступінь корпоративної соціальної відповідальності. Їм оцінюються насамперед формальні і неформальні правила поведінки всередині організації, думки сторін, зацікавлених у діяльності компанії, з метою вибору умов, сприятливих для менеджменту якості та розвитку людських ресурсів. Подібно внутрішньому фінансовому аудиту, соціальний аудит вимагає чіткої постановки критеріїв дослідження: яких результатів установа прагне досягти, думка яких груп громадськості впливає на успіх його діяльності і в яких показниках буде вимірюватися його ефективність.



Соціальний аудит є тією формою узгодження інтересів, яка, на відміну від чисто професійних, висуває на перший план умови реалізації інтересів самих працівників, а також очікування, пов'язані з діяльністю бізнес-структури в суспільстві і державі.

Система соціального аудиту має певним чином сформувалися нормативні рамки, в яких основна роль відводиться розподілу компетентності між об'єктами та суб'єктами соціального аудиту. Освіта експертного співтовариства виступає основною умовою як нормативної творчості, так і використання норм соціального аудиту.

Соціальний аудит не може бути долею одинаків або зв'язуватися з фахівцями «загального плану». Звичайно, соціальний аудит не можна віднести до категорії антикризових заходів. І, швидше за все, оцінка соціального аудиту пов'язана з економічним зростанням компанії, переростанням кордонів власне економічної діяльності. Хоча в соціальному аудиті чітко простежується вплив ззовні.

Як показує зарубіжний досвід, соціальний аудит набуває нормативні кордони, особливо коли в суспільстві усвідомлюється потреба в задоволенні соціальних запитів, коли формується політика рівний соціальної відповідальності.

Разом з тим система соціального аудиту проходить певну еволюцію зміни нормативних установок. Захисні охоронні норми поступово замінюються стимулюючими. У таких вимогах, як прозорість, взаємоповага сторін, розкривається зміст соціального аудиту як процедури, яка зобов'язує до узгодження інтересів, до соціального консенсусу.

Оскільки соціальний аудит має комплексний і багатосторонній характер, ініціаторами і замовниками його проведення можуть виступати практично всі учасники соціоекономічних відносин.

Існують різні підходи при використанні соціального аудиту. Метою соціального аудиту стають також такі аспекти аналізу соціально-трудових відносин, як прогули, недбале ставлення до власності організації, своїх обов'язків, порушення правил безпеки і т. Д. Звичайно, ці об'єкти обстеження переважно пов'язані з оперативним і тактичним менеджментом.

Аудиторська діяльність у трудовій сфері – явище досить нове для Росії, що представляє необхідний елемент ринкової економіки. Аудит персоналу організації дозволяє виявити напрями підвищення ефективності використання трудових ресурсів, а від цього багато в чому залежать важливі показники – обсяг виробництва продукції, рівень собівартості і якості продукції, фінансовий результат, а в кінцевому рахунку і економічний потенціал господарюючого суб'єкта.

*Аудит персоналу* – періодично проводиться експертиза стану справ в частині управління персоналом – включає систему заходів щодо збору інформації, її аналізу і оцінки на цій основі ефективності діяльності організації, використання трудового потенціалу та регулювання соціально-трудових відносин.

Основна мета аудиту трудової сфери – оцінка діяльності економічного суб'єкта у сфері праці та трудових відносин, встановлення відповідності застосовуваних економічним суб'єктом форм і методів організації трудової діяльності та трудових відносин законодавчим і нормативним актам, чинним в Російській Федерації, а також вироблення на підставі результатів перевірок пропозицій щодо оптимізації організації трудової діяльності і трудових відносин, здійснюваних економічним суб'єктом.

Виходячи з цілей аудиту можна сформулювати його **основні** завдання:

- оцінка поточної політики і стратегії організації, включаючи положення на ринку праці, цілісність і системність поставлених цілей, розуміння їх службою управління персоналом та керівниками;

- оцінка технології управління персоналом, включаючи аналіз відбору та прийому персоналу, трудової адаптації та використання персоналу, системи навчання та професійного просування;

- забезпечення відповідності результатів управління персоналом системі зовнішніх і внутрішніх ситуаційних умов, узгодженості дій на стратегічному, лінійному і функціональних рівнях управління персоналом один одному;

- формування ефективної системи стратегічного і оперативного планування, контролю реалізації планів, обліку руху персоналу, проведення кадрової політики;

- оцінка показників ефективності праці, його умов, аналіз трудових ресурсів і витрат праці, чисельності та складу працівників, використання коштів на заробітну плату;

- оптимізація кадрового складу і реорганізація структури управління за допомогою впровадження більш ефективних методів і процедур, створення оптимальної організаційної середовища сприйняття змін на функціональному і адміністративному рівнях підпорядкування і функціональної взаємодії, підвищення ефективності інформаційних потоків кадрової системи;

- оцінка роботи кадрової служби, включаючи уточнення обов'язків і відповідальності працівників, їх внеску в ефективність діяльності організації;

- розробка рекомендацій щодо змін у політиці та стратегії управління персоналом, поліпшення формування та використання кадрів.

Аудиторська діяльність у трудовій сфері передбачає не лише аудиторську перевірку, але і надання супутніх аудиту послуг, до яких можна віднести:

- консультації щодо ведення обліку та складання кадрової звітності;

- проведення семінарів, підвищення кваліфікації та навчання персоналу;

- науково-практичні дослідження і розробку методичного забезпечення та рекомендацій з організації соціально-трудового аудиту;

- комп'ютеризацію складання звітності, аналізу соціально-трудових показників, аудиту та ін.;

- інформаційне обслуговування;

- консультаційні послуги з питань трудового законодавства, менеджменту, розробці систем заробітної плати, штатних розкладів і т. ін.;

- експертне обслуговування (проведення різного роду експертиз, наприклад попередньої експертизи договорів, що укладаються).

Професійна компетентність аудитора трудової сфери передбачає обов'язковість володіння поруч знань і навичок, в тому числі:

- основами організації трудових відносин, соціології, психології; прогнозування та управління трудовими ресурсами, мотивації персоналу до діяльності, прийомами і методами прикладної соціології;
- методами і прийомами аналізу трудових показників, виявлення резервів підвищення продуктивності праці та оцінки соціально-економічної ефективності його організації;
- методами оцінки стану техніко-технологічних, організаційних та соціально-економічних факторів підвищення продуктивності праці, поліпшення використання трудового потенціалу та трудових ресурсів;
- методами нормування праці, раціональної організації основних трудових процесів, робочих місць, режимів праці та відпочинку, способами розробки програм та проведення соціологічних досліджень у трудових колективах;
- навичками прийняття професійних рішень з урахуванням економічних, екологічних наслідків, вимог етики і права, формування кадрової політики організації, управління її функціонуванням;
- навичками проведення досліджень ефективності застосовуваних тарифних умов, форм і систем заробітної плати, розробки та здійснення заходів щодо їх вдосконалення, складання проектів положень про стимулювання оплати праці, визначення та обґрунтування розмірів премій, доплат і надбавок до основної заробітної плати;
- навичками розробки штатних розкладів, трудових договорів та здійснення перевірки їх дотримання, витрат фонду заробітної плати та матеріального заохочення;
- навичками проведення тарифікації робіт і професій робітників, атестації працівників, визначення потреби організації у кваліфікованих кадрах робітників і фахівців, джерел їх поповнення, форм підготовки та підвищення кваліфікації працівників;
- навичками розробки проектів колективного договору в організації та контролю виконання прийнятих зобов'язань.

Аналіз завдань аудиту у сфері праці та соціально-трудова відносин організації дозволяє виділити в якості його основних напрямків: організаційно-технологічний, соціально-психологічний та економічний.

*Організаційно-технологічний* напрямок аудиту персоналу передбачає перевірку документації та аналіз показників діяльності організації, що підтверджують легітимність і ефективність роботи. Істотна роль при цьому відводиться аналізу трудових показників, що характеризують стан трудових ресурсів та кадрового потенціалу, ефективність праці, систему оплати і матеріального стимулювання праці. Крім того, важливі і показники руху кадрів, використання робочого часу, виробничого травматизму, відношення до роботи і ступеня задоволеності працею.

*Соціально-психологічне* напрям аудиту персоналу – це оцінка соціально-трудова відносин за допомогою таких показників, як мотивація діяльності персоналу, взаємодія особистих і колективних інтересів, розвиток партнерських відносин між роботодавцями та трудовим колективом, участь персоналу в громадських організаціях господарюючого суб'єкта.

*Економічне* напрям аудиту персоналу – це вивчення значень таких показників, як обсяг реалізації на одного співробітника, прибуток до сплати податків на одного працівника, загальні витрати на робочу силу, витрати на одного працівника, витрати на соціальні виплати та утримання соціальної інфраструктури.

Як правило, в рамках аудиту трудової сфери здійснюються: аудит відповідності, аудит ефективності та стратегічний аудит.

*Аудит відповідності* оцінює узгодженість між практичними діями і нормами, правилами, планами та приписами, існуючими в організації, а також якість інформаційного обміну між його підрозділами. Аудит відповідності включає також такі напрямки:

- аналіз штатного розкладу, оцінка його обґрунтованості, перевірка наявності плану розвитку;
- оцінка відповідності посадових інструкцій кваліфікаційним характеристикам працівників;

- вивчення процедур підбору та найму персоналу (методи підбору, вартість найму);
- аналіз реалізації плану кадрового зростання;
- оцінка виконання програми підвищення професійної кваліфікації, вартості підвищення кваліфікації;
- аналіз облікового складу працівників за віковою, освітньому, статевою ознаками, природного убутку і його відповідність організації;
- перевірка умов праці та техніки безпеки;
- дослідження трудових відносин у колективі (наявність конфліктних ситуацій, опору змінам, психологічна сумісність працівників, психологічний клімат організації та її підрозділів);
- оцінка взаємодії організації із службами працевлаштування, навчальними закладами, місцевими органами влади і т. п.

Для управління персоналом в організації розробляється комплекс процедур, які формалізуються в довідниках, посібниках і в інших нормативних документах. У процесі аудиту перевіряється, з одного боку, їх дотримання, а з іншого – націленість на забезпечення інтересів організації.

*Аудит ефективності* (аудит управління) оцінює відповідність методів внутрішнього управління організацією її цілям і можливість вдосконалення цих методів. Для вироблення і обґрунтування пропозицій аудитор повинен вивчити не тільки досягнуті результати, але і весь спектр процедур, за допомогою якого вони були досягнуті.

Аудит ефективності починається з аудиту процедур, він також відповідає на питання:

- чи відповідають результати поставленим цілям;
- чи узгоджуються процедури внутрішнього контролю управління організацією з поставленими цілями;
- чи можна полегшити або поліпшити процедури управління для більш легкого досягнення поставлених цілей.

Аудитор вивчає можливості поліпшення управління для більш ефективного досягнення поставлених цілей, включаючи впровадження

нових адміністративних технологій (інформаційної, канцелярської, телекомунікаційної).

Стратегічний аудит *включає*:

- підбір і навчання персоналу;
- оцінку результатів професійної службової діяльності співробітників;
- проведення атестацій і кваліфікаційних іспитів;
- формування кадрового резерву та його ефективне використання;
- ведення кадрового діловодства, а також перевірки правильності ведення кадрового документообігу на підвідомчих підприємствах;
- впровадження сучасних технологій в галузі управління персоналом;
- розгляд та розробка навчальних програм, за якими здійснюється підготовка фахівців.

Подібно фінансовому аудиту, аудит в трудовій сфері повинен бути зовнішнім і внутрішнім, обов'язковим та ініціативним.

*Зовнішній аудит* проводиться аудиторською фірмою (аудитором) на договірній основі з господарюючим суб'єктом з метою об'єктивної оцінки діяльності організації в трудовій сфері, вірогідності стану звітності та документації в цій сфері, а також підготовки рекомендацій щодо поліпшення фінансового становища організації, підвищенню ефективності її діяльності, вишукування невикористаних резервів виробництва.

*Внутрішній аудит* являє собою перевірку і оцінку роботи персоналу організації в інтересах фірми. Метою внутрішнього аудиту має стати допомога співробітникам організації в ефективному виконанні своїх функцій. В якості внутрішньої аудиторської перевірки може виступати підсумковий (річний) аналіз трудових показників, проведений співробітниками організації за участю запрошених аудиторів-консультантів.

Як правило, в організаціях використовується зовнішній аудит. Керівництво звертається до аудиторської фірми з пропозицією провести експертизу соціального характеру, наприклад при впровадженні нової

технології, перепрофілюванні виробництва, структурної реорганізації, створенні тимчасових або оперативних творчих груп, вирішенні конфліктних ситуацій між працівниками і роботодавцем. Експерт, який здійснює аудиторську перевірку, повинен добре орієнтуватися у фінансових питаннях, управлінської етики, соціально-психологічних аспектах управління, знати трудове та адміністративне право.

### **Питання для самоконтролю**

1. Охарактеризуйте соціальну функцію сучасного бізнесу.
2. Визначіть предмет соціального аудиту соціальної відповідальності на корпоративному рівні.
3. Параметри та індикатори визначення існуючих ризиків у сфері соціальних відносин сучасного бізнесу.
4. Форми соціального звіту.
5. Аудит персоналу. Напрямки аудиту персоналу: організаційно-технологічний, соціально-психологічний та економічний.
6. Аудит відповідності. Аудит ефективності.
7. Стратегічний аудит.
8. Внутрішній і зовнішній аудит.

#### **1.4. Аудит системи управління людськими ресурсами**

Аудиторський аналіз соціально-трудової сфери містить сім основних підсистем: «Персонал»; «Робочий час», «Нормування і організація праці», «Результативність праці», «Умови праці та соціальна захищеність персоналу», «Заробітна плата та винагороди», «Діяльність служби управління персоналом».

Підсистема «Персонал» вивчає і оцінює забезпеченість організацій персоналом, форми, динаміку і причини руху персоналу, результативність персоналу; виявляє резерви робочої сили, більш повного і ефективного її використання. У підсумку виводиться загальна оцінка рівня ефективності використання персоналу.



Інформаційною базою для даної підсистеми є план по праці, статистична звітність по праці, дані табельного обліку і відділу кадрів, посадові інструкції, штатний розклад, виробничо-технологічна документація. Досліджуються зміни загальної чисельності промислово-виробничого персоналу і його складу за статтю, віком, стажу; зміна чисельності за окремими функціональними групами персоналу (коефіцієнт забезпеченості організації працюють за окремим категоріям); зміна кваліфікаційного складу кадрів; показники руху кадрів (коефіцієнти обороту персоналу, плинності, абсентеїзму та ін.); середній розряд робітників, а також коефіцієнти змінності, зайнятості важкою фізичною працею, виконання норм.

Підсистема «Робочий час» аналізує використання фонду робочого часу, внутрішньозмінні і цілоденні втрати робочого часу, причини їх виникнення, вплив трудових факторів на використання робочого часу. У підсумку виводиться оцінка рівня ефективності використання робочого часу.

Інформаційною базою для підсистеми служать баланс робочого часу, статистична звітність; форми № П-4 «Відомості про чисельності, заробітної плати і рух працівників», № Т-12 «Табель обліку робочого часу та розрахунку оплати праці», № Т-13 «Табель обліку робочого часу»; дані відділу кадрів; листи простою; дані з аналізу собівартості продукції, матеріальних витрат, витрат на брак. Досліджуються такі показники: фонд робочого часу (далі – ФРВ), у тому числі одного робітника, ФРВ ефективний, а також ФРВ в найменшу зміну; кількість змін; ФРВ на відпочинок (фактичний і нормативний). До інтенсивних показників відносяться: втрати робочого часу за рахунок знецінення праці (шлюб, відхилення від нормальних умов технології та ін.) І коефіцієнт інтенсивності праці.

Підсистема «Нормування і організація праці» визначає охоплення працівників нормуванням праці, оцінює якість діючих норм, організацію роботи з нормування праці, трудового процесу. У підсумку виводиться оцінка стану нормування та організації праці.

Інформаційною базою даної підсистеми є дані річного та періодичних звітів з праці (статистична звітність, бухгалтерська звітність, акти ревізії та перевірки, оперативна звітність цехів про виконання норм виробітку), а також інвентарні картки обліку основних засобів. Основними показниками є чисельність працівників, повністю працюють за науково обґрунтованими нормами; які не виконують норми, що знаходяться на відрядній, погодинній системах оплати праці. Беруться до уваги кількість обладнання, в тому числі встановленого, діючого; кількість обладнання, не піддавався модернізації та заміни. Досліджуються також такі показники, як коефіцієнт охоплення працівників нормуванням праці; широта застосування науково обґрунтованих норм; частка працівників, які не виконують норми; рівень виконання норм виробітку (в цілому по організації, по основних і допоміжних цехах, по основних і допоміжних робочим); коефіцієнт модернізації обладнання.

Підсистема «Результативність праці» встановлює причини відхилень фактичних показників продуктивності праці (далі – ПТ) від базисних і планових; визначає ступінь впливу кожного фактора на зміну ПТ; виявляє резерви зростання ПТ; оцінює якісні показники праці. У підсумку виводиться оцінка результативності праці в організації.

Інформаційною базою даної підсистеми є дані річного та періодичних звітів по праці, статистична звітність, бухгалтерська звітність, акти ревізії та перевірки, оперативна звітність цехів про виконання норм виробітку. Досліджуються питома вага робітників у чисельності промислово-виробничого персоналу, ефективний ФРВ робітника. Узагальнюючими показниками є випуск продукції в натуральному вираженні; середньорічна, середньоденна і середньогодинна вироблення; трудомісткість; коефіцієнт виконання норм виробітку. Якісними показниками – обсяг забракованої продукції, витрати на виправлення браку, коефіцієнт якості продукції.

Об'єктами особливої уваги аудитора є:

- підвищення технічного рівня виробництва (комплексна механізація і автоматизація, впровадження прогресивної технології,

модернізація обладнання, удосконалення конструкцій виробів, технічних характеристик);

- вдосконалення управління, організації праці та виробництва (структура управління, механізація і раціоналізація праці в управлінні, нормування праці);

- зміни в обсязі трудовитрат у зв'язку зі змінами в структурі виробництва (підвищення або зниження питомої ваги окремих видів продукції з різним рівнем питомої трудомісткості, підвищення або скорочення обсягів виробництва);

- людський фактор (зростання загальноосвітнього рівня, виробничої кваліфікації, ставлення до праці).

Підсистема «Умови праці та соціальна захищеність персоналу» містить наступні напрямки аналізу: оцінка виконання плану з підвищення кваліфікації персоналу, розвитку кар'єри; оцінка програм навчання та профорієнтації персоналу; аналіз заходів щодо поліпшення умов і охорони праці; виявлення недоліків у використанні коштів, спрямованих на соціальну політику і на завдання, пов'язані з розвитком персоналу. У підсумку виводиться оцінка рівня соціальної захищеності працівників.

Інформаційною базою підсистеми є сформовані плани економічного і соціального розвитку («Підвищення рівня кваліфікації та освіти кадрів», «Основні показники щодо поліпшення умов і охорони праці, зміцнення здоров'я працівників»), колективний договір, звітні дані про виконання намічених заходів щодо соціального розвитку організації.

Об'єкти аудиторського аналізу – показники підвищення кваліфікації працівників; рівень санітарно-гігієнічних умов праці; рівень частоти травматизму; відсоток працівників, які страждають професійними захворюваннями; кількість днів тимчасової непрацездатності; частка працівників, поправити своє здоров'я в санаторіях, будинках відпочинку; наявність і будівництво об'єктів соціально-культурного призначення.

Підсистема «Заробітна плата та винагороди» включає аналіз загальних витрат на оплату праці, виплати і пільги соціального

характеру; оцінку витрачання коштів за основними напрямками витрат, за категоріями персоналу; виявлення недоліків у використанні коштів, спрямованих на оплату праці; контроль за соціальними виплатами та пільгами. У підсумку виводиться оцінка ефективності використання коштів оплати праці та соціальних виплат.

Інформаційною базою підсистеми є статистична та бухгалтерська документація; затверджені нормативи витрачання коштів; штатні розписи; положення про оплату; положення про преміювання; колективний договір; розрахункові відомості з преміювання, надання матеріальної допомоги, разовим винагород.

Основні об'єкти аудиторського аналізу – витрати на оплату праці та соціальні виплати; частка витрат на робочу силу в обсязі реалізації, в розрахунку на одного працівника; економія чи перевитрата фонду заробітної плати (коефіцієнт випередження темпів зростання ПТ в порівнянні з темпами зростання оплати); рентабельність праці; середня заробітна плата (за категоріями працюючих). Допоміжними показниками є рентабельність, фондovіддача, матеріалovіддача, оборотність оборотних коштів.

Підсистема «Діяльність служби управління персоналом» оцінює кадрову політику; якість основних документів, що регламентують роботу персоналу (визначення правового стану кадрової документації, перевірка правильності ведення та обліку трудових книжок та ін.); діючі формальні правила і процедури, що забезпечують управління персоналом (правила прийому громадян на роботу, переведення, звільнення, притягнення працівників до матеріальної та дисциплінарної відповідальності); діловий потенціал і професійну компетенцію працівників кадрових служб, атестацію персоналу; організаційну культуру; витрати і вигоди, пов'язані з діяльністю служби управління персоналом. У підсумку виводиться оцінка ефективності роботи служб управління персоналом.

Інформаційною базою є колективний договір; трудові договори; посадові інструкції; протоколи засідань конкурсних комісій по заміщенню вакантних посад, обранню на посаду.

При оцінці ефективності роботи служби управління персоналом використовуються такі критерії, як:

- відповідність цілей кадрової політики та шляхів їх досягнення стратегії і цілям організації, їх послідовність і несуперечність;
- чіткість і точність викладу в документах внутрішніх правил та відповідних процедур;
- відповідність кадрових документів первинного обліку, локальних нормативних актів законодавству Російської Федерації;
- задоволеність працівників діяльністю служби.

Діяльність аудитора включає ряд послідовних етапів:

- ознайомлення з поставленим завданням;
- визначення меж своїх дій;
- вивчення соціального балансу та іншої документації організації та нормативних документів;
- складання запитальників і анкет;
- підготовка деталізованої робочої програми;
- реалізація роботи;
- складання звіту.

Зазвичай така експертиза одного або декількох однопрофільних організацій здійснюється протягом приблизно 10 місяців при роботі 3–4 експертів.

Аудитор трудової сфери починає перевірку з вивчення і дослідження результатів діяльності організації, щоб за допомогою довідкових матеріалів та нормативних документів виявити відхилення від норм і стандартів. Особливу увагу при цьому приділяється фінансовим і бухгалтерським документам, даними аналітичного і синтетичного обліку, а також витрат на утримання персоналу. Виконане дослідження дозволяє виявити відхилення від норм і стандартів, виявити сильні і слабкі сторони організації, виявити як справжні, так і майбутні проблеми (ризики), провести аналіз причин їх виникнення, запропонувати замовнику рекомендації для подальших дій.

Для ознайомлення з клієнтом, розробки програми перевірки аудитор спочатку проводить попереднє анкетування чи опитування співробітників.

Значний обсяг інформації дає вивчення соціального балансу організації та її планів соціального розвитку.

Аналіз соціального балансу допомагає отримати такі відомості:

- структура і характеристика працюють в організації (рівень кваліфікації працівників, стаж роботи, вікові групи);
- умови праці та стан техніки безпеки (ризик виробничого травматизму, професійних захворювань, організація і зміст роботи, фізичні умови праці, тривалість і планування робочого часу);
- характеристика поведінки працівників, яке в зіставленні зі структурними характеристиками населення й умовами життя в регіоні становить важливий елемент діагностики та ідентифікації соціальних проблем.

На основі попереднього анкетування та вивчення соціального балансу готується програма перевірки, орієнтована на конкретну організацію, вибираються значущі питання, навколо яких концентрується подальша робота.

Аудитор відповідальний за застосування відповідних засобів для отримання достовірних і задовільних результатів.

Для оцінки соціальної політики потрібно виділити кілька найбільш значущих індикаторів в залежності від цілей аудиту:

- зайнятість (її рівень, природа запропонованої праці, забезпечення стабільності складу працівників, вплив нововведень, практика просування по службі, зайнятість жінок, осіб похилого віку та інших вразливих категорій працівників);
- оплата і стимулювання праці (відносний рівень винагород, їх види, динаміка і структура, нижній рівень заробітної плати);
- безпека і покращення умов праці (вкладення фінансових коштів в цю область і оцінка отриманих результатів);
- професійне навчання (обсяг, види, зміст, тривалість, вартість).

У результаті аналізу соціальної політики організації встановлюються її сильні і слабкі сторони, що дозволяє виявити:

- мають місце невідповідності між посадовими характеристиками і проведеною політикою;
- випадкові нестиківки між різними сторонами соціальної політики;
- принципові джерела соціальних ризиків;
- зони соціальних витрат.

Завершується аудиторська перевірка складанням звіту, в якому аналізуються принципи соціальної спрямованості, визначається відповідальність кожної з груп персоналу і пропонуються стимулюючі заходи. У звіті можуть бути розглянуті різні шляхи вдосконалення управління персоналом, включаючи впровадження нових технологій (інформаційної, офісної, телекомунікаційної), сформульовані пропозиції, що стосуються модифікації існуючих процедур, вдосконалення документації, дані уточнення.

Звіт аудитора повинен містити конкретні рекомендації. На жаль, у багатьох випадках аудитор обмежується пропозиціями дій, що дозволяють вирішити окрему проблему, організувати робочу групу, підвищити кваліфікацію, звернутися зовнішньому експерту, провести додатковий аудит і тощо.

В цілому правильно поставлений і виконаний аудит в трудовій сфері дозволяє підвищити прибутковість організації за рахунок виявлення її резервів внутрішньофірмових соціально-трудова відносин.

Сучасний соціальний аудит має в розпорядженні методики, що дозволяють дати досить точну і об'єктивну характеристику потенціалу співробітників і виявити реальні можливості щодо впровадження інновацій, покращення якості послуг, формуванню корпоративної солідарності персоналу, що абсолютно необхідно для підтримки конкурентоспроможності організації.

Анкетування, соціальні опитування і моніторинги, індивідуальні бесіди з працівниками, що проводяться в рамках соціального аудиту, дають більш повну та об'єктивну картину соціального клімату на

підприємстві. Важко заперечувати об'єктивні та суб'єктивні труднощі соціального аудиту, проте очевидно, що соціальний аудит незамінний як інструменту антикризового управління.

### **Питання для самоконтролю**

1. Організація соціального аудиту в підсистемі «Персонал».
2. Організація соціального аудиту в підсистемі «Робочий час» .
3. Організація соціального аудиту в підсистемі «Нормування і організація праці»
4. Організація соціального аудиту в підсистемі «Результативність праці»
5. Організація соціального аудиту в підсистемі «Умови праці та соціальна захищеність персоналу»
6. Організація соціального аудиту в підсистемі «Заробітна плата та винагороди»
7. Організація соціального аудиту в підсистемі «Діяльність служби управління персоналом»
8. Етапи здійснення соціального аудиту в системі управління людськими ресурсами.

## **1.5 Технології соціального аудиту**

Соціальний аудит став досить стійкою системою, з притаманними їй характерними рисами, процедурами, технологіями, а також зі своїми специфічними проблемами і методами їх вирішення і аналізу нефінансової звітності.

Розробка, конструювання будь-якої соціальної технології, в тому числі, і соціального аудиту, має кілька етапів:

– теоретичний: визначення мети, об'єкта технологізації; розщеплення соціального об'єкта на складові і виявлення соціальних зв'язків;



– методологічний: вибір методів, засобів отримання інформації, її обробки, аналізу, принципів її трансформації в конкретні висновки і рекомендації;

– процедурний: організація практичної діяльності по розробці соціальних технологій.

Суть соціального аудиту, в кінцевому підсумку, зводиться до наступного: на основі зібраної інформації і подальшого порівняння, зіставлення соціоекономічних показників конкретних підприємств, галузі або регіону з певними еталонами, провести аналіз фактичного стану цих показників, виявити їх динаміку (позитивну або негативну), визначити вплив на результати діяльності об'єкта соціального аудиту, сформулювати висновки і рекомендації.

Метою соціального аудиту є розкриття та вивчення причин подібного стану соціоекономічних показників, можливостей їх зміни в кращу або гіршу сторону; виявлення факторів, що впливають на динаміку цих показників.

Прийняття будь-яких стратегічних і тактичних рішень в соціальному аудиті починається, опосередковується і закінчується аналітичною роботою – процесом дослідження соціоекономічного стану та основних результатів соціальної діяльності об'єкта соціального аудиту (підприємства, галузі, регіону). Аналітична робота направлена на оцінку соціоекономічного стану та можливостей об'єкта соціального аудиту для визначення стратегічних цілей, ефективності прийнятих рішень в області соціоекономічної політики.

Аналітична робота соціального аудитора – це спосіб пізнання соціоекономічних процесів підприємства, галузі, регіону, заснований на розкладанні цілого на складові елементи з метою вивчення останніх у їх взаємозв'язку і взаємозалежності шляхом синтезу, тобто об'єднанні виділених раніше частин об'єкта.

Технологія проведення соціального аудиту передбачає органічне включення його в діючу систему управління на будь-якому рівні – будь то підприємство, галузь, регіон або національне господарство.

Основними блоками, складовими систему управління, є: стратегічне і поточне планування соціального розвитку; облік; контроль. Планування визначає напрямки та зміст соціальної діяльності об'єкта соціального аудиту; облік забезпечує збір, систематизацію і узагальнення даних, необхідних для управління соціальними процесами. Проведена ж в ході соціального аудиту аналітична робота передбачає первинну обробку соціоекономічних даних, що дозволяє прийняти необхідні рішення.

Специфіка соціального аудиту заснована в основному на природі та характері об'єкта соціального аудиту – комплексі соціоекономічних показників, які диктують використання тих чи інших методів, методик, інструментів, придатних даного типу.

При проведенні соціального аудиту використовуються соціологічні методи дослідження. Для виконання робіт, пов'язаних із збиранням, порівнянням, аналізом інформації, використовуються спеціальні технології, засновані на якісних і кількісних методах, таких як бенчмаркінг, фокус-групи, метод Дельфі, метод ассесмент-центру, методика GAP аналізу, SWOT-аналіз, експертні опитування, глибинні інтерв'ю, мозковий штурм, метод референтних груп та інші.

Як еталони досягнення соціоекономічних показників можуть виступати:

- Кращі результати, досягнуті самим об'єктом соціального аудиту в минулі періоди часу;

- Планові (рекомендовані) рівні досягнень, закріплені у відповідних документах (колективному договорі, тарифному угоді, плані соціального розвитку підприємства або галузі та ін.);

- Нормативні рівні показників;

- Середні або кращі результати: для підприємства – у аналогічних підприємств в галузі, регіоні, країні; для галузі в інших галузях і в країні; для регіону – в інших регіонах і в країні;

- Оптимальні величини досягнень у інших об'єктів, аналогічних об'єкту соціального аудиту, тобто ті межі, при досягненні яких на цих об'єктах була отримана найбільша ефективність;

- Відповідні норми Міжнародної організації праці;
- Підтвердження відповідності соціоекономічних показників з чинним законодавством України.

Проведення подібного порівняння з певним еталоном має на меті простежити динаміку того чи іншого соціоекономічного показника, виявити і охарактеризувати його взаємозв'язок з усією системою показників, визначити вплив на ті чи інші соціоекономічні процеси, що відбуваються на об'єкті соціального аудиту, а в кінцевому підсумку, оцінити його з точки зору впливу на всю діяльність об'єкта соціального аудиту.

Ця оцінка є базовою в системі і послідовності подальших можливих аналітичних процедур соціального аудиту:

- Розгляд кожного соціоекономічного показника, отриманого в результаті аналізу з точки зору відповідності його рівня параметрам, нормальним для даного підприємства, галузі, регіону;
- Виявлення чинників, що вплинули на величину конкретних соціоекономічних показників, і розрахунки можливих змін цих показників при модифікації того чи іншого фактора;
- Прогнозування необхідних величин соціоекономічних показників на перспективу і встановлення способів досягнення цих величин;
- Виявлення взаємозалежності показників соціоекономічного стану і забезпечення цілеспрямованого впливу на підвищення ефективності діяльності в цілому підприємства, галузі, регіону;
- Обґрунтування гіпотез розвитку соціоекономічних показників і стану підприємства, галузі, регіону при відповідному зміні умов їх діяльності.

### *Методи соціального аудиту*

Всі методи збору інформації при проведенні соціального аудиту можна поділити на дві великі групи: кількісні та якісні. Кількісні методи призначені для вивчення об'єктивних, кількісно вимірюваних соціоекономічних показників, що характеризують стан членів трудових колективів, якісні – є переважно описовими.

Кількісні методи збору інформації відрізняються від якісних тим, що на підставі отриманих даних можна будувати прогнози розвитку подій, говорити про соціальний розвиток, про соціальні портрети працівника.

Кількісні методики гарні ще й тим, що дозволяють використовувати всі можливі методики роботи з даними, застосовувати всі види аналізу, в тому числі, відомі з математичної статистики і теорії ймовірності.

Основне завдання кількісних методів – дати пояснення причин досліджуваного соціоекономічного явища на основі вимірювання його параметрів, встановлення взаємозв'язку між окремими параметрами. Основні способи аналізу, які застосовуються при використанні кількісних методів: класифікація шляхом ототожнення випадків; статистичними способами; систематизація. Дані дослідження представлені у вигляді статистичних розподілів, шкальних показників, індексів і т.п. Надійність результатів досягається достовірним повторенням встановлених зв'язків.

Якісні дані не дадуть відповідей на питання «скільки?» і «хто?». При проведенні якісних досліджень неможливо використовувати математичний апарат, будувати кореляційні таблиці, говорити про пряму залежність «покупки автомобіля конкретної марки» від «рівня доходу на члена сім'ї». Але якщо необхідно в стислі терміни протестувати концепцію нової соціальної програми і зрозуміти вектор соціоекономічного розвитку – якісні методи незамінні і дозволяють вирішити дані питання.

Якісні методи призначені для отримання за допомогою спеціальних технологій так званої глибинної інформації. Їх називають також інтерпретаційними методами, оскільки вони дозволяють отримати інформацію про мотиви поведінки людей та причини такої поведінки, тобто отримати відповідь на питання: «Чому?».

При використанні якісних методів не можна застосовувати жорсткі вимоги до вибірці і математичному підтвердженню достовірності отриманої інформації. Основні завдання якісних методів – зрозуміти

досліджуване явище, виявити загальну картину цього явища; концептуалізувати і інтерпретувати його. По мірі оволодіння даними формулюються дослідні гіпотези.

Основні способи аналізу, які застосовуються при використанні якісних методів, це: опис випадків без їх ототожнення; узагальнення виявлених оцінок; уяву. Дані якісних досліджень представляються у вигляді висловлювань, документів, інтелектуальних продуктів групових дискусій і т.ін. Надійність результатів досягається достовірним описом випадків та виявлених думок.

Кількісні та якісні методи досліджень не можна протиставляти, так як вони взаємопов'язані і доповнюють один одного. Тільки при такому підході до їх застосування при проведенні соціального аудиту можливе отримання достовірної інформації. Результати якісних досліджень можуть бути переведені у кількісну форму за допомогою, наприклад, такого кількісного методу, як контент-аналіз. При проведенні кількісних досліджень часто використовуються якісні технології отримання інформації (асоціації, незакінчені пропозиції, питання-пастки і т.д.).

Якісні методи включають збір, аналіз та інтерпретацію даних шляхом спостереження за тим, що люди роблять і говорять.

Фокус-група – групове інтерв'ю з представниками цільової аудиторії, яке проводиться соціальним аудитором, що виступає в якості модератора. Це інтерв'ю записується на плівку. Кімната для проведення фокус-груп оснащена відео-і звукозаписним устаткуванням, а також спеціальним приміщенням для замовника, який може бути присутнім на фокус-групі і відстежувати якість зібраної аудиторії та ведення дискусії.

Часто буває так, що навіть п'ять фокус-груп дають суперечливі результати і не виявляють явного факту порушень у соціальній політиці. У цій ситуації замовник соціального аудиту може висловити незадоволення, оскільки він не отримає однозначну відповідь.

Глибинні (поглиблені) інтерв'ю – це індивідуальні бесіди, проведені соціальними аудиторами за заздалегідь розробленим сценарієм. Глибинне інтерв'ю передбачає отримання від респондента розгорнутих відповідей на питання, а не заповнення формальної анкети. Хоча

соціальний аудитор повинен дотримуватися якогось загального плану інтерв'ю, порядок запитань та їх формулювання можуть істотно змінюватися, в залежності від того, що говорить опитуваний.

Глибинні інтерв'ю базуються на використанні методик, що спонукають працівників об'єкта соціального аудиту до тривалих і ґрунтовних міркувань по цікавого соціального аудитора кола питань. Це дозволяє дістатися до самих дрібних деталей, з'ясувати всі аспекти їх поведінки і реакцій, які можуть бути важливими для досягнення цілей соціального аудиту. Проведення глибинного інтерв'ю вимагає від соціального аудитора дуже високої кваліфікації. Інтерв'ю проводиться при особистій зустрічі в відсутність сторонніх осіб, що передбачає і конфіденційність отриманої інформації.

Глибинні інтерв'ю мають ряд переваг перед іншими методами дослідження.

повна представленість і «більшості», і «меншості» думок в силу відсутності впливу домінуючих особистостей і проблем, пов'язаних з груповими процесами;

можливість обговорення суто особистих тем;

відсутність психологічного тиску з боку людей свого кола;

подолання певних труднощів рекрутингу;

подолання тенденції виражати широко поширені, соціально прийнятні точки зору;

можливість більш дробового сегмента.

Суть експертного опитування полягає в тому, що соціальний аудитор зустрічається з фахівцем з певного підприємства, галузі, регіону і обговорює ряд факторів, які впливають на розвиток різних соціальних ситуацій. Інтерв'ю може бути як формальним (у цьому випадку заповнюється спеціальна анкета), так і не формальним (бесіда ведеться соціальним аудитором за списком основних тем і питань для обговорення). І в тому, і в іншому випадку бесіда записується на диктофон. Експертні інтерв'ю дають оцінку різним соціоекономічним подій та явищ, але не дають гарантії, що висловлений ними прогноз збудеться.

Саме тому експертними інтерв'ю часто доповнюються кабінетні дослідження.

Сумніви у коректності рекрутингу (відбору експертів) легко перевіряються – будь поважає себе агентство соціального аудиту надає список експертів з їхніми посадами, назвами компаній і контактами. В даному випадку, важливо знати, що список експертів затверджується у замовника соціального аудиту до проведення першого інтерв'ю.

Ще одним методом збору первинної інформації, яке представляє інтерес для соціальних аудиторів, є масове опитування.

Масове опитування – самий трудомісткий і витратний спосіб отримання інформації про ринок, споживачів, товар, конкурентів і т.д. Але при цьому, дана методика найточніша.

Анкетування, опитування, особисте інтерв'ю і т.ін. дають можливість не тільки отримати зріз поточного стану справ, але й побудувати на основі нових даних прогноз розвитку ситуації (визначитися з цільовою аудиторією, портретом споживачів, виміряти потенційний попит на товар або послугу).

Наступним етапом, який викликає масу питань і нарікань, виступає «модель вибірки» – метод набору респондентів, що відображає генеральну сукупність.

Далі слідує найбільш трудомістка для інтерв'юерів, які збирали анкети, процедура – перевірка. Щоб бути впевненим у правильності відповідей, соціальний аудитор повинен отримати весь масив паперових анкет і сам вибірково перевірити кілька з них. У перевірочних питаннях повинні бути питання статі, віку і два – три смислових (важливих для соціального аудиту) питання.

Обробка даних і отримання результатів для написання звіту – складна процедура і саме зараз тут повинна бути логічна схема аналізу даних, яка була ретельно прописана в програмі дослідження.

Методи експертних оцінок – це комплекс логічних і математики-статистичних методів і процедур, спрямованих на отримання від фахівців інформації, необхідної для прийняття того чи іншого рішення. При проведенні соціального аудиту методи експертних оцінок

дозволяють виявити необхідну інформацію, що міститься в прихованому вигляді у фахівців, представників трудових колективів, керівників, профспілок, бізнес-структур.

Звернення до експертних методів при проведенні соціального аудиту має місце: при проведенні аналізу та прогнозуванні соціального розвитку підприємств, галузей, регіонів; при проведенні аналізу ефективності соціального розвитку досліджуваного підприємства, галузі, регіону; при формуванні однорідних груп соціальних показників, виборі базисного показника і відповідного еталона.

Для проведення експертизи команда соціальних аудиторів формулює саму проблему, визначає мету і завдання експертизи, розробляє процедуру експертизи, формує експертну групу, проводить опитування експертів, обробляє отримані оцінки, аналізує їх, робить висновки, дає рекомендації.

Підготовка експертизи починається з постановки проблеми, з визначення мети її рішення, формування переліку факторів, які характеризують дану проблему. Перелік чинників дозволяє приблизно визначити число і профіль необхідних для експертизи фахівців, членів трудових колективів, керівників та ін. Точність і надійність процедури експертизи в значній мірі залежить від кількості факторів, які піддаються оцінці. Експертиза дає найбільш надійні результати, якщо кількість факторів коливається в межах 10.

Експертна група виконує оціночні операції. При формуванні групи експертів виходять з професійної компетентності фахівця в даній області, його достатньої ґрудованості в суміжних областях, діловитості, об'єктивності, зацікавленості в участі роботи в експертній групі. При індивідуальному опитуванні вимоги до експертів вище, ніж при груповому опитуванні, тому точність оцінки досліджуваних факторів істотно залежить від числа експертів.

Існують спеціальні методи оцінки якості експертів, які можна поділити на 5 груп:

Евристичні – оцінки, що призначаються людиною. Вони включають в себе самооцінку, взаємооцінки, оцінку експерта робочою групою.



Статистичні – оцінки, отримані в результаті обробки суджень експертів про передбачений об'єкт.

Тестові – оцінки, засновані на аналізі спеціальних випробувань експертів

Документальні – оцінки, засновані на аналізі документів (документальних даних про експертів).

Комбіновані – оцінки, отримані за допомогою будь-якої сукупності перерахованих методів.

Опитування – головний етап спільної роботи організаторів експертизи та безпосередніх експертів. Залежно від характеру проблеми, її цілей організатори експертизи вибирають методи опитування.

Опитування буває: а) індивідуальним; б) груповим; в) особистим; г) заочним; д) усним; е) письмовим.

В основі більшості експертних методів лежить анкета (опитувальний лист), за допомогою якої здійснюється збір необхідної інформації. Анкета – набір питань (факторів), кожен з яких логічно пов'язаний з головним завданням експертизи. Зміст анкети має бути гранично ясним для опитуваного. Анкетне опитування передбачає жорстко фіксований порядок, зміст і форму запитань, чітке зазначення форми відповіді.

Серед методів, використовуваних при проведенні соціального аудиту, також слід виділити метод спостереження. У його основі лежить здатність людини до сприйняття предметно-чуттєвої конкретності світу в процесі аудіовізуальних контактів з ним. Спостереження з боку соціальних аудиторів завжди має цілеспрямований і чітко заданий характер. Але його застосування має обмеження, тому що далеко не всі соціоекономічні явища піддаються безпосередньому візуальному і слуховому сприйняттю. Проте, коли соціальний аудитор має справу з об'єктами, які можна спостерігати, тобто сприймати за допомогою зору і слуху, він зобов'язаний робити це. Наприклад, при вивченні страйків, можна сказати, що це дослідження неможливе без спостереження за поведінням потенційних страйкарів, їхніх лідерів і протидіючих їм керівників підприємства. Не менш очевидно й інше – спостереження в

цьому випадку повинне застосовуватися в комплексі з іншими методами збору інформації.

Спостереження має ряд переваг в порівнянні з іншими методами. Головні з них – безпосередній зв'язок соціального аудитора з предметом, об'єктом або суб'єктом його вивчення, відсутність опосередкованих ланок, оперативність отримання інформації. У різних випадках соціальні аудитори, які виступають в якості дослідників-спостерігачів, виконують принципово відмінні функції – у діапазоні від простої технічної реєстрації до істинно наукової творчості. Успішність використання цього методу багато в чому залежить від того, наскільки професійні й особистісні якості соціального аудитора відповідають специфіці типу спостереження. Тому їх підбір, підготовка й інструктування – досить відповідальний етап реалізації даного методу.

Серед якісних методів соціального аудиту потрібно також відзначити метод публіцистичного прогнозування. Суть даного методу полягає в тому, щоб сприяти створенню цілісного уявлення про час, де присутні минуле, сьогодення і майбутнє. Соціальний аудитор, звертаючись до даного методу, прагне передбачити динаміку розвитку тих чи інших соціоекономічних подій. Особливо часто на практиці використовуються експертні опитування, що представляють собою специфічний вид опитувань, які не мають масового характеру, але відіграють важливу роль в емпіричній соціології.

Експертом визнається респондент, компетентний в соціальних проблемах, безпосередньо пов'язаних з предметом дослідження. Опитування таких осіб називається експертним, а встановлені в його ході судження респондентів про властивості досліджуваного явища – експертними оцінками. При проведенні соціального аудиту виявлення експертних оцінок необхідно при аналізі найбільш суттєвих аспектів соціальних досягнень, особливо в ситуаціях неоднозначності їх трактувань. У таких випадках програма його проведення відбивається в загальній програмі соціального аудиту. Якщо ж даний метод відіграє допоміжну роль, додаючи інформацію до отриманої іншими методами, то соціальний аудитор зобов'язаний скласти особливу (самостійну)

програму його реалізації. Головними її компонентами будуть формулювання, які чітко фіксують:

- а) проблемну (дискусійну, невирішену наукою) ситуацію,
- б) термінологію експертних оцінок (шляхом операціоналізації загальних понять),
- в) гіпотези, що виносяться на експертизу,
- г) комплекс вимог, на основі яких буде проводитися підбір експертів (критерії їх компетентності),
- д) індикатори, що дозволяють вимірювати судження експертів,
- е) інструментарій цих вимірів і первинної обробки даних,
- ж) правила проведення та сценарій експертизи, тобто процедури узгодження та інтегрування оцінок експертів.

Зовсім інші характеристики відрізняють кількісні методи соціального аудиту. До кількісних методів соціального аудиту відносяться: напівформалізоване інтерв'ю (поєднання формалізованого і вільного інтерв'ю); експертні інтерв'ю; фокус-групові дискусії; експеримент; бенчмаркінг; ассесмент-центр;

Розглянемо деякі з них.

Інтерв'ю – проводиться за певним планом бесіда, що припускає прямий контакт соціального аудитора (інтерв'юера) з респондентом (опитуваним), причому запис відповідей останнього виробляється або інтерв'юером, або механічно (на плівку).

У соціальному аудиті інтерв'ю – інструмент збору інформації, застосований для отримання інформації для аналізу робочого процесу, з'ясування суджень працівників з певних питань. У ході бесіди кожний наступний факт доповнює або спростовує попередні, розкриває побічні факти і несподівані взаємозв'язку, впливу або обмеження.

Інтерв'ю може також проводитися із зацікавленими і залученими в проблемні області стейкхолдерами (споживачами, співробітниками, місцевими і федеральними чиновниками) для з'ясування їх очікувань від соціально відповідальної поведінки підприємства, регіону, галузі, національного господарства.

Ще одним ефективним методом вивчення питань соціального аудиту є анкетування. Його доступність визначається можливістю досліджувати думку різних категорій працюючих не тільки в межах окремого підприємства, але і в межах галузі, регіону, всієї країни.

Для соціального аудитора об'єктами спостереження є окремі люди (респонденти), соціальні групи, різні соціоекономічні показники.

Анкетування – письмова форма опитування, що здійснюється, як правило, заочно, тобто без прямого і безпосереднього контакту соціального аудитора з респондентами. Воно доцільно у випадках:

а) коли потрібно опитати велику кількість респондентів за відносно короткий час,

б) респонденти повинні ретельно подумати над своїми відповідями, маючи перед очима віддрукований опитувальник.

Застосування анкетування для опитування численної групи респондентів, особливо з питань, які потребують глибоких роздумів, невиправдане. У такій ситуації доцільніше поговорити з ними віч-на-віч. Анкетування рідко буває суцільним, тобто охоплює всі категорії різних соціальних груп на об'єкті соціального аудиту, набагато частіше він має вибіркового характеру. Тому достовірність і надійність отриманої за результатами анкетування інформації залежить, насамперед, від репрезентативності вибірки.

Хорошу допомогу соціальним аудиторам може надати аналіз вторинних даних (контент-аналіз) – збір і аналіз соціоекономічної інформації про об'єкт соціального аудиту з відкритих джерел. Цей метод є одним з ефективних методів дослідження при проведенні соціального аудиту. Слово «контент» означає зміст (або зміст) документа. Стосовно соціального аудиту контент-аналізом називається метод збору кількісних даних про досліджувані соціоекономічні процеси об'єкта соціального аудиту, що містяться у відповідних документах. Під документом при цьому розуміється нефінансова звітність замовника і все написане чи вимовлене з питань, що належать до галузі соціального аудиту. Контент-аналізу можуть бути піддані крім офіційних документів

газетні або журнальні статті, оголошення, телевізійні виступи, кіно-і відеозапису, гасла.

Бенчмаркінг (Benchmarking, ВМ від англ. Benchmark – точка відліку) – японська технологія виявлення кращої бізнес-практики з метою підвищення ефективності управління власною компанією. Сьогодні нею користуються ті, хто не розраховує лише на геніальність своїх співробітників, а прагне вивчити кращі прийоми конкурентів, успішно застосувати їх на практиці.

У соціальному аудиті еталонне тестування бенчмаркінг – це порівняльний аналіз соціоекономічних досягнень об'єкта соціального аудиту:

- з результатами більш успішних конкурентів в своїй галузі, у своєму регіоні, в країні;
- до встановлених нормативів у галузі, регіоні, країні;
- із середньостатистичними показниками в галузі, регіоні, країні;
- з мінімально або максимально можливими досягненнями в цій галузі;
- з нормами Міжнародної організації праці.

Систематизація бенчмаркінгової інформації іноді дозволяє знайти дуже прості (але не завжди очевидні на момент підготовки) рішення щодо зміни підходу до забезпечення виконання соціоекономічних показників, які швидко приводять до успіху всієї діяльності об'єкта соціального аудиту (зміна складу окремого колективу, системи преміювання, оснащення робочих місць і ін.).

Процедуру бенчмаркінгу умовно можна розбити на наступні етапи:

*Визначення складу необхідної соціоекономічної інформації.* При цьому потрібно розуміти, які фактори мають найбільший вплив на зниження дієвості соціальної політики замовника, які процеси ведуть до появи цих факторів, і концентруватися на них. Наприклад, на критичну ситуацію в колективі замовника значний вплив робить прийнята схема роботи з кадрами. Отже, якщо замовник повинен шукати найкращий спосіб управління кадрами, йому слід зосередитися на пошуку

оптимального методу управління кадрами в інших галузях або регіонах, на інших підприємствах своєї або іншої галузі.

Виявлення кола аналогічних об'єкту соціального аудиту підприємств, галузей, регіонів, з якими має сенс порівнювати рівень досягнення визначених показників.

*Збір даних.* Джерела даних по інших підприємствах, галузях, регіонах – їхня публічна звітність, опубліковані інтерв'ю та статті, рекламні проспекти, колишні співробітники і т.д.

*Аналіз інформації.* У процесі аналізу інформації отримані результати коректуються та інтерпретуються. Результатом цього етапу має стати перелік відмінностей між рівнем досягнення еталонних соціоекономічних показників і показниками об'єкта соціального аудиту.

### **Питання для самоконтролю**

1. Дайте визначення поняття «технологія соціального аудиту»
2. Охарактеризуйте етапи соціального аудиту
3. Класифікація методів соціального аудиту
4. Визначте особливості використання кількісних методів у соціальному аудиті
5. Визначте особливості використання якісних методів у соціальному аудиті
6. Бенчмаркінг як інноваційна методика соціального аудиту
7. Контент-аналіз в соціальному аудиті

## РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНЕ ІНСПЕКТУВАННЯ

---

### 2.1. Теоретичні основи соціального інспектування

В умовах реформування соціальної сфери державна соціальна політика України спрямована на створення умов для досягнення високого рівня життя громадян шляхом підвищення якості соціальних послуг відповідно до потреб їх користувачів.

Із прийняттям Законів України «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» помітно активізувалася робота щодо регулювання надання соціальних послуг державними та неурядовими організаціями. У зв'язку з цим виникла потреба у створенні механізму встановлення та гарантування якості соціальних послуг, дотримання її на державному і місцевому рівнях.

Одним із головних стратегічних напрямів реформування системи соціальних послуг є розроблення та впровадження у практику технології соціального супроводу сімей, дітей та молоді, що опинилися у складних життєвих обставинах, відпрацювання методик та методів оцінки індивідуальних потреб користувачів соціальних послуг. Такий підхід фокусується на потребах клієнта, його активній позиції під час оцінки, самовизначенні шляхом розвитку сильних сторін тощо.

Важливим етапом соціального супроводу є соціальне інспектування, що може розглядатися як його складова, тобто в контексті інших заходів, так і як самостійна технологія соціальної роботи.

Соціальне інспектування, як будь-яка інспекція (від лат. *inspectio* – огляд), спирається на певні основоположні принципи, передбачає визначення його процесуальних складових, етапів, методів тощо.

Соціальне інспектування включає в себе в залежності від його виду як оцінку потреб клієнтів, які перебувають у складних життєвих обставинах, так і аналіз попередньо проведеної соціальної роботи,

визначення адекватності та ефективності тих методів, що були застосовані для покращення умов їх життя.

При цьому важливо виробити підхід до оцінки потреб клієнта, єдині переконання щодо факторів, які гарантують його безпеку і створюють сприятливе середовище для розвитку, єдині погляди щодо значення вивчення потреб людини як її «персональної концепції».

Позитивні характеристики системи надання соціальних послуг клієнтам на основі оцінки їх потреб очевидні:

- поглиблюються взаємодія і партнерство соціальної служби та клієнта;
- підвищуються самооцінка клієнта і його самоповага;
- клієнт усвідомлює і реалізує право вибору;
- якісно надані послуги, визначені на основі оцінки потреб клієнта, стають хорошою рекламою, покращують імідж організації, соціального працівника.

Оцінка потреб дітей та сімей з дітьми є надзвичайно важливою умовою якості соціальних послуг вразливим категоріям населення. Здійснюючи цей процес, соціальні працівники мають керуватися переконаннями:

- захист і забезпечення дотримання прав дітей – пріоритет у роботі;
- найкращим середовищем для виховання і розвитку дитини є сім'я.

Вищесказане набуває ще більшої значущості, коли йдеться про надання соціальних послуг дітям і сім'ям, які опинились у складних життєвих обставинах, дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування. У цьому разі надзавданням оцінки є визначення ресурсів громади, потенціалу найближчого оточення дитини для створення чи відновлення її можливостей зростати у сімейному середовищі.

Соціальне інспектування – це складова соціального супроводу, що представляє собою систему заходів, спрямованих на здійснення нагляду, аналізу, експертизи, контролю за здійсненням соціальних програм, проектів, умовами життєдіяльності, моральним, психічним та фізичним станом дітей та молоді, забезпечення захисту їхніх прав, свобод та законних інтересів.



Соціальний супровід – це один із сучасних напрямків соціальної роботи з сім'ями з дітьми, молоддю, який передбачає здійснення відповідними службами системного обліку та догляду дітей і молоді, які опинилися в складних життєвих ситуаціях; систематичних і комплексних заходів, спрямованих на подолання життєвих труднощів, збереження та підвищення соціального статусу дітей та молоді; низки заходів, спрямованих на подолання різних видів залежностей, які завдають шкоди психічному й фізичному здоров'ю дітей та молоді; соціальної опіки щодо дітей з вадами фізичного та розумового розвитку.

Соціальна робота із сім'ями з дітьми, молоддю ґрунтується на загальновизнаних гуманістичних, демократичних та правових засадах. Соціальний супровід та соціальне інспектування базується на таких принципах:

- законність;
- додержання і захист прав людини;
- диференційність;
- системність;
- індивідуальний підхід;
- доступність;
- конфіденційність у соціальній роботі;
- відповідальність суб'єктів соціальної роботи за додержання етичних і правових норм, вимог та правил здійснення соціальної роботи;
- добровільність у прийнятті допомоги.

Соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю реалізується у різних сферах життя суспільства: громадській, економічній, освітній, виховній, культурній, оздоровчій. Соціальне інспектування у сфері соціальної роботи з дітьми та молоддю здійснюється з метою контролю за додержанням вимог законодавства щодо захисту прав і свобод дітей та молоді.

Коли процес соціального супроводу відповідно до термінів, указаних у договорі, наближається до завершення, здійснюється моніторингове соціальне інспектування сім'ї або особи, на підставі якого

приймається рішення про продовження або завершення соціального супроводу.

Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» в редакції від 03.08.2023 року визначає організаційні і правові засади соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю. У цьому Законі вказані основні терміни, які є дотичними та дозволяють визначити сутність і зміст соціального інспектування:

- соціальна робота з сім'ями, дітьми та молоддю – професійна діяльність, спрямована на запобігання, мінімізацію негативних наслідків та подолання складних життєвих обставин сімей, дітей та молоді, посилення їхньої здатності до реалізації власного життєвого потенціалу;

- оцінювання потреб у соціальних послугах сімей, дітей та молоді – аналіз належності сімей, дітей та молоді до вразливих груп населення, перебування у складних життєвих обставинах та визначення індивідуальних потреб сімей, дітей та молоді, переліку та обсягу необхідних соціальних послуг, інших видів соціальної підтримки, соціальної допомоги;

- соціальне інспектування – система заходів, спрямованих на виявлення, здійснення аналізу, нагляду за умовами життєдіяльності сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, моральним, фізичним і психічним станом дітей та молоді, оцінку їх потреб, контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

Аналіз сучасних соціально-політичних умов переконливо показує, що в Україні збільшується кількість сімей, які потрапили у складні життєві обставини. За визначенням, сім'я, що перебуває у складних життєвих обставинах, – це сім'я, яка втратила свої виховні можливості через виникнення таких умов, що порушують нормальну життєдіяльність одного або кількох членів сім'ї, наслідки яких вони не можуть подолати самотійно. До таких сімей відносяться:

- сім'ї, у яких виникли проблеми через матеріальні труднощі, а саме: внаслідок безробіття, відсутності житла, необхідності лікування членів родини. Особливо гостро ця проблема постає для багатодітних

сімей, одиноких матерів (батьків), у сім'ях, де один з батьків втратив працездатність через хворобу, випускників інтернатних закладів, малозабезпечених родин;

– сім'ї, у яких виникли складнощі через юридичні проблеми, а саме: через необізнаність щодо своїх прав та обов'язків, брак коштів на відновлення документів (прописки, свідоцтва про народження, оформлення аліментів) тощо;

– сім'ї, в яких виникли психологічні проблеми. Наприклад, з приводу труднощів перехідного віку дитини, при повторному шлюбі матері чи батька, незадоволення потреби в спілкуванні, насильства з боку одного з членів родини, бездоглядності дитини.

У зв'язку із вище сказаним, можна констатувати факт актуальності і необхідності проведення соціального інспектування фахівцями соціальної роботи.

Фахівець, який надає соціальні послуги, здійснює оцінку потреб дитини та сім'ї, насамперед має знати:

#### 1. Ознаки вразливості сімей з дітьми:

– неналежне виконання батьками своїх батьківських обов'язків щодо виховання та розвитку дитини, що спричиняє виникнення складних життєвих обставин: виховання дитини у дусі зневаги до прав та свобод інших людей, своєї сім'ї, свого народу, своєї Батьківщини; відсутність піклування батьків про здоров'я своєї дитини, її фізичний, духовний та моральний розвиток;

– не забезпечення здобуття дитиною повної загальної середньої освіти, підготовки її до самостійного життя; відсутність поваги до дитини;

– застосування батьками будь-яких видів експлуатації своєї дитини, примушування її до жебракування та бродяжництва;

– жорстоке поводження з дитиною, застосування батьками фізичних та інших видів покарань, які принижують людську гідність дитини;

– залишення дитини у пологовому будинку або в іншому закладі охорони здоров'я без поважної причини та відсутність протягом шести місяців батьківського піклування по відношенню до дитини;

- зловживання алкоголем;
- безробіття працездатних членів сім'ї/особи;
- малозабезпеченість, бідність сім'ї/особи;
- наявність судимості без позбавлення волі або неодноразові приводи в міліцію.

2. Ознаки складних життєвих обставин сім'ї, які вона не може самотійно подолати або мінімізувати їх негативний вплив за допомогою власних засобів та можливостей:

- насильство в сім'ї/ щодо особи;
- конфліктні стосунки в сім'ї у особи;
- наявна судимість або перебування в місцях позбавлення волі одного з членів сім'ї/особи;
- інвалідність, стан здоров'я одного з членів сім'ї/особи;
- соціальне становище сім'ї/особи;
- хронічний алкоголізм або наркоманія батьків;
- життєві звички і спосіб життя, внаслідок яких один з членів сім'ї/особа частково або повністю не має здатності чи можливості самотійно піклуватися про особисте життя та брати участь у суспільному житті: бездомність, залежність від алкоголю, наркозалежність;
- наявність судимості за вчинення умисного злочину щодо дитини;
- невиконання батьками обов'язків щодо виховання та розвитку дітей.

3. Сім'ї з дітьми, які можуть бути віднесені до вразливих сімей – потенційних отримувачів соціальних послуг:

- неповні сім'ї: самотні матері/батьки, особливо неповнолітні;
- опікуни/піклувальники малолітніх та неповнолітніх дітей;
- багатодітні сім'ї, які не можуть самотійно подолати складні життєві обставини, приймати відповідальність за повноцінний розвиток та забезпечення потреб дітей;

- сім'ї з дітьми, де батьки з певних причин (через тривалу хворобу, інвалідність, малозабезпеченість, безробіття) не можуть забезпечити належного утримання та догляду за дитиною;

- сім'ї з дітьми, де батьки подали заяву на розлучення або знаходяться у процесі розлучення;
- сім'ї з дітьми, де один із членів сім'ї зловживає алкогольними, наркотичними речовинами;
- сім'ї з дітьми, де батьки є трудовими мігрантами;
- сім'ї з дітьми, де серед членів сімей є засуджені до покарань з позбавленням волі, або повернулися з місць позбавлення волі;
- сім'ї з дітьми, де батьки ухиляються від виконання батьківських обов'язків;
- сім'ї з дітьми, в яких дитина або декілька дітей відібрані за рішенням суду від батьків без позбавлення їх батьківських прав;
- сім'ї з дітьми, діти яких перебувають в інтернатних закладах, оформлюються до них або вже перебувають у таких закладах;
- особи з числа дітей сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;
- сім'ї опікунів чи піклувальників, прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, сім'ї, в які тимчасово влаштовані діти, які залишилися без піклування батьків або осіб, що їх замінюють;
- сім'ї з дітьми, сім'ї, які очікують народження дитини, в т.ч. одинокі вагітні жінки, одинокі матері з дітьми, які опинилися у складних життєвих обставинах, і не можуть самостійно подолати складну ситуацію, приймати відповідальність за повноцінний розвиток та забезпечення потреб дитини;
- сім'ї з дітьми, діти яких систематично самовільно залишають місця постійного проживання;
- сім'ї з дітьми по відношенню яких скоєно фізичне, психологічне, сексуальне або економічне насилля;
- сім'ї без біологічних дітей (або з біологічними дітьми), які мають намір взяти дитину-сироту на виховання;
- сім'ї, де є намір відмови від новонародженої дитини;
- сім'ї з дітьми, які постраждали у надзвичайній ситуації;
- матері, які мають дітей та проживають у громадянському шлюбі;

– сім'ї з дітьми, у яких відсутнє будь яке житло, призначене та придатне для проживання.

Важливо зазначити, що окрім соціального інспектування сімей, дітей та молоді, воно набуває більш широкого практичного значення в аспекті забезпечення державного контролю під час надання соціальної підтримки різним вразливим категоріям населення.

Соціальне інспектування є частиною заходів, запропонованих в проєкті Закону України «Про забезпечення державного контролю під час надання соціальної підтримки» (від 20.03.2017 № 6159-1) та в Законі України «Про державний контроль за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки», який визначає правові та організаційні засади здійснення державного контролю під час надання соціальної підтримки з метою підвищення ефективності її надання та формування політики спрямування державних коштів громадянам, які потребують державної підтримки.

З метою підвищення ефективності надання соціальної підтримки різним групам населення і організації системи контролю та моніторингу умов і відповідності її здійснення в Україні на державному рівні введено посаду державного соціального інспектора служби державних соціальних інспекторів управління соціального захисту населення.

У своїй діяльності державний соціальний інспектор керується Конституцією і законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації, розпорядженнями міського голови, наказами начальника управління соціального захисту населення.

Державний соціальний інспектор призначається та звільняється з посади розпорядженням міського голови за поданням начальника управління та погодженням із заступником міського голови з гуманітарних та соціальних питань у порядку, передбаченим Законом України «Про службу в органах місцевого самоврядування», іншими нормативними актами, які регулюють питання проходження служби в органах місцевого самоврядування, та трудовим законодавством.

Основними завданнями та обов'язками державного соціального інспектора є:

1. Перевірка достовірності та повноти інформації про доходи та майновий стан осіб, які входять до складу сім'ї, що звертається за призначенням державної соціальної допомоги та субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

2. Вибіркова перевірка особових справ одержувачів державної соціальної допомоги за рішенням керівника управління.

3. Складання актів за підсумками перевірки з висновками щодо правильності призначення державної соціальної допомоги.

4. Проведення актів обстеження матеріально-побутових умов проживання сім'ї на підставі яких призначається субсидія через рішення комісії.

5. Здійснення моніторингу призначення та виплати державної соціальної допомоги та проведення аналізу причин порушень законодавства з питань надання державної соціальної допомоги.

6. Ведення журналів реєстрації проведених актів перевірки згідно встановленого взірця.

7. Подання пропозиції щодо припинення надання державної соціальної допомоги, позбавлення права на продовження строку її надання, зменшення розміру допомоги у випадках, передбачених законодавством.

8. Надання фізичним та юридичним особам консультації та рекомендації з питань призначення державної соціальної допомоги та субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива.

9. Співпраця з місцевими органами державної служби зайнятості, державними органами нагляду за охороною праці, профспілковими та громадськими організаціями у вирішенні питань соціального захисту населення.

10. Дотримання Правил внутрішнього трудового розпорядку, встановленого для працівників міської ради, її виконавчого комітету, управління праці та соціального захисту населення.

11. Робить запити та безоплатно отримує від територіальних органів ДФС, Державної інспекції, Держфінінспекції, Державної служби з питань геодезії, картографії та кадастру, Пенсійного фонду України, територіальних органів ДМС, реєстраційних служб, що проводять реєстрацію прав на нерухоме майно, бюро технічної інвентаризації, відділів державної реєстрації актів цивільного стану, органів охорони здоров'я, інших органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також навчальних закладів, підприємств, установ, організацій усіх форм власності інформацію, необхідну для проведення перевірок достовірності даних, отриманих від осіб, які входять до складу сім'ї, що звертається за призначенням державної соціальної допомоги чи субсидій.

12. Звірка відомостей, отриманих з ЦНАПу, про реєстрацію та зняття з реєстрації осіб, які звертаються за призначенням соціальних допомог та житлових субсидій.

Важливо також визначити і права соціального інспектора. Державний соціальний інспектор має право:

1. Проводити обстеження умов життя заявника з метою визначення складу сім'ї, ступеня нужденності та можливостей знаходження додаткових джерел для її існування шляхом опитування осіб, які входять до складу сім'ї, що звертається за призначенням державної соціальної допомоги, родичів, інших осіб у разі виникнення потреби в уточненні обставин, що стосуються справи.

2. Відвідувати місце роботи осіб, які входять до складу сім'ї, що звертається за призначенням державної соціальної допомоги, для проведення перевірки відомостей про їх доходи за умови пред'явлення рішення про проведення перевірки власнику або уповноваженому ним органу відповідного підприємства, установи, організації, фізичній особі – суб'єкту підприємницької діяльності.



3. Отримувати від підприємств, установ, організацій та фізичних осіб – суб'єктів підприємницької діяльності необхідну інформацію та відомості з питань, що належать до їх компетенції. Робити запити та безоплатно отримувати від територіальних органів ДФС, Державтоінспекції, Держфінінспекції, Державної служби з питань геодезії, картографії та кадастру, Пенсійного фонду України, територіальних органів ДМС, реєстраційних служб, що проводять реєстрацію прав на нерухоме майно, бюро технічної інвентаризації, відділів державної реєстрації актів цивільного стану, органів охорони здоров'я, інших органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також навчальних закладів, підприємств, установ, організацій усіх форм власності інформацію, необхідну для проведення перевірок достовірності даних, отриманих від осіб, які входять до складу сім'ї, що звертається за призначенням державної соціальної допомоги чи субсидій.

4. Отримувати від осіб, які перебувають на обліку як одержувачі державної допомоги або звертаються за її призначенням, а також осіб, які входять до складу сім'ї, що отримує або звертається за призначенням такої допомоги, фізичних осіб – суб'єктів підприємницької діяльності і посадових осіб підприємств, установ та організацій письмові пояснення до документів про доходи та майновий стан, які враховуються під час призначення державної соціальної допомоги.

5. Брати участь у здійсненні моніторингу соціальних проблем регіону та вносити до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування пропозиції щодо покращення соціального захисту населення, вирішення питань соціального захисту окремих категорій громадян та сімей з урахуванням регіональних особливостей.

6. На повагу особистої гідності, справедливе і шанобливе ставлення до себе з боку керівників, співробітників і громадян.

7. Вимагати затвердження керівником чітко визначених повноважень за посадою.

8. На оплату праці залежно від посади, рангу, якості та стажу роботи.

9. На просування по службі відповідно до професійної освіти, результатів роботи та атестації.

10. На здорові, безпечні та належні для високопродуктивної роботи, умови праці.

11. На соціальний і правовий захист.

12. Вносити пропозиції щодо поліпшення організації роботи управління.

Важливо також акцентувати увагу, що державний соціальний інспектор несе відповідальність за:

- Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

- Особисту виконавчу та трудову дисципліну.

- Недотримання норм етики поведінки посадової особи місцевого самоврядування та обмежень, пов'язаних з прийняттям на службу в органи місцевого самоврядування та її проходження.

- Порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», Закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування», Закону України «Про державну службу».

- Недотримання комерційної та службової таємниці підприємств, установ, організацій та фізичних осіб – суб'єктів підприємницької діяльності.

- Недотримання конфіденційної інформації щодо особисто життєвих громадян.

- 

### **Питання для самоконтролю**

1. Визначте сутність соціального інспектування як етапу технології соціального супроводу.

2. Охарактеризуйте принципи соціального інспектування (законність; додержання і захист прав людини; диференційність; системність; індивідуальний підхід; доступність; конфіденційність у соціальній роботі; відповідальність суб'єктів соціальної роботи за додержання етичних і правових норм, вимог та правил здійснення соціальної роботи; добровільність у прийнятті допомоги).

3. Опишіть ознаки вразливості сімей з дітьми.
4. Ознаки складних життєвих обставин сім'ї, які вона не може самотійно подолати або мінімізувати їх негативний вплив за допомогою власних засобів та можливостей.
5. Сім'ї з дітьми, які можуть бути віднесені до вразливих сімей – потенційних отримувачів соціальних послуг.
6. Посада державного соціального інспектора служби державних соціальних інспекторів управління соціального захисту населення.

## **2.2. Технологічні аспекти соціального інспектування**

Як зазначають І .Д. Зверева та О. В. Безпалько, об'єктами соціального інспектування є сім'ї, діти та молодь, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Визначимо види соціального інспектування. Соціальний супровід здійснюється на регулярній основі протягом певного періоду і передбачає планове, оперативне, моніторингове соціальне інспектування.

Термін здійснення соціального супроводу визначається індивідуально для кожної сім'ї або особи, але не повинен перевищувати шести місяців. Тривалість соціального супроводу залежить від гостроти проблем, які існують у сім'ї чи особи, рівня розвитку адаптаційного потенціалу членів сім'ї або особи, ступеня функціональної спроможності сім'ї або особи щодо самотійного подолання труднощів, рівня розвитку зв'язків із соціальним оточенням тощо.

У разі необхідності за рішенням дорадчого органу термін здійснення супроводу може бути продовжено до одного року.

До здійснення соціального супроводу соціальний працівник може залучати, у разі потреби, інших фахівців та використовувати потенціал громади (за згодою).

Після трьох місяців здійснення соціального супроводу проводиться проміжне оцінювання ситуації, на підставі якої, за необхідності, уносяться зміни до Плану, що відображають зміни в потребах та

становищі сім'ї. Отже соціальне інспектування, що здійснюється відповідно до попередньо затвердженого Плану соціального супроводу, називають *плановим*.

Коли процес соціального супроводу відповідно до термінів, указаних у договорі, наближається до завершення, здійснюється *моніторингове соціальне інспектування* сім'ї або особи, на підставі якого приймається рішення про продовження або завершення соціального супроводу. Питання щодо продовження здійснення соціального супроводу або його завершення виносяться на розгляд дорадчого органу.

Після завершення соціального супроводу сім'я/особа в обов'язковому порядку інформується про способи й організації соціальної підтримки, якими вона може скористатися в майбутньому.

За потреби, робота із сім'єю продовжується з метою надання необхідних соціальних послуг після завершення соціального супроводу.

У разі виникнення конфліктних ситуацій між соціальним працівником і сім'єю, обставин, які призводять до невиконання Плану або ускладнюють його реалізацію, та з метою попередження професійних ризиків, визначення шляхів ефективного соціального супроводу проводяться наради спеціалістів. До участі в нарадах запрошуються суб'єкт(и) соціального супроводу.

*Оперативне соціальне інспектування*, як правило, здійснюється за зверненнями про необхідність негайного втручання соціальних служб для надання допомоги сім'ям, дітям та молоді, що опинилися у складних життєвих обставинах, або як позаплановий захід з метою виявлення реального стану, в якому перебуває сім'я під соціальним супроводом.

Основними об'єктами соціального інспектування є сім'ї, де дорослі члени сім'ї ведуть аморальний спосіб життя, перебувають на обліку в поліції, наркологічному диспансері, в службі у справах дітей як сім'я, що перебуває в складних життєвих обставинах та поставлена на облік рішенням комісії з питань захисту прав дітей.

Важливо зазначити, що також об'єктами соціального інспектування є сім'ї, у яких дитина перебуває на обліку в службі у справах неповнолітніх, в наркологічному диспансері, повернена з інтернатного

закладу чи центру соціально-психологічної реабілітації у сім'ю, не відвідує школу, схильна до бродяжництва.

При визначенні суб'єктів соціальної роботи із сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах ми спирались на результати аналізу нормативно-законодавчої бази діяльності соціальних служб і визначаємо їх як:

- управління та сектори у справах сім'ї, молоді та спорту виконавчого комітету місцевих органів влади;
- служба у справах дітей;
- територіальні заклади охорони здоров'я;
- відділ освіти виконавчого комітету місцевих органів влади;
- управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету місцевих органів влади;
- засоби масової інформації;
- органи внутрішніх справ.

В Законі України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» №2558-III соціальне інспектування визначається як система заходів, спрямованих на виявлення, здійснення аналізу, нагляду за умовами життєдіяльності сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах, моральним, фізичним і психічним станом дітей та молоді, оцінку їх потреб, контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

Означений закон також визначає основну мету соціального інспектування: облік, аналіз та оцінка потреб сімей і дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, контроль за умовами життєдіяльності, моральним, психічним і фізичним станом дітей, забезпечення захисту їх прав, свобод і законних інтересів.

Спираючись на результати досліджень І.Д. Зверевої та О.В. Безпалько, можна виділити заходи в межах вивчення потреб дитини та сім'ї, які спрямовані на:

- з'ясування факту наявності складних життєвих обставин;
- виявлення причин, що призвели до виникнення складних життєвих обставин, які особи не можуть подолати самотійно;

– оцінку потреб та визначення необхідності у здійсненні соціального обслуговування осіб;

– з'ясування можливості та здатності осіб до самостійної життєдіяльності;

– у випадку реальної загрози життю і здоров'ю осіб, які не можуть захистити себе від насильства або жорстокого поводження, вжиття негайних заходів для їх усунення;

– забезпечення прав осіб на отримання своєчасної допомоги;

– контроль за дотриманням державних стандартів і нормативів у сфері соціальної роботи.

З технологічної точки зору, соціальне інспектування передбачає:

– відвідування осіб за місцем фактичного проживання;

– збір додаткової інформації про осіб щодо умов їх життєдіяльності, причин та факторів, які обумовили появу складних життєвих обставин, засобів та можливостей для їх подолання;

– аналіз потреб осіб, підготовка рекомендацій щодо здійснення подальшої роботи з ними.

*Особливості реалізації технології соціального інспектування.*

Соціальне інспектування може здійснюватися для перевірки інформації про неблагополуччя в сім'ї з дітьми, носити плановий характер або здійснюватися для оцінювання сім'ї щодо можливого влаштування дитини-сироти або дитини, що залишилася без батьківської опіки.

Метою соціального інспектування, яке здійснюється на етапі перевірки інформації щодо складних життєвих обставин сім'ї, є виявлення в життєдіяльності сімей причин, які призвели до матеріального, соціального та/або фізичного неблагополуччя, виникнення психологічних конфліктів між її членами, необхідно всебічно вивчити сім'ю, ознайомитися з умовами її проживання, проаналізувати її життєвий цикл, структуру, виконання нею основних функцій, характер взаємовідносин між її членами.

Відповідно до Порядку здійснення соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах соціальне інспектування сімей, які опинилися у складних життєвих

обставинах, здійснюється спеціалістами служби у справах дітей, управлінь/відділів у справах сім'ї, молоді та спорту, управлінь/відділів освіти і науки, управлінь/відділів охорони здоров'я, інших закладів, які надають соціальні послуги, представників органів місцевого самоврядування, громадськості тощо.

Теоретики соціальної роботи виділяють такі етапи соціального інспектування:

- 1) відвідування осіб за місцем фактичного проживання;
- 2) збір додаткової інформації про осіб щодо умов їх життєдіяльності, причин та факторів, які обумовили виникнення складних життєвих обставин, засобів та можливостей для їх подолання;
- 3) аналіз потреб осіб, підготовка рекомендацій щодо здійснення подальшої роботи з ними.

Формою збору інформації про сім'ю передусім є відвідання помешкання її проживання і бесіда з членами сім'ї. Використовуються такі методи діагностики: обстеження, спостереження, інтерв'ю, бесіда, анкетування, тестування.

Проте збір інформації соціальними працівниками про сім'ї, які опинились в складних життєвих обставинах, не обмежується спілкуванням лише з членами родини. Інформація може надходити і з інших джерел (зазвичай, служб в справах дітей, органів освіти, закладів охорони здоров'я, органів опіки і піклування, органів у справах сім'ї та молоді, значно рідше – громадських організацій, інших недержавних установ, окремих громадян).

Результатом соціального інспектування є акт соціального інспектування. Акт складається із двох розділів: розділ I акту соціального інспектування заповнюється на етапі обстеження умов проживання сім'ї та з'ясування наявності складних життєвих обставин; розділ II акту заповнюється спеціалістом за результатами додаткової інформації, що надається іншими суб'єктами соціальної роботи (Додаток А).

В акті соціального інспектування сім'ї у складних життєвих обставинах фіксується така інформація:

- склад сім'ї, ступінь спорідненості;

- дата народження членів сім'ї;
- місце роботи або навчання членів сім'ї;
- характеристика місця проживання;
- соціальний статус родини;
- інформація щодо забезпечення захисту прав, свобод та законних інтересів дітей, будь-яких форм насильства в сім'ї;
- проблеми сім'ї: їх оцінка та причини виникнення;
- фактори що негативно впливають чи можуть впливати на життєдіяльність сім'ї;
- ставлення членів родини до взаємодії із спеціалістами щодо подолання складних життєвих обставин;
- висновки та рекомендації щодо подальшої роботи центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з сім'єю;
- склад комісії (прізвище, ім'я по батькові та посада члена комісії).

Акт соціального інспектування може бути підставою до прийняття рішення, що сім'я не потребує соціальної допомоги, отже вже не відноситься до категорії «сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах» або ж потребує лише певних соціальних послуг, проте самостійно може подолати життєві складнощі.

Спираючись на досвід проведення соціального інспектування, можемо стверджувати, що бувають випадки, коли життєві обставини родини у ході першого візиту у сім'ю неможливо оцінити, або ж члени родини відмовляються від співпраці, не пускають представників державних служб до житлового помешкання, виявляють опір або агресію. У такому разі спеціалісти центрів соціальних служб отримують інформацію про родину від соціального оточення або ж спеціалістів державних органів. Проте питання налагодження взаємодії із членами родини залишається не вирішеним і потребує подальшого формування довірливих стосунків уже у процесі соціального супроводу.

Результати соціального інспектування сім'ї залежать від рівня сімейних проблем та наявності ресурсів щодо їхнього вирішення і передбачають:



– здійснення соціального обслуговування, спрямованого на розв’язання проблем осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;

– винесення на розгляд дорадчого органу питання щодо залучення суб’єктів соціальної роботи з сім’ями, дітьми та молоддю, інших органів, юридичних або фізичних осіб до вирішення проблем сім’ї, здійснення соціального супроводу;

– взяття під соціальний супровід сім’ї, яка перебуває у складних життєвих обставинах, без винесення питання на розгляд дорадчого органу (у разі відповідної письмової відмови);

– завершення соціального обслуговування (у разі відсутності потреби у подальшій роботі);

– занесення або виведення інформації до/з загального банку даних сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Результатом соціального інспектування є знайомство представників державних органів та громадськості з реальним станом справ у сім’ї, яке дає підстави для формування висновків відносно напрямків подальшої роботи з нею.

Акт соціального інспектування може бути підставою до прийняття рішення, що сім’я не потребує соціальної допомоги, отже вже не відноситься до категорії «сімей, які опинилися у складних життєвих обставинах» або ж потребує лише певних соціальних послуг, проте самостійно може подолати життєві складнощі. При оцінці потреб кожної із виявлених сімей, які потребують надання соціальних послуг у першу чергу доцільно звертати увагу на реальні ознаки СЖО – стан здоров’я, зовнішній вигляд та поведінку осіб, причини виникнення СЖО. Причини виникнення складних життєвих обставин у сім’ях представляємо у вигляді таблиці 4.

*Класифікація причин виникнення складних життєвих обставин*

<b>Групи причин СЖО</b>	<b>Причини СЖО</b>
Соціально-психологічні	<ul style="list-style-type: none"> <li>- життєві звички і спосіб життя, внаслідок яких один з членів сім'ї або особа частково або повністю не має здатності чи можливості самотійно піклуватися про своє особисте життя та життя дитини (вживання алкоголю, наркотиків чи будь-яка залежність);</li> <li>- насилля у сім'ї або реальна загроза його вчинення;</li> <li>- нездатність батьків забезпечувати потреби дитини;</li> <li>- неналежне виконання батьківських обов'язків;</li> <li>- намір батьків відмовитись від дитини;</li> <li>- намір жінки залишити новонароджену дитину у пологовому будинку або в іншому закладі охорони здоров'я;</li> <li>- проблеми із законом;</li> <li>- конфліктні стосунки в сім'ї і т.д.</li> </ul>
Економічні	<ul style="list-style-type: none"> <li>- безробіття;</li> <li>- бідність;</li> <li>- відсутність житла, яке відповідає санітарно-гігієнічним нормам;</li> <li>- бездомність;</li> <li>- трудова міграція і т.д.</li> </ul>
Медичні	<ul style="list-style-type: none"> <li>- інвалідність дітей або когось з батьків / піклувальників;</li> <li>- тяжкі захворювання і т.д.</li> </ul>
Соціокультурні	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гендерна нерівність;</li> <li>- етнічна дискримінація;</li> <li>- вагітність неповнолітньої особи;</li> </ul>

<b>Групи причин СЖО</b>	<b>Причини СЖО</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- позашлюбні діти;</li> <li>- правопорушення та неодноразові приводи в поліцію;</li> <li>- звільнення з місць позбавлення волі;</li> <li>- відбування покарання без позбавлення волі;</li> <li>- відбування покарання за вчинення умисного злочину щодо дитини;</li> <li>- особи з числа дітей-сиріт і т.д.</li> </ul>
Екологічні	- стихійні лиха і т.д.
Політичні	<ul style="list-style-type: none"> <li>- етнічні/збройні конфлікти;</li> <li>- відсутність відповідних державних структур і т.д.</li> </ul>

Таким чином, технологія соціального інспектування передбачає: відвідування сім'ї, спілкування з кожним із її членів; збір, узагальнення та аналіз інформації щодо стану та життєвих обставин сімей з метою визначення видів та обсягів послуг, їх впливу на процес подолання складних життєвих обставин (далі – СЖО), складання акта обстеження матеріально-побутових умов сім'ї. Під час здійснення соціального інспектування соціальний працівник також вивчає думку членів сім'ї про проблеми, причини їх виникнення та шляхи вирішення.

Оцінка потреб здійснюється шляхом збору та аналізу фактів та інформації, зібраної під час відвідування дитини, сім'ї з дитиною (особи) за місцем проживання або перебування, безпосереднього спілкування з ними або спостереження, спілкування з батьками дитини або особами, які їх замінюють, особами, а також інформації отриманої від інших суб'єктів. Під час оцінки потреб працівник центру інформує дитину, членів сім'ї (особу) про їхні права та обов'язки, можливість отримання соціальних послуг та допомоги через центр та інші установи і служби, надає їх адреси та телефони, надає інформацію про різні види соціальних послуг.

Оцінка потреб може здійснюватися в два етапи й включати початкову та комплексну оцінку потреб у соціальних послугах дитини та її сім'ї (особи) (далі – початкова оцінка та комплексна оцінка). Мета початкової оцінки: визначити, чи дійсно наявні складні життєві обставини в дитини та її сім'ї, та яких видів та обсягів послуг вони потребують для подолання СЖО чи мінімізації їх негативного впливу. Основними завданнями початкової оцінки є: збір достовірних фактів та інформації, які б підтвердили чи спростували наявність складних життєвих обставин для дитини та її сім'ї, аналіз наявної інформації та фактів з урахуванням слабких та сильних сторін, підготовка висновку та пропозицій щодо подальших заходів, у разі потреби здійснення негайних дій щодо захисту дитини/особи чи надання послуг. Мета комплексної оцінки: розробка плану соціального супроводу. Основними завданнями комплексної оцінки є: комплексне вивчення всіх аспектів потреб дитини, спроможності батьків або осіб, які їх замінюють, задовольнити потреби дитини; визначення причин виникнення складних життєвих обставин, сильних сторін та активізація (залучення) ресурсів сім'ї, родинного середовища та громади до розробки та реалізації плану соціального супроводу для подолання СЖО або мінімізації їх наслідків.

*Основні процедурні етапи початкової оцінки потреб.* Підставою для здійснення початкової оцінки потреб дитини та її сім'ї (особи) є повідомлення/інформація про дитину, сім'ю, особу, яка перебуває або може потрапити в складні життєві обставини, форма якого затверджена наказом Мінсоцполітики. За результатами розгляду повідомлення директор центру направляє визначених ним працівників та представників суб'єктів (за згодою) для здійснення початкової оцінки потреб дитини та її сім'ї (особи).

Початкова оцінка потреб проводиться у в три етапи:

Підготовчий – уточнення достовірності фактів, зазначених у повідомленні, перевірка наявності інформації про дитину, сім'ю (особу) в базі даних центру, картці обліку роботи з сім'єю (особою), форма якої затверджена наказом Мінсоцполітики, повідомлення сім'ї про візит, узгодження дати та часу візиту, вжиття заходів безпеки.

Основний – візит в сім'ю, знайомство з дитиною та її батьками, збір та документування фактів згідно з формою оцінки за допомогою спостереження, бесіди, опитування; заповнення соціальної картки сім'ї (у тому випадку, якщо така картка ще не заведена).

Завершальний – підготовка висновку оцінки, що передбачає збір та уточнення додаткової інформації, аналіз та узагальнення наявних фактів та інформації за наступними критеріями:

- характер впливу СЖО на стан та потреби дитини/особи;
- стан батьків, осіб, які їх замінюють та їхній потенціал, щодо задоволення потреб дитини;
- вплив факторів сім'ї та середовища на задоволення потреб дитини/особи; – тривалість існування проблеми;
- усвідомлення отримувачем проблеми та готовність до співпраці з надавачами.
- ознайомлення та підписання батьками, дитиною (якщо вона досягла відповідного віку) (особою) висновку за результатами оцінки.

У разі виявлення у процесі початкової оцінки фактів загрози життю і здоров'ю дитини, залишення дитини без батьківського піклування, працівник центру терміново повідомляє представників органу опіки та піклування, а саме службу у справах дітей (далі – ССД), сільського/селищного голову або уповноважену особу виконавчого органу, представника відповідного підрозділу поліції для здійснення оцінки безпеки, за необхідності вживає негайні дії щодо захисту дитини.

Після прибуття представників органу опіки та піклування працівник центру бере участь у складанні протоколу оцінки рівня безпеки дитини. У разі потреби та права на призначення сім'ї будь-яких соціальних виплат працівник центру за згодою членів сім'ї здійснює обстеження та складає Акт обстеження матеріально-побутових умов, відповідно до наказу Мінсоцполітики від 05.05.2014 року № 266 (зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 28 травня 2014 р. за № 562/25339).

На підставі висновку початкової оцінки директор центру приймає відповідне рішення. У разі непідтвердження наявності ознак СЖО – про

завершення роботи із повідомленням та інформує про це його суб'єкта. У разі, якщо сім'я чи член сім'ї (особи) потребують послуг іншого суб'єкта соціального супроводу – про направлення повідомлення в іншу службу. У разі підтвердження наявності СЖО, що негативно впливають чи можуть вплинути на стан здоров'я дитини та її розвиток, – направляє завірену копію висновку початкової оцінки та інші документи до відповідної ССД для розгляду на комісії з питань захисту прав дитини щодо необхідності взяття дитини на облік ССД та сім'ї з дитиною/дітьми під соціальний супровід. У разі відмови батьків або осіб, які їх замінюють, від соціальних послуг, директор Центру приймає рішення про взяття сім'ї з дитиною на облік з метою подальшого моніторингу стану подолання сім'єю СЖО або мінімізації їх наслідків та інформує про це батьків або осіб, які їх замінюють.

Особливістю є те, що початкова оцінка здійснюється протягом 7 робочих днів від дати отримання відповідним Центром повідомлення про виявлення дитини, сім'ї з дитиною у СЖО. У разі коли перший запланований візит в сім'ю не відбувся через обставини, зумовлені відсутністю батьків, їхнім небажанням спілкуватися тощо, працівник центру зобов'язаний залишити письмове повідомлення про візит та контактну інформацію, за якою члени сім'ї можуть з ними зв'язатися. За результатами початкової оцінки в журнал обліку повідомлень/інформації робиться запис про прийняте рішення щодо подальшої роботи з дитиною та її сім'єю.

Отже, загальний алгоритм/порядок соціального інспектування такий:

1. Перевірка факторів, що підтверджують наявність складних життєвих обставин та визначення потреби в послугах.
2. Виявлення наявності ознак жорстокого поводження з дитиною, ризиків для її здоров'я, життя.
3. Виявлення потенціалу в батьків, членів родини, найближчого соціального оточення протидіяти ризикам та захистити дитину.

4. Вироблення декількох гіпотез щодо подальших дій, що мають забезпечити безпеку дитині, покращити умови її виховання, підтримати батьківський потенціал.

5. Пояснення та обговорення з батьками, дитиною або з іншими соціально значущими особами висновків соціального інспектування та можливих варіантів подальших дій (надання підтримки сім'ї; комплексна оцінка потреб; попередження батьків; вилучення дитини; позбавлення батьківських прав тощо), досягнення домовленостей щодо першочергових дій.

6. Узгодження першочергових дій між сім'єю та членами міжвідомчої команди.

7. Оформлення результатів соціального інспектування у висновок, складання акту. У процесі здійснення соціального інспектування соціальному працівнику/членам міжвідомчої команди, в першу чергу, потрібно звернути увагу на безпеку дитини та наявність ризику завдання шкоди її життю та здоров'ю.

### **Питання для самоконтролю**

1. Класифікуйте причини виникнення складних життєвих обставин
2. Мета, об'єкти та суб'єкти соціального інспектування
3. Охарактеризуйте види соціального інспектування
4. Охарактеризуйте етапи соціального інспектування
5. Основні процедурні етапи початкової оцінки потреб дитини та сім'ї
6. Загальний алгоритм соціального інспектування

### **2.3. Умови та Порядок соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах**

Для здійснення соціального інспектування необхідні визначені підстави, що регламентовані законодавчими документами.

Відповідно до «Порядку здійснення соціального інспектування сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах» соціальні служби можуть організовувати соціальне інспектування на звернення про допомогу тим, хто опинився у складних життєвих обставинах, а також як запланований захід, що є складовою соціального супроводу.

Соціальне інспектування здійснюється у разі:

- особистого звернення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- звернення громадян, яким стало відомо про осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- надходження повідомлень від суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, закладів, підприємств, установ чи організацій різних форм власності про осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
- необхідності здійснення оцінки результатів проведеної соціальної роботи з особами.

Порядок і умови здійснення соціального інспектування визначаються спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань молодіжної політики.

За результатами соціального інспектування соціальні служби мають право:

- звертатися до органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також підприємств, установ, організацій всіх форм власності;
- порушувати перед відповідними органами клопотання про застосування передбачених законодавством санкцій до підприємств, установ та організацій усіх форм власності, громадян, накладання



дисциплінарних та адміністративних стягнень на посадових осіб у разі порушення ними законодавства стосовно дітей та молоді.

Соціальне інспектування передбачає такі етапи:

- відвідування осіб за місцем фактичного проживання;
- збір додаткової інформації про осіб щодо умов їх життєдіяльності, причин та факторів, які обумовили виникнення складних життєвих обставин, засобів та можливостей для їх подолання;
- аналіз потреб осіб, підготовка рекомендацій щодо здійснення подальшої роботи з ними.

Усі етапи соціального інспектування здійснюються у строк до 10 робочих днів з моменту першого відвідування осіб.

У разі отримання інформації про існування загрози життю і здоров'ю осіб, про прояви насильства щодо них або загрозу його вчинення, а також при виявленні зазначених фактів під час здійснення соціального інспектування центр негайно повідомляє про це відповідний орган внутрішніх справ для вжиття необхідних заходів.

Під час соціального інспектування як складової соціального супроводу сімей, що потрапили у складні життєві обставини, здійснюється процедура обстеження та оцінювання, що представлена різними методами. На початку здійснення соціального супроводу соціальний працівник відвідує сім'ю або особу з метою комплексного обстеження і подальшого спостереження та здійснення оцінки потреб сім'ї або особи.

Під час комплексного обстеження соціальний працівник вивчає:

- стан здоров'я, умови розвитку та виховання дитини та ставлення до неї;
- думки членів сім'ї або особи про проблеми і потреби, шляхи їх подолання;
- спільно з сім'єю або особою та найближчим її оточенням (родичами) матеріальні, соціальні та інші можливості щодо подолання складних життєвих обставин тощо.

За результатом комплексного обстеження сім'ї/особи оформлюється облікова картка сім'ї або особи, яка перебуває під соціальним супроводом, форма якої визначається Держсоцслужбою.

Спостереження – метод збору первинної інформації, що базується на спрямованому, систематичному, безпосередньому візуальному і слуховому сприйманні (відстежуванні) і реєстрації значущих із точки зору мети та завдань дослідження процесів, явищ, ситуацій, фактів, що можуть бути перевірені і проконтрольовані. Особливістю спостереження є те, що воно дозволяє фіксувати події, поведінку людини в момент їх здійснення.

Неформалізоване спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) упродовж певного часу спостерігає за клієнтом, не контактуючи з ним. Результати спостереження занотовуються у довільній формі і є якісними показниками оцінки.

Структуроване (формалізоване) спостереження. Спостерігач занотовує результати спостереження у чітко визначені (затверджені) форми. Інформація про клієнта може також подаватися у числовому вимірі, комп'ютерній обробці і бути проаналізованою кількісними методами.

Включене спостереження. Соціальний працівник (залучений фахівець) не лише вступає у контакт із тими людьми, діяльність яких спостерігає, а й бере безпосередню участь у подіях, що відбуваються. Здебільшого результати викладаються в описовому вигляді, тому цей вид спостереження належить до якісних методів збору даних.

Оцінювання розглядається як фундаментальна технологія, орієнтована на визначення потреб клієнтів, системний моніторинг процесу надання послуг (допомоги, підтримки тощо) і досягнутих результатів, аналіз фінансових витрат і прогнозування економічного ефекту, а також як певний процес визначення базових даних, необхідних для подальшого планування результативної роботи з клієнтом із метою подолання його складних життєвих обставин.

Оцінювання базується на принципах і цінностях соціальної роботи, основними із яких є: до ступність; добровільність; гуманність; конфіденційність; профілактична спрямованість; безоплатність; партнерство; системність; гарантований захист прав людини / дитини, сім'ї пріоритетність інтересів клієнтів, врахування їхньої думки.

Компонентами оцінювання є різні види оцінки, які одночасно виступають як його інструмент, тобто як сукупність методів, за допомогою яких визначаються нагальні потреби індивіда, групи, громади, суспільства, так і частина циклу оцінювання. Розрізняють такі типи оцінки: оцінку потреб, оцінку процесу, оцінку результатів (впливу), економічну оцінку.

Зокрема: оцінка потреб проводиться для того, щоб мати вичерпану інформацію щодо рівня задоволення потреб дитини і сім'ї, картину їх життєвих обставин та у правильному напрямі скерувати процес визначення необхідного типу втручання. Виділяють два рівні оцінки потреб: первинний рівень – початкова оцінка; вторинний рівень – комплексна оцінка.

Оцінка потреб дитини і сім'ї розглядається як дії зі збору, обробки, систематизації, аналізу, узагальнення та порівняння даних за певними стандартами, моделями; оцінка процесу передбачає дослідження відповідності заходів, що проводяться з клієнтом, індивідуальному плану дій, відстеження послідовності їх виконання. Фактично оцінка процесу є моніторингом (систематичним переглядом) роботи соціальних працівників. Основне питання оцінки процесу, наприклад, – чи було втручання прийнятним для клієнта, групи тощо; оцінка результатів роботи (впливу) – у ході її здійснення визначаються наслідки втручання, вплив заходів, що проводились, на якість життя клієнта; його безпосередні здобутки, чи відбулись позитивні зміни в поведінці клієнта, чи вдалося подолати складні життєві обставини; наскільки успішним було втручання тощо. Такі здобутки можна класифікувати як поведінкові (зміна рівня поінформованості, позицій, знань, умінь та поведінки), так і ті, які не пов'язані з поведінкою (рівень організаційних, екологічних та політичних змін); економічна оцінка проводиться для аналізу ефективності витрат, щоб переконатися у доцільності розподілу і використання ресурсів на соціальну допомогу клієнту.

Оцінка – обов'язкова складова соціального супроводу / супроводження, ведення випадку, соціального інспектування тощо.

Процес оцінювання має циклічний характер, оскільки різні типи оцінок взаємообумовлюють одна одну. Ігнорування або відсутність будь-якого виду оцінки порушує процес оцінювання.

Оцінювання – процес, що постійно знаходиться у русі і є чутливим до змін потреб клієнта, інновацій соціальної роботи, формування державної соціальної політики. Саме тому ключовим компонентом оцінювання виступає оцінка потреб клієнтів, якими, зокрема в діяльності інтегрованих соціальних служб, є діти та сім'ї, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Не менш важливим компонентом оцінювання є оцінка процесу, що має супроводжувати усі заходи, передбачені індивідуальним планом роботи з клієнтом. Вона проводиться за допомогою аналізу різних методів: вхідного і вихідного анкетування, інтерв'ю, відгуків учасників заходів тощо.

Проведена робота потребує оцінки результатів (впливу) (ведення випадку, соціального супроводу, якості надання послуг тощо), яка є ще одним важливим компонентом оцінювання. Необхідно звернути увагу, що на цьому етапі здійснюється оцінка зміни стану дитини і сім'ї через оцінку результатів ведення випадку (соціального супроводу, надання соціальних послуг тощо).

У разі отримання позитивних результатів проводиться закриття випадку. Якщо в ході роботи з клієнтом не було досягнуто позитивних результатів, необхідно повернутися до аналізу сильних сторін клієнта на етапі комплексної оцінки його потреб чи планування дій.

Цикл оцінювання не буде повним без економічної оцінки, що передбачає визначення фінансових, матеріальних та інших ресурсних затрат роботи, проведеної соціальними працівниками.

Під час здійснення усіх видів оцінки (потреб, процесу, результатів / впливу, економічної) використовуються групи методів, які характеризуються як об'єктивні та кількісні, так і суб'єктивні та якісні. Як правило, всі методи мають корелювати між собою. За об'єктивними та кількісними методами, наприклад, можна оцінити розмір сімейного прибутку, врахувавши зарплату, соціальну допомогу та витрати на

проживання. За суб'єктивними та якісними визначають, наприклад, стан задоволеності клієнта після надання допомоги. Якість отриманих результатів може різнитися в залежності від методів, що використовувалися при здійсненні оцінювання.

Процедури збору інформації / даних можуть включати опитування (інтерв'ю, анкетування), фокус-групи, бесіди / структуровані та цілеспрямовані дискусії, спостереження, тестування тощо.

Опитування- вербальний метод збору інформації, що дозволяє встановити довірливі стосунки з клієнтом, якщо застосовується відповідно до вимог, тобто перелік запитань опитувальника має носити позитивний характер, включати відкриті та закриті запитання, запитання щодо уточнення, контролю, запитання загального і тематичного характеру тощо. Опитування за способом проведення поділяють на анкетування та інтерв'ю.

Анкетування передбачає самозаповнення респондентом (носієм інформації) бланка опитувальника. Анкетування поділяють на індивідуальне, групове, поштове або проведене за допомогою засобів масової інформації.

Інтерв'ю – метод, у ході якого респондент відповідає на запитання інтерв'юера (людини, яка ставить запитання) в усній формі, а інтерв'юер фіксує відповіді. За способом проведення інтерв'ю може бути особистим (віч-на-віч), телефонним або проведеним за допомогою електронних засобів інформації. Залежно від того, наскільки інтерв'юер може вільно змінювати послідовність запитань та їх формулювання, інтерв'ю поділяють на неформалізоване (можлива зміна запитань та їх послідовності) і формалізоване (перелік дослідницьких запитань є чітко визначеним). Розрізняють два види інтерв'ю: глибинні (інтерв'юер дає можливість респонденту вільно висловлюватися на визначену тему) та структуровані (як правило, використовуються тестові запитання).

Фокус-група (фокусоване групове інтерв'ю) – якісний метод збору інформації, що передбачає створення цільової групи, яка протягом певного часу за попередньо розробленим сценарієм обговорює окреслену проблему.

Бесіда / структурована та цілеспрямована дискусія з дітьми та їхніми сім'ями – це найбільш поширений якісний метод збору інформації. Цей метод може бути ефективним за умовиналежного професійного рівня соціального працівника, який проводить оцінювання. Крім того, дискусії є суб'єктивними за своїм характером, і тому часто виявляються упередженими. Проте деякі форми спілкування з дорослими, дітьми та їхніми сім'ями є цінними для здійснення оцінювання. Відрізняється від фокус-групи відсутністю чітких обмежень за кількістю учасників, часом та методикою проведення.

Мозковий штурм – метод, що використовується для пошуку шляхів розв'язання проблеми (ситуації), а не для власне збору даних. Але спостерігаючи за висловлюваннями учасників, фіксуючи їхні пропозиції, дослідник може з'ясувати інформацію, яку проблематично отримати іншими методами.

Тестування – метод, який передбачає виконання стандартизованих завдань, що дозволяють виміряти деякі психофізичні та особистісні характеристики, а також знання, вміння, навички клієнта. Тестування відрізняється від опитування тим, що виявляє узагальнені уміння клієнта в різних сферах його життєдіяльності (навчальній, професійній, дозвільній тощо). Тестування спрямоване на те, щоб за результатами отриманих даних робити висновки щодо стану психіки людини, розвиненості її умінь, підготовленості до певної практичної діяльності, готовності до змін.

Важливу інформацію несуть стандартизовані оціночні тести, які, зазвичай, проводяться психологами, психіатрами або медичним персоналом, наприклад, методика дослідження особистості «дім-дерево-людина» Дж. Бука; тест Люшера; тест «Неіснуюча тварина»; методика дослідження «Незакінчене речення»; методика виміру рівня тривожності Тейлора; методика діагностики показників та форм агресії А. Басса та А. Дарки; методика виявлення акцентуацій характеру К. Леонгарда; методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса тощо.

Результатами соціального інспектування можуть бути:

- здійснення соціального обслуговування;
- винесення на розгляд дорадчого органу;
- взяття під соціальний супровід;
- оформлення клопотання про направлення до закладу соціального обслуговування;
  - завершення соціального обслуговування (у разі відсутності потреби у подальшій роботі);
  - занесення або виведення інформації до/з загального банку даних сімей, що опинилися у складних життєвих обставинах.

Здійснення соціального обслуговування, спрямоване на:

- розв'язання проблем осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах;
  - винесення на розгляд дорадчого органу, створеного управлінням (відділом) у справах сім'ї, молоді та спорту районних, районних державних адміністрацій, виконавчих органів міських рад, питання щодо залучення суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю, інших органів, юридичних або фізичних осіб до вирішення проблем осіб, здійснення їх соціального супроводу.

Взяття під соціальний супровід осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, без винесення питання на розгляд дорадчого органу у разі відповідної письмової відмови осіб.

До вирішення проблем, які виникли в результаті складних життєвих обставин сім'ї або особи, на різних етапах здійснення соціального супроводу можуть залучатись інші суб'єкти соціальної роботи (органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації різних форм власності, юридичні та фізичні особи тощо).

Питання щодо продовження здійснення соціального супроводу або його завершення виноситься на розгляд дорадчого органу.

У разі письмової відмови сім'ї чи особи щодо винесення її питання на розгляд засідання дорадчого органу соціальний супровід може бути продовжено або припинено за рішенням Центру.

Клопотання про направлення до закладу соціального обслуговування.

У разі підтвердження факту перебування сім'ї з дітьми у складних життєвих обставинах центр інформує відповідну службу у справах дітей для вжиття заходів щодо захисту прав та інтересів дитини.

При здійсненні соціального супроводу соціальні служби мають право порушувати перед відповідними органами клопотання про застосування передбачених законодавством санкцій до підприємств, установ та організацій усіх форм власності, громадян, накладання дисциплінарних та адміністративних стягнень на посадових осіб у разі порушення ними законодавства стосовно дітей та молоді відповідно до статті 12 Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю»

Встановлення і фіксація проявів складних життєвих обставин

Заповнення Розділу II Акту соціального інспектування передбачає встановлення і фіксацію проявів складних життєвих обставин, що дозволяють визначити основні напрямки надання соціальної допомоги сім'ї відповідно до обставин, що провокують сімейне неблагополуччя.

В пункті 2.1. зазначаються фактори, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності осіб. До них відносяться соціально-економічні, соціально-медичні, соціально-педагогічні та соціально-психологічні проблеми.

Серед соціально-економічних (в тому числі матеріально-побутових) проблем виділяють такі фактори:

- дохід нижчий за прожитковий мінімум;
- несвоєчасна виплата заробітної плати;
- втрата роботи;
- безробіття;
- небажання працювати;
- відсутність (втрата) документів;
- відсутність державної соціальної допомоги, на яку особа /сім'я має право (у т.ч. невикористання пільг, на які сім'я має право);
- низька забезпеченість речами першої необхідності, одягом тощо;
- вимушена міграція;



– інше (що саме зазначається).

Соціально-медичні проблеми маркуються такими факторами:

– інвалідність батьків/одного з них, дитини, особи (за загальними захворюванням, фізичне порушення (розлад зору, слуху тощо), розумова відсталість, розлад психічного здоров'я);

– психічне захворювання батьків/ одного з них, дитини/ особи (за наявності відповідного медичного висновку);

– соціально небезпечні хвороби батьків/одного з них, дитини/ особи;

– довготривала хвороба батьків / одного з них, дитини/ особи;

– проблема залежності (алкогольна, токсична, наркотична) батьків / одного з них, дитини/ особи;

– інше (що саме зазначається).

Серед соціально-педагогічних проблем виділяють такі фактори:

– відсутність у членів сім'ї/особи навичок самообслуговування (у тому числі ведення господарства, планування сімейного бюджету тощо);

– відсутність професійної підготовки батьків/одного з них/особи;

– недостатня увага до дитини, її розвитку батьків/ одного з них;

– високий рівень зайнятості батьків/ одного з них; працевлаштування батьків/ одного з них у віддаленій місцевості, відсутність часу для виховання дитини;

– відсутність навичок адаптації до самостійного життя батьків/ одного з них/особи;

– інше (що саме зазначається).

Серед соціально-психологічних проблем виділяють:

– конфлікт між батьками та дітьми, конфлікт між дорослими членами сім'ї;

– схильність батьків/одного з них, дитини/ особи до правопорушень;

– небажання батьків/одного з них, дитини/ особи отримувати допомогу, покращувати якість життя;

– проблеми залежностей (від азартних ігор, релігійної секти, комп'ютера тощо) батьків/одного з них, дитини/ особи;

- насилля (психологічне, економічне, фізичне, сексуальне тощо) щодо батьків/одного з них, дитини/ особи;
- міжрелігійні конфлікти, міжетнічні конфлікти;
- небажана вагітність, небажана дитина, позашлюбна дитина;
- сім'я перебуває в процесі розлучення;
- інше (що саме зазначається).

Спеціалісти мають підтвердити, спростувати наявність цих факторів або вказати, що про них не відомо.

В Акті позначається джерело поданої інформації (зі слів членів сім'ї, особи, рідних, близького оточення, суб'єктів соціальної роботи з сім'ями, дітьми та молоддю тощо, на підставі відповідних документів).

Виявлення факторів, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності дитини в сім'ї

Особлива увага приділяється у Акті соціального інспектування фіксації тих факторів, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності дитини в сім'ї. В Акті запропановано типовий перелік показників щодо стану дитини/дітей, які проживають у сім'ї (за умови проживання в сім'ї декількох дітей у коментарях зазначається, якої дитини стосується показник).

Спеціаліст, що здійснює соціальне інспектування, має підтвердити або спростувати факт виявлення негативних факторів. Додатково в Коментарях зазначаються конкретні факти, на підставі яких зроблено висновок.

### **Питання для самоконтролю**

1. Визначіть підстави для проведення соціального інспектування.
2. Етапи соціального інспектування
3. Виявлення факторів, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності дитини в сім'ї
4. Встановлення і фіксація проявів складних життєвих обставин
5. Методи соціального інспектування

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Базова*

1. Безпалько О.В. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: *Навч.-метод.комплекс/Автор.-упоряд.:* О.В.Безпалько., І.Д. Зверева, З.П. Кияниця, В.О. Кузьмінський та ін. ; за заг. ред.: Зверевої І.Д., Петрович Ж.В. К.: Фенікс, 2007.528с.
2. Вайнола Р.Х. Технології соціально-педагогічної роботи. *Курс лекцій для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка» денної та заочної форми навчання.* К.: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2008. 152с.
3. Гончарук Я.А. Аудит. Львів: Оріяна-Нова, 2004. 292 с.
4. Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади в Україні: організація та проведення: *практ. посіб.* Д.: МОНОЛІТ, 2010. 180 с. URL : [http://ngoexpert.in.ua/documents/141\\_DCECRP\\_POSIB.pdf](http://ngoexpert.in.ua/documents/141_DCECRP_POSIB.pdf).
5. Громадська експертиза та громадський моніторинг діяльності органів влади : *навч. посіб.* К. : Макрос, 2011. 200 с.
6. Громадський моніторинг Державної програми з утвердження гендерної рівності в українському суспільстві (до 2010 р.). *Жіночий консорціум України.* К., 2011. 68 с.
7. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку. К.: Академпрес, 1999. С. 44–47
8. Завгородній А.Г. Аудит: теорія і практика [Текст]: *навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп.* Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 456 с.
9. Зверева І.Д., Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрович Ж.В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики. *Навчальний посібник у 2-х частинах.* Київ: Кожній дитині, 2010. 224 с.
10. Етичні норми аудиту. URL: [https://studme.com.ua/124612206629/buhgalterskiy\\_uchet\\_i\\_audit/eticheski\\_e\\_normy\\_audita.htm](https://studme.com.ua/124612206629/buhgalterskiy_uchet_i_audit/eticheski_e_normy_audita.htm)
11. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. URL: <https://nubip.edu.ua/node/41011>
12. Калінеску, Т.В. Соціальний аудит та інспектування. Луганськ.: Східноукраїнський нац. ун-т ім. В. Даля, 2012. 312 с.

13. Качалова Т.В. Соціальний аудит та соціальне інспектування: *навчально-методичний посібник*. Ніжин: НДУ імені Миколи Гоголя. 2018. 95 с.
14. Качалова Т.В., Нестеренко О.М., Гузій Л.М. Соціальне інспектування: теоретичні та прикладні аспекти. *Методичні рекомендації*. Ніжин: НДУ імені Миколи Гоголя. 2017. 29 с.
15. Концепція формування національної моделі соціального аудиту (проект) URL: <http://www.lir.lg.ua>.
16. Кримчак Л.Ю. Соціальний аудит та інспектування. Підручник до навчальної дисципліни. Дніпропетровськ. ПП Кондрашкіна. 2014. 128 с.
17. Печенюк Н.В. Проблеми та перспективи розвитку аудиту в Україні. *Наукові конференції: Соціум. Наука. Культура. Економіка*. URL: <http://intkonf.org>
18. Про затвердження Кодексу етики працівників підрозділу внутрішнього аудит., <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1195-11#Text>
19. Соціальний аудит та інспектування : *методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. С. Лебединська, О. В. Іванісов*. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 46 с.
20. Соціальне інспектування. URL: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)
21. Соціальне інспектування сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах. URL: [donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10](http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10).
22. Соціальний супровід малозабезпечених сімей та демобілізованих учасників АТО. URL: <http://zn.kr.admin.gov.ua/socialniy-suprovid-malozabezpecheni.html>
23. Соціальна робота: технологічний аспект: *Навч. посіб.* К.: Центр навч. літ., 2004. С. 215 = 266.
24. Соціальний супровід сімей, які опинились в складних життєвих обставинах: *навчально-тренінговий модуль із підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді*/ Заг.ред. І.Д.Зверєвої, Ж.В.Петрочко. К.: Держсоцслужба, 2008. 300 с.
25. Тюття Л.Т., Іванова І.В. Соціальна робота (теорія і практика): *Навч. посіб.* К.: ВМУРОЛ "Україна", 2004. С. 314–326.

26. Соціальне інспектування: конспект лекцій з дисципліни «Соціальне інспектування» для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота» всіх форм навчання. О. В. Мальцева. Маріуполь. ПДТУ, 2015. 64 с.

### *Допоміжна*

1. Алімова, Ю. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі. К.: Видавництво ПП «Март», 2006. 131 с.

2. Виявлення, попередження і розгляду випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми: методичні матеріали. К. : Калита, 2007. 56 с.

3. Дерев'янюк, С.І. Основи аудиту: навч. посібник К.: Центр учбової літератури, 2008. 328 с.

4. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: навч.-метод. комплекс/ Авт.-упоряд.: О.В. Безпалько, І.Д. Зверева, З.П. Кияниця, Ж.В. Петрочко та ін. За заг. ред. І.Д. Зверевої, Ж.В. Петрочко. К.: Фенікс.2007. 528 с.

5. Лебединська О. С. Особливості внутрішнього соціального аудиту в сучасних умовах. Матеріали міжнародної науко-во-практичної конференції "Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика". Харків, 2018. С. 156–158. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/18962>.

6. Лебединська О. С. Соціальний аудит у теоретичному полі соціальної відповідальності. Науковий журнал: Бізнес Інформ. 2018. № 4. С. 461–466. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2018\\_4\\_66](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_4_66)

7. Полякова, С. В. Соціальний аудит як технологія управління соціальними процесами. Економіка розвитку, 2011. №1. С. 46-49.

8. Соціальне інспектування. URL: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)

9. SA 8000, Social Accountability 2000, Social Accountability International, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010, USA; URL: <http://www.sa-intl.org/>

## ДОДАТКИ

Додаток А

### РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Соціальний аудит та інспектування»

#### I. Загальна інформація

Заклад вищої освіти	Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет	Педагогіки, психології, соціальної роботи та мистецтв
Кафедра	соціальної педагогіки і соціальної роботи
Мова навчання	українська
Розробник	Канд.пед.наук, доцент Качалова Т.В.
Освітня програма	231 Соціальна робота
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Затверджено	Засіданням кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи, протокол № 1 від 30.08.2023 р.
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, що відповідає 156 академічним годинам, з яких денна форма: 50 годин – аудиторне навчання (лекції – 20 год., практичні – 14 год., лабораторні – 16 год.) і 106 годин – самостійна робота; заочна форма: 22 години – аудиторне навчання (лекції – 16 год., практичні – 6 год.) і 112 годин – самостійна робота.
Статус дисципліни	обов'язкова

## II. Мета вивчення

*Метою* викладання навчальної дисципліни «Соціальний аудит та інспектування» є ознайомлення студентів з основами та принципами соціального аудиту та інспектування, нормативною базою їх проведення, а також набуття первинних практичних навичок у цій сфері професійної діяльності.

*Основними завданнями* вивчення дисципліни «Соціальний аудит та інспектування» є:

- надати базові знання про сутність, особливості, проблеми та тенденції розвитку соціального аудиту та інспектування як практичної діяльності, навчальної та наукової дисципліни у світі та в Україні;
- надати базові знання про сучасний стан соціального аудиту та інспектування як науки, її структуру, особливості теоретичного та прикладного аналізу соціального аудиту та інспектування як практичної діяльності, базові теоретичні концепції та підходи;
- сформувати у студентів первинні практичні навички щодо застосування одержаних теоретичних знань для аналізу соціального аудиту та інспектування в Україні.

***Професійні компетентності***, які мають здобути студенти:

<b>Програмні компетентності</b>	
<b>Загальні компетентності (ЗК)</b>	<b>ЗК4.</b> Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях <b>ЗК6.</b> Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності <b>ЗК11.</b> Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. <b>ЗК13.</b> Здатність мотивувати людей та рухатис до спільної мети
<b>Фахові компетентності спеціальності (ФК)</b>	<b>ФК1.</b> ФК1. Знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціально-педагогічного, юридичного, економічного, медичного)

## Програмні компетентності

**ФК4.** Здатність до аналізу соціально-психологічних явищ, процесів становлення, розвитку та соціалізації особистості, розвитку соціальної групи і громади

**ФК5.** Здатність до виявлення, соціального інспектування і оцінки потреб вразливих категорій громадян, у тому числі які опинилися в складних життєвих обставинах

**ФК6.** Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб

**ФК7.** Здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

**ФК9.** Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів

**ФК10.** Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення

**ФК11.** Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей

**ФК15.** Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад

**ФК17.** Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності

**ФК20.** Здатність до сприяння підвищенню добробуту і соціального захисту осіб, здійснення соціальної допомоги та надання підтримки тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

**ФК21.** Здатність до аналізу та вирішення проблемних ситуацій, пов'язаних із порушенням прав особистості



### **III. Місце навчальної дисципліни у структурно-логічній схемі підготовки фахівців**

Перелік дисциплін, які вивчаються раніше:

- практикум із соціальної роботи;
- методи соціальної роботи;
- теорія і історія соціальної роботи

### **IV. Очікувані результати навчання з дисципліни**

#### ***Знання та розуміння:***

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

#### ***знати:***

- специфіку проведення соціального аудиту в системі соціального забезпечення та захисту;
- вимоги та основні положення міжнародних стандартів, що застосовуються при проведенні соціального аудиту та інспектування;
- особливості проведення соціального аудиту та інспектування в різних сферах життєдіяльності суспільства та на різних рівнях (регіональному, галузевому, організаційному);
- механізм, види та методи соціального інспектування;
- загальні технології та умови здійснення соціального інспектування;
- основні напрями діяльності центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді в Україні.

#### ***Застосування знань та розумінь:***

- застосовувати соціологічні методи збирання та аналізу соціальної інформації при проведенні соціального аудиту;
- працювати у складі аудиторської команди;
- володіти навичками соціального аналітика;
- проводити соціальне інспектування дітей, сім'ї та молоді у соціальній роботі з ними;
- налагоджувати партнерські стосунки з недержавними організаціями, бізнес структурами, засобами масової інформації щодо забезпечення захисту прав, свобод та законних інтересів дітей та молоді.

## **V. Зміст навчальної дисципліни**

### **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I**

#### **Теорія та практика соціального аудиту**

##### **Тема 1. Теоретичні основи соціального аудиту**

Визначення понять «аудит», «соціальний аудит», «інспектування». Історія становлення теорії та практики аудиту. Гносеологічні корені аудиту. Соціально-економічні передумови виникнення соціального аудиту. Етапи становлення соціального аудиту.

Становлення соціального аудиту в Україні. Умови становлення соціального аудиту в Україні. Історичні традиції та духовні цінності. Наслідки соціально-економічних перетворень.

Соціальна відповідальність держави, бізнесу та профспілок в Україні. Соціальний аудит в системі соціального партнерства. Формування правової бази соціального аудиту в Україні.

Особливості української моделі соціального аудиту. Концепції соціального аудиту. Структура соціального аудиту. Види соціального аудиту. Функції соціального аудиту

##### **Тема 2. Цілі, цінності, етичні норми та професійні стандарти соціального аудиту**

Людина як цінність. Права людини як основа системи соціального аудиту. Різноманіття підходів та моделей соціального аудиту. Необхідність вироблення стандартів звітності.

Рекомендації зі звітності сталого розвитку 2002 (SRG). Стандарт GRI. Стандарти AA1000 та SA8000 та ін.

Етичні стандарти соціального аудиту. Принципи діяльності соціального аудитора. Довіра, професіоналізм, якість послуг та конфіденційність як базові вимоги до діяльності аудитора. Професійні стандарти. Вимоги до професійної поведінки.

### **Тема 3. Особливості соціального аудиту: типи соціального аудиту**

Соціальна відповідальність як основа соціального аудиту. Правова основа соціального аудиту.

Національні системи соціальних відносин та аудиту. Вплив особливостей американської цивілізації на соціальний аудит (СА). Характерні риси французької моделі СА. Основа моделі соціального аудиту у ФРН. Національна специфіка японської моделі.

Вплив міжнародних, європейських актів на регулювання СА. Зовнішні фактори, які обстежуються при СА. Дослідження внутрішніх факторів СА.

Система соціальних стандартів в Україні.

Критерії класифікації типів соціального аудиту. Внутрішній та зовнішній аудит.

### **Тема 4. Аудит системи управління людськими ресурсами**

Головні цілі та завдання соціального аудиту системи управління людськими ресурсами. Напрямки соціального аудиту системи управління людськими ресурсами. Головні показники соціального аудиту та інспектування системи управління людськими ресурсами.

Сутність соціального аудиту формування персоналу. Головні цілі та завдання соціального аудиту формування персоналу. Напрямки соціального аудиту формування персоналу. Головні показники соціального аудиту та інспектування формування персоналу.

Сутність соціального аудиту оплати праці. Головні цілі та завдання соціального аудиту оплати праці. Напрямки соціального аудиту оплати праці. Головні показники соціального аудиту та інспектування оплати праці.

Сутність соціального аудиту охорони праці. Головні цілі та завдання соціального аудиту охорони праці. Напрямки соціального аудиту охорони праці. Головні показники соціального аудиту охорони праці.

## **Тема 5. Механізми реалізації соціального аудиту**

Процедура проведення СА. Основні документи на проведення СА. Формування команди СА. Права та обов'язки соціальних аудиторів. Планування СА.

Аудиторський ризик та методи його оцінки. Підготовка основних документів для проведення СА. Формування групи для проведення СА, її характеристика. Кодекс соціального аудитора. План, програма та графік проведення СА.

Проведення СА. Складання робочих документів СА, їх види та зміст. Збір інформації про об'єкт СА. Аналіз та обробка інформації.

Підготовка заключного звіту за результатами СА. Головні вимоги до змісту заключного звіту за результатами СА. Структура заключного звіту за результатами СА.

## **Тема 6. Методика проведення соціального аудиту**

Визначення поняття «технології проведення соціального аудиту». Документи для проведення СА.

Вимоги до технологій проведення СА. Методи соціального аудиту: загальна характеристика. Методи збору інформації: кількісні та якісні методи. Напівстандартизовані інтерв'ю, експертне інтерв'ю, бенчмаркінг, асесмент-центр та ін. Фокус-група, глибинне інтерв'ю, спостереження, експертні оцінки.

Методи аналізу інформації. SWOT-аналіз, GAP-, STEP-аналіз.

## **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II**

### **Соціальне інспектування**

#### **Тема 7. Зміст соціального інспектування**

Поняття «соціального інспектування». Складна життєва ситуація як об'єктивна сукупність елементів середовища. Діагностування складних життєвих обставин.

Фактори, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності осіб. Фактори, що негативно впливають

чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності дитини в сім'ї. Етапи, що включають зміст соціального інспектування.

### **Тема 8. Види, методи та функції соціального інспектування**

Види соціального інспектування: планове, оперативне, моніторингове. Методи соціального інспектування: вивчення документації, обстеження, спостереження, інтерв'ю, бесіда, анкетування.

Функції соціального інспектування: діагностична, попереджувально-профілактична, інформаційна, наглядово-контрольна, охоронно-захисна, комунікативна, координаційна.

Визначення об'єкту соціального інспектування. Умови, за яких здійснюється соціальне інспектування.

Етапи проведення соціального інспектування. Результати здійснення соціального інспектування.

### **Тема 9. Порядок інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах**

Визначення поняття «оцінка потреб» особистості, яка опинилася у складних життєвих обставинах. Особливості взаємодії з дитиною під час оцінки її потреб. Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини.

Міжвідомча взаємодія і мультидисциплінарний підхід до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї. Особливості проведення та документування експрес-оцінки.

Специфіка здійснення та оформлення початкової оцінки. Комплексна оцінка: логіка її проведення та документування. Використання додаткового інструментарію оцінки.

Анкета «Сильні сторони і труднощі». Шкала «Щоденний догляд за дитиною/ дітьми». Анкета «Нещодавні події в житті».

Шкала «Психічне здоров'я дорослих».

Шкала «Психічне здоров'я дітей». Оцінка психомоторного розвитку дитини.

## VI. ТЕМАТИКА ЗАНЯТЬ

### СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ І ТЕМИ ЛЕКЦІЙ

Тема	Лекції	Прак- тичні	Лабо- ратор- ні	Само- стійна робота
<b>ЗМ 1. Теорія та практика соціального аудиту</b>				
Тема 1. Теоретичні основи соціального аудиту	2			18
Тема 2. Цілі, цінності, етичні норми та професійні стандарти соціального аудиту	2	2	2	18
Тема 3. Особливості соціального аудиту: типи соціального аудиту	2	2	2	10
Тема 4. Аудит системи управління людськими ресурсами	2	2	2	10
Тема 5. Механізми реалізації соціального аудиту	2		2	10
Тема 6. Методика проведення соціального аудиту	2	2	2	10
<b>ЗМ 2. Соціальне інспектування</b>				
Тема 7. Зміст соціального інспектування	2	2	2	10
Тема 8. Види, методи та функції соціального інспектування	2	2	2	14
Тема 9. Порядок інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах	4	2	2	16
<b>Всього годин: 156</b>	20	14	16	106

### *ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ТА ЛАБОРАТОРНИХ ЗАНЯТЬ*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Історико-теоретичні засади соціального аудиту	2	
2	Зарубіжний та вітчизняний досвід становлення і розвитку соціального аудиту	4	
3	Аудит системи управління людськими ресурсами	4	2
4	Методи соціального аудиту	4	
5	Соціальне інспектування як технологія соціальної роботи	2	2
6	Суспільні функції та можливості соціального аудиту та соціального інспектування як дієвих інструментів забезпечення безпеки в соціальній сфері	4	
7	Етичні норми соціально-аудиторської діяльності	2	
8	Індикатори скоєння насильства у сім'ї та шляхи їх виявлення під час соціального інспектування	2	
9	Порядок інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах	6	2

### *САМОСТІЙНА РОБОТА*

№ з/п	Назва завдання	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Підготовка до практичних та лабораторних занять	32	34
2	Опрацювання теоретичного матеріалу/лекцій	22	28
3	Опрацювання нормативних документів	12	20
4	Підготовка до модульних контрольних робіт	16	18
5	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань	24	22

## *ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ*

1. Розробка діагностичного інструментарію вивчення потреб дитини та сім'ї: оформлення у вигляді карти методів та методик з їх описом і можливостями застосування – 7 балів

2. Підготувати доповідь з мультимедійною презентацією на одну із запропонованих тем – 9 балів:

1. Історична еволюція соціального аудиту в США
2. Французький досвід соціального аудиту
3. Німецький досвід соціального аудиту
4. Японський досвід соціального аудиту
5. Види та форми СА
6. Фактори становлення і розвитку соціального аудиту в Україні
7. Роль СА у підвищенні відповідальності усіх сторін соціального партнерства
8. Методи соціального аудиту (загальна характеристика)
9. Технологічні особливості соціального аудиту
10. Нормативно-правове забезпечення соціального інспектування
11. Професійна компетентність соціального працівника як умова ефективного соціального інспектування
12. Технологічні аспекти соціального інспектування
13. Класифікація причин виникнення складних життєвих обставин
14. Основні процедурні етапи початкової оцінки
15. Загальний алгоритм/порядок соціального інспектування

## **VII. МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

За джерелом інформації: словесні – лекція (традиційна, проблемна, з мультимедійним супроводом), семінарсько-практичне заняття, пояснення, розповідь, бесіда; наочні – спостереження, демонстрація, ілюстрація; практичні – задачі, проблемні ситуації.

За ступенем самостійності мислення: репродуктивні (підготовка до семінарсько-практичних занять, модульних контрольних робіт); пошукові (виконання завдань самостійної роботи); дослідницькі (ІНДЗ).

За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача, самостійна робота студентів з книгою, нормативними документами, виконання ІНДЗ.



## VIII. ФОРМИ І МЕТОДИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

### МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

поточне оцінювання (оцінювання роботи на семінарсько-практичному занятті: виступ, доповнення, обговорення, виконання практичних завдань; оцінювання виконання ІНДЗ); модульний контроль (модульні контрольні роботи); екзамен.

### РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

#### Денна форма

1. Робота практичних і лабораторних заняттях – 30 балів

2. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань:

Діагностичний інструментарій – 7 балів

Доповідь – презентація – 9 балів

3. Модульний контроль – 30 балів (за 1 модульну контрольну роботу)

#### Структура розподілу балів

Модулі Види контролю	Поточне оцінювання		ІНДЗ
	Змістовий модуль I	Змістовий модуль II	
Робота на практичному занятті	18	12	16
Модульний контроль	30	30	
Разом	42	42	16

Екзамен не обов'язковий. Студенти можуть підвищити свій бал на екзамені, який проходить в усній формі та оцінюється 30-ма балами. Підсумкова оцінка у цьому випадку обчислюється за формулою:

$$0,7 * (\text{сума балів, набраних протягом семестру}) + (\text{сума балів, отриманих на екзамені})$$

### ***Орієнтовні питання до модульних контрольних робіт та екзамену***

1. Опишіть історичну генезу розвитку соціального аудиту
2. Дайте визначення поняття «соціальний аудит» та розкрийте його сутність
3. Охарактеризуйте становлення соціального аудиту в США
4. Охарактеризуйте становлення соціального аудиту у Франції
5. Охарактеризуйте становлення соціального аудиту в Японії
6. Визначте і охарактеризуйте особливості становлення і розвитку соціального аудиту в Україні
7. Дайте визначення поняття «технологія соціального аудиту». Охарактеризуйте її етапи
8. Методи соціального аудиту: загальна характеристика
9. Охарактеризувати підготовчу роботу з проведення СА
10. Кількісні методи
11. Якісні методи
12. Інноваційні методи соціального аудиту (контент-аналіз, бенчмаркінг)
13. Обґрунтувати зміст планування СА
14. Обґрунтувати сутність перевірок виконання результатів СА.
15. Розкрити зміст звіту за висновками СА.
16. Пояснити, що таке моніторинг соціально-трудової сфери.
17. Охарактеризувати основні вимоги, які дозволяють впроваджувати технологію проведення СА.
18. Описати види соціального інспектування.
19. Нормативно-законодавча база соціального інспектування
20. Сутність і зміст соціального інспектування
21. Розкрити систему та послідовність аналітичних процедур при соціально-економічному аналізі.
22. Визначте і охарактеризуйте фактори, які обумовлюють проведення соціального інспектування
23. Проаналізуйте та порівняйте особливості соціального інспектування та оцінки потреб дитини та сім'ї

24. Охарактеризувати сутність діагностичної функції в соціальному інспектуванні.
25. Опишіть технологію соціального інспектування
26. Класифікуйте причини виникнення складних життєвих обставин
27. Мета, об'єкти та суб'єкти соціального інспектування
28. Охарактеризуйте етапи соціального інспектування
29. Основні процедурні етапи початкової оцінки потреб дитини та сім'ї
30. Дайте визначення поняття «професійна компетентність соціального працівника»
31. Визначіть і опишіть функції суб'єкта у соціальному інспектуванні.
32. Права суб'єкта у соціальному інспектуванні.
33. Професійні вміння, необхідні для продуктивної діяльності практичного соціального працівника
34. Назвіть ознаки вразливості сімей з дітьми
35. Перерахуйте та охарактеризуйте ознаки складних життєвих обставин сім'ї, які вона не може самотійно подолати або мінімізувати їх негативний вплив за допомогою власних засобів та можливостей
36. Охарактеризуйте сім'ї з дітьми, які можуть бути віднесені до вразливих сімей – потенційних отримувачів соціальних послуг
37. Розкрити зміст наглядово-контрольної функції у соціальному інспектуванні.
38. Розкрити зміст наглядово-контрольної функції у соціальному інспектуванні.
39. Зробити порівняльний аналіз попереджувально-профілактичної та охоронно-захисної функцій в соціальному інспектуванні.
40. Пояснити сутність комунікативної та координаційної функцій в соціальному інспектуванні.
41. Зробити порівняльний аналіз планового та оперативного соціального інспектування.

42. Розкрити роль анкетування в соціальному інспектуванні.
43. Охарактеризувати особливості взаємодії з дитиною під час оцінки її потреб.
44. Визначити особливості проведення та документування експрес-оцінки.
45. Розкрити роль міжвідомчої взаємодії і сутність мультидисциплінарного підходу до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї.
46. Пояснити сутність інспектування як форми внутрівідомчого контролю.
47. Розкрити специфіку здійснення та оформлення початкової оцінки.
48. Пояснити значення результату здійснення соціального інспектування в процесі соціального супроводу.
49. Охарактеризувати комплексну оцінку. Пояснити логіку її проведення та документування.
50. Розкрити місце соціального аудиту в системі соціально-економічних наук.

## **ІХ. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Навчально-методичний комплекс навчальної дисципліни «Соціальний аудит та інспектування»;

Навчальна література (підручники, посібники, наукові статті);

Нормативні документи.

## **X. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### ***Рекомендована література***

#### ***Базова***

1. Безпалько О.В. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: *Навч.-метод.комплекс* / Автор.-упоряд.: О.В.Безпалько., І.Д. Зверева, З.П. Кияниця, В.О. Кузьмінський та ін. ; за заг. ред.: Зверевої І.Д., Петрочко Ж.В. К.: Фенікс, 2007.528с.

2. Вайнола Р.Х. Технології соціально-педагогічної роботи. *Курс лекцій для студентів спеціальності 6.010105 «Соціальна педагогіка»*

денної та заочної форми навчання. К.: КМПУ імені Б.Д.Грінченка, 2008. 152с.

3. Гончарук Я.А. Аудит. Львів: Оріяна-Нова, 2004. 292 с.

4. Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади в Україні: організація та проведення: *практ. посіб.* Д.: МОНОЛІТ, 2010. 180 с. URL : [http://ngoexpert.in.ua/documents/141\\_DCECRP\\_POSIB.pdf](http://ngoexpert.in.ua/documents/141_DCECRP_POSIB.pdf).

5. Громадська експертиза та громадський моніторинг діяльності органів влади : *навч. посіб.* К. : Макрос, 2011. 200 с.

6. Громадський моніторинг Державної програми з утвердження гендерної рівності в українському суспільстві (до 2010 р.). *Жіночий консорціум України.* К., 2011. 68 с.

7. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку. К.: Академпрес, 1999. С. 44–47

8. Завгородній А.Г. Аудит: теорія і практика [Текст]: *навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп.* Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 456 с.

9. Зверева І.Д., Кияниця З.П., Кузьмінський В.О., Петрочко Ж.В. Оцінка потреб дитини та її сім'ї: від теорії до практики. *Навчальний посібник у 2-х частинах.* Київ: Кожній дитині, 2010. 224 с.

10. Етичні норми аудиту. URL: [https://studme.com.ua/124612206629/buhgalterskiy\\_uchet\\_i\\_audit/eticheski\\_e\\_normy\\_audita.htm](https://studme.com.ua/124612206629/buhgalterskiy_uchet_i_audit/eticheski_e_normy_audita.htm)

11. Етичний кодекс спеціалістів із соціальної роботи України. URL: <https://nubip.edu.ua/node/41011>

12. Калінеску, Т.В. Соціальний аудит та інспектування. Луганськ.: Східноукраїнський нац. ун-т ім. В. Даля, 2012. 312 с.

13. Качалова Т.В. Соціальний аудит та соціальне інспектування: *навчально-методичний посібник.* Ніжин: НДУ імені Миколи Гоголя. 2018. 95 с.

14. Качалова Т.В., Нестеренко О.М., Гузій Л.М. Соціальне інспектування: теоретичні та прикладні аспекти. *Методичні рекомендації.* Ніжин: НДУ імені Миколи Гоголя. 2017. 29 с.

15. Концепція формування національної моделі соціального аудиту (проект) URL: <http://www.lir.lg.ua>.

16. Кримчак Л.Ю. Соціальний аудит та інспектування. Підручник до навчальної дисципліни. Дніпропетровськ. ПП Кондрашкіна. 2014. 128 с.
17. Печенюк Н.В. Проблеми та перспективи розвитку аудиту в Україні. *Наукові конференції: Соціум. Наука. Культура. Економіка*. URL: <http://intkonf.org>
18. Про затвердження Кодексу етики працівників підрозділу внутрішнього аудиту., <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1195-11#Text>
19. Соціальний аудит та інспектування : методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. С. Лебединська, О. В. Іванісов. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 46 с.
20. Соціальне інспектування. URL: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)
21. Соціальне інспектування сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах. URL: [donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10](http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10).
22. Соціальний супровід малозабезпечених сімей та демобілізованих учасників АТО. URL: <http://zn.kr.admin.gov.ua/socialniy-suprovid-malozabezpecheni.html>
23. Соціальна робота: технологічний аспект: *Навч. посіб.* К.: Центр навч. літ., 2004. С. 215 = 266.
24. Соціальний супровід сімей, які опинились в складних життєвих обставинах: *навчально-тренінговий модуль із підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді*/ Заг.ред. І.Д.Зверєвої, Ж.В.Петрочко. К.: Держсоцслужба, 2008. 300 с.
25. Тюття Л.Т., Іванова І.В. Соціальна робота (теорія і практика): *Навч. посіб.* К.: ВМУРОЛ "Україна", 2004. С. 314–326.
26. Соціальне інспектування: *конспект лекцій з дисципліни «Соціальне інспектування» для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота» всіх форм навчання.* О. В. Мальцева. Маріуполь. ПДТУ, 2015. 64 с.

### *Допоміжна*

10. Алімова, Ю. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі. К.: Видавництво ПП «Март», 2006. 131 с.

11. Виявлення, попередження і розгляду випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми: *методичні матеріали*. К. : Калита, 2007. 56 с.

12. Дерев'янюк, С.І. Основи аудиту: *навч. посібник* К.: Центр учбової літератури, 2008. 328 с.

13. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: *навч.-метод. комплекс/ Авт.-упоряд.: О.В. Безпалько, І.Д. Зверєва, З.П. Кияниця, Ж.В. Петрочко та ін. За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Ж.В. Петрочко*. К.: Фенікс.2007. 528 с.

14. Лебединська О. С. Особливості внутрішнього соціального аудиту в сучасних умовах. *Матеріали міжнародної науко-во-практичної конференції "Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика"*. Харків, 2018. С. 156–158. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/18962>.

15. Лебединська О. С. Соціальний аудит у теоретичному полі соціальної відповідальності. *Науковий журнал: Бізнес Інформ*. 2018. № 4. С. 461–466. URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf\\_2018\\_4\\_66](http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_4_66)

16. Полякова, С. В. Соціальний аудит як технологія управління соціальними процесами. *Економіка розвитку*, 2011. №1. С. 46-49.

17. Соціальне інспектування. URL: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)

18. SA 8000, Social Accountability 2000, Social Accountability International, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010, USA; URL: <http://www.sa-intl.org/>

**Практичне заняття 1 (2 год.)**

**Тема: Історико-теоретичні засади соціального аудиту**

1. Законспектувати і підготувати відповіді на наступні питання:

- 1). Гносеологічні корені аудиту.
- 2). Соціально-економічні передумови виникнення соціального аудиту.
- 3). Концепції соціального аудиту.
- 4). Функції соціального аудиту.
- 5). Місце соціального аудиту в системі соціально-економічних наук.

2. Підготувати таблицю аналізу впливу національних, політичних, соціальних і економічних особливостей і традицій на становлення і розвиток соціального аудиту в трьох країнах (на власний вибір).

**Література:**

1. Соціальний аудит та інспектування [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до практичних завдань для студентів спеціальності 232 "Соціальне забезпечення" першого (бакалаврського) рівня / уклад. О. С. Лебединська, О. В. Іванісов. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2022. 46 с.

2. Завгородній А.Г. Аудит: теорія і практика [Текст]: навч. посібник. 2-ге вид., перероб. і доп. Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 456 с.

3. Полякова, С. В. Соціальний аудит як технологія управління соціальними процесами [Текст]. Економіка розвитку, 2011. №1. С. 46-49.

4. Кримчак Л.Ю. Соціальний аудит та інспектування. Підручник до навчальної дисципліни. Дніпропетровськ. ПП Кондрашкіна. 2014. 128 с.

**Практичне заняття 2 (2 год.)**

**Тема: Зарубіжний та вітчизняний досвід становлення і розвитку соціального аудиту**



Заняття відбувається у формі дискусійного «Круглого столу» за питаннями:

1. Виконання норм міжнародного трудового законодавства в Україні.
2. Соціальна справедливість в Україні.
3. Шляхи розвитку соціального аудиту в Україні.
4. Використання міжнародного досвіду соціального аудиту в Україні.

Література:

1. Концепція формування національної моделі соціального аудиту (проект) [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://www.lir.lg.ua>.
2. Калінеску, Т.В. Соціальний аудит та інспектування. Луганськ.: Східноукраїнський нац. ун-т ім. В. Даля, 2012. 312 с.
3. Качалова Т.В. Соціальний аудит та соціальне інспектування: навчально-методичний посібник. Ніжин, видавництво НДУ імені Миколи Гоголя. 2018. 95 с.

### ***Практичне заняття 3 – 4 (4 год.)***

***Тема: Аудит системи управління людськими ресурсами***

1. Законспектувати і підготувати відповіді на наступні питання:
  - 1) Основні завдання та напрями аудиту системи управління людськими ресурсами.
  - 2) Критерії оцінки соціальної та економічної ефективності управління наймами персоналу. Критерії оцінки адаптації нових співробітників організації.
  - 3) Показники й критерії аудиторського обстеження організації та нормативу праці. Методи та значення встановлення величини і структури плинності персоналу в рамках соціально-трудоного аудиту.
  - 4) Показники в галузі організації та нормування праці в системі соціально-трудоного аудиту.
  - 5) Аудит системи управління розвитком персоналу. Критерії соціальної ефективності системи управління людськими ресурсами. Критерії економічної ефективності системи управління людськими ресурсами.

Література:

1. Гончарук Я.А. Аудит. Львів: Оріяна-Нова, 2004. 292 с.
2. Дерев'янка, С.І. Основи аудиту [Текст]: навч. Посібник К.: Центр учбової літератури, 2008. 328 с.
3. Калінеску, Т.В. Соціальний аудит та інспектування. Луганськ.: Східноукраїнський нац. ун-т ім. В. Даля, 2012. 312 с.
4. Качалова Т.В. Соціальний аудит та соціальне інспектування: навчально-методичний посібник. Ніжин, видавництво НДУ імені Миколи Гоголя. 2018. 95 с.
5. Полякова, С. В. Соціальний аудит як технологія управління соціальними процесами [Текст]. Економіка розвитку, 2011. №1. С. 46-49

### ***Практичне заняття 5 – 6 (4 год.)***

***Тема: Соціальне інспектування як технологія соціальної роботи***

1. Законспектувати і підготувати відповіді на наступні питання:
  - 1) Зміст соціального інспектування (Поняття «соціального інспектування». Складна життєва ситуація як об'єктивна сукупність елементів середовища. Діагностування складних життєвих обставин. Фактори, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності осіб. Фактори, що негативно впливають чи можуть вплинути на забезпечення життєдіяльності дитини в сім'ї. Етапи, що включають зміст соціального інспектування).
  - 2) Види, методи та функції соціального інспектування (Види соціального інспектування: планове, оперативне, моніторингове. Методи соціального інспектування: вивчення документації, обстеження, спостереження, інтерв'ю, бесіда, анкетування. Функції соціального інспектування: діагностична, попереджувально-профілактична, інформаційна, наглядово-контрольна, охоронно-захисна, комунікативна, координаційна. Визначення об'єкту соціального інспектування. Умови, за яких здійснюється соціальне інспектування).

## Література:

1. Алімова, Ю. Проведення комплексної оцінки потреб дитини в інтернатному закладі. К.: Видавництво ПП «Март», 2006. 131 с.
2. Виявлення, попередження і розгляду випадків насильства та жорстокого поводження з дітьми [Текст]: методичні матеріали. К.: Видавничий дім «Калита», 2007. 56 с.
3. Кримчак Л.Ю. Соціальний аудит та інспектування. Підручник до навчальної дисципліни. Дніпропетровськ. ПП Кондрашкіна. 2014. 128 с.
4. Соціальне інспектування: конспект лекцій з дисципліни «Соціальне інспектування» для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота» всіх форм навчання. О. В. Мальцева. Маріуполь. ПДТУ, 2015. 64 с.
5. Соціальне інспектування сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах [Електронний ресурс]. Режим доступу: [donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10](http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10).

### ***Практичне заняття 7-8 (4 год.)***

***Тема: Суспільні функції та можливості соціального аудиту та соціального інспектування як дієвих інструментів забезпечення безпеки в соціальній сфері***

1. Порівняйте поняття «соціальний аудит» та «соціальне інспектування». Чому, на Вашу думку, вони об'єднані в одну навчальну дисципліну?

2. Серед критеріїв соціальної безпеки суспільства науковці визначають:

- Співвідношення доходів 10% найбагатших та 10% найбідніших груп населення;
- Частка населення, яка проживає на межі бідності;
- Співвідношення мінімальної і середньої заробітної плати;
- Рівень безробіття.

Обґрунтуйте, як, на Вашу думку, ці критерії повинні використовуватись в соціальному аудиті та інспектуванні.

3. Зіставте поняття «аудит», «інспектування», «оцінка», «моніторинг», «діагностика», «експертиза». Що є спільного і відмінного в цих поняттях? Результати представте у вигляді таблиці.

4. Проаналізуйте і порівняйте функції соціального аудиту і соціального інспектування. Результати представте у вигляді таблиці.

5. Визначте і охарактеризуйте суспільні функції і можливості соціального аудиту.

6. Визначте і охарактеризуйте суспільні функції і можливості соціального аудиту.

7. Обґрунтуйте як соціальний аудит та інспектування впливає на соціальну безпеку в соціальній сфері

Література:

1. О. Мазурик СУСПІЛЬНІ ФУНКЦІЇ ТА МОЖЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОГО АУДИТУ.

<https://sociology.knu.ua/sites/default/files/library/elopen/visnyk.04.79.pdf>

2. Соціальний аудит.

[https://pidru4niki.com/91800/sotsiologiya/sotsialniy\\_audit](https://pidru4niki.com/91800/sotsiologiya/sotsialniy_audit)

3. Соціальний аудит як інструмент соціальної безпеки. ...irbis-nbuv.gov.ua > cgiirbis\_64

4. Качалова Т.В. Соціальний аудит та соціальне інспектування: навчально-методичний посібник /Т.В. Качалова – Ніжин, видавництво НДУ імені Миколи Гоголя. – 2018. – 95 с.

### ***Практичне заняття 9 (2 год.)***

#### ***Тема: Методи соціального аудиту***

1. Дайте характеристику кількісним та якісним методам соціального аудиту. Результати представте у вигляді таблиці.

2. Розробіть і проведіть у групі аудит соціальних відносин та соціальної взаємодії, використовуючи визначені методи (інтерв'ю, бесіда, обговорення проблемних ситуацій, які виникали в групі та ін.). Процедура виконання завдання:

1) Визначте і обговоріть сутність понять: «соціальні відносини», «соціальна взаємодія» та їх характеристики;

- 2) По черзі проведіть опитування (30 хв.), фіксуйте результати;
- 3) Обробка результатів опитування (10 хв.);
- 4) Представлення та аналіз результатів опитування;
- 5) Вироблення колективних рекомендацій з поліпшення соціальних відносин та соціальної взаємодії в групі (20 хв.).

#### Література:

1. Микола Недюха «Суспільні відносини» та «соціальні відносини» як поняття політико-правової науки, [https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/11/nedukha\\_suspilni.pdf](https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2018/11/nedukha_suspilni.pdf)
2. Соціологія: Навчальний посібник, <http://politics.ellib.org.ua/pages-11093.html>
3. Соціальні відносини та соціальні конфлікти, <http://studies.in.ua/lekcii-sociologija/4467-socaln-vdnosini-ta-socaln-konflkti.html>
4. Соціальна взаємодія та соціальні відносини, <http://studies.in.ua/lekcii-sociologija/4467-socaln-vdnosini-ta-socaln-konflkti.html>
5. Соціальна взаємодія, соціальні відносини і соціальний контроль, <https://studfile.net/preview/5835469/page:3/>

#### ***Лабораторне заняття 1-3 (6 год.)***

***Тема: Порядок інспектування сімей, дітей та молоді, які опинились у складних життєвих обставинах***

Розкрити наступні питання:

1. Визначення поняття «оцінка потреб» особистості, що опинилася у складних життєвих обставинах. Особливості взаємодії з дитиною під час оцінки її потреб. Партнерство з дорослими членами сім'ї, родини.

*Робота в парі: Провести діагностичну (підготовлену заздалегідь) бесіду при інспектуванні багатодітної родини. За заявою сусідів: 5 дітей (14 років хлопчик, 12 років дівчинка, 9 років дівчинка, 6 років дівчинка, 2 роки дівчинка), батьки не працюють, зловживають алкоголем, будинок потребує ремонту, діти часто просять по сусідах*

*їжу, занедбані, погані санітарно-гігієнічні умови. Соціальний працівник і дитина (підліток – старша дитина з багатодітної родини – 5 дітей, часто пропускає заняття, погано навчається, тікає з дому, курить, вживає слабоалкогольні напої); соціальний працівник і батько (батько не працює, п'є, піднімає руку на дитину і матір); соціальний працівник і мати (п'є, курить, часто не ночує в сім'ї, не працює, конфліктує з чоловіком, сварки і бійки). Після діалогу: проаналізувати влучність і результативність запитань, відповідність запитань віковим і гендерним особливостям, манеру ведення бесіди. Надати власні рекомендації для ефективного проведення бесід під час інспектування.*

2. *Міжвідомча взаємодія і мультидисциплінарний підхід до здійснення оцінки потреб дитини та її сім'ї. Наведіть приклади залучення спеціалістів до процедури соціального інспектування сім'ї групи ризику.*

3. *Особливості проведення та документування експрес-оцінки. Розробіть схему проведення експрес-оцінки.*

4. *Специфіка здійснення та оформлення початкової оцінки.*

5. *Комплексна оцінка: логіка її проведення та документування.*

6. *Використання додаткового інструментарію оцінки. Розробіть таблицю основного і додаткового інструментарію оцінки (назва, мета використання, особливості використання)*

**Розробити:**

1. Анкета «Сильні сторони і труднощі».

2. Шкала «Щоденний догляд за дитиною/ дітьми».

3. Анкета «Нещодавні події в житті».

4. Шкала «Психічне здоров'я дорослих».

5. Шкала «Психічне здоров'я дітей».

6. Критерії оцінки психомоторного розвитку дитини.

## *Лабораторне заняття 4 (2 год.)*

### *Тема: Сім'я як об'єкт соціального інспектування*

1. Скласти соціально-психологічну характеристику сім'ї (наприклад, сім'ї сусідів, друзів, знайомих і т.ін.)

2. Визначіть і опишіть чинники, що негативно впливають на забезпечення життєдіяльності членів сім'ї: соціально-економічні, соціально-медичні, соціально-педагогічні, соціально-психологічні. Наведіть реальні приклади.

3. Визначіть та обґрунтуйте особливості соціального інспектування сім'ї.

4. Проаналізуйте розвиток нових підходів в Україні до практики соціальної роботи з сім'єю.

#### Література:

1. Качалова Т.В., Нестеренко О.М., Гузій Л.М. Соціальне інспектування: теоретичні та прикладні аспекти. Методичні рекомендації /Т.В. Качалова, О.В. Нестеренко, Л.М. Гузій – Ніжин, видавництво НДУ імені Миколи Гоголя. – 2017. – 29 с.

2. Соціальне інспектування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)

3. Соціальне інспектування сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10](http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10)

4. Електронний ресурс. Соціальне інспектування : конспект лекцій з дисципліни «Соціальне інспектування»для студентів напряму підготовки 6.130102 «Соціальна робота»всіх форм навчання / О. В. Мальцева. – Маріуполь: ПДТУ, 2015. – 64 с.

5. Соціальний супровід сімей, які опинились в складних життєвих обставинах: навчально-тренінговий модуль із підготовки спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді/ Заг.ред. І.Д.Зверєвої, Ж.В.Петрочко.-К.: Держсоцслужба, 2008.-300 с.

## *Лабораторне заняття 5-6 (4 год.)*

### *Тема: Реалізації соціального партнерства різних суб'єктів системи соціального захисту у соціальному інспектуванні*

1. Проаналізуйте нормативно-правову базу України щодо попередження насильства у сім'ї та жорстокого поводження з дітьми та надайте експертну оцінку її ефективності в системі соціального інспектування. (Експертну оцінку оформіть у вигляді доповіді з презентацією).

2. Проаналізуйте сучасний практичний досвід застосування та проведення соціального інспектування (на прикладі конкретного закладу системи соціального захисту та забезпечення. Результати аналізу представте у вигляді презентації).

3. Запропонуйте власний проект реалізації соціального партнерства різних суб'єктів системи соціального захисту у соціальному інспектуванні у конкретній територіальній громаді. Презентація проектів – 2 год.

#### Література:

1. Громадська експертиза діяльності органів виконавчої влади в Україні: організація та проведення: практ. посіб. / О.В.Літвінов, О.В.Тинкован, Н.М.Літвінова (та ін.); за заг. ред. О.В.Літвінова. Д.: МОНОЛІТ, 2010. – 180 с. [Електронний ресурс]. Режим доступу : [http://ngoexpert.in.ua/documents/141\\_DCECRP\\_POSIB.pdf](http://ngoexpert.in.ua/documents/141_DCECRP_POSIB.pdf).

2. Громадська експертиза та громадський моніторинг діяльності органів влади : навч. посіб. / Купрій В., Паливода Л. К. : Макрос, 2011. 200 с.

3. Громадський моніторинг Державної програми з утвердження гендерної рівності в українському суспільстві (до 2010 р.) / Жіночий консорціум України. К., 2011. 68 с.

4. Груздева Н.Р. Социальный отчет как один из основных этапов социального аудита организации // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». №3. 2013. Режим доступа к журн.: [naukovedenie.ru/PDF/27evn313.pdf](http://naukovedenie.ru/PDF/27evn313.pdf)

5. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку. К.: Академпрес, 1999. С. 44–47



6. Соціальне інспектування [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy\\_suprovid](http://pidruchniki.com/19110522/sotsiologiya/sotsialniy_suprovid)
7. Соціальне інспектування сімей, що опинилися в складних життєвих обставинах [Електронний ресурс]. Режим доступу: [donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10](http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10).
8. Соціальний супровід малозабезпечених сімей та демобілізованих учасників АТО. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://zn.kr.admin.gov.ua/socialniy-suprovid-malozabezpecheni.html>
9. Тюття Л.Т., Іванова І.В. Соціальна робота (теорія і практика): Навч. посіб. К.: ВМУРОЛ "Україна", 2004. С. 314–326.

Навчальне видання

Качалова Т. В.

СОЦІАЛЬНИЙ АУДИТ ТА ІНСПЕКТУВАННЯ  
В СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ  
МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

*Навчально-методичний посібник*

Технічний редактор – І. П. Борис  
Верстка та макетування – О. В. Борщ

---

Підписано до друку 07.05.24 р.  
Гарнітура Computer Modern  
Замовлення № 101

Формат 60x84/16  
Обл.-вид. арк. 6,13  
Ум. друк. арк. 8,43

Папір офсетний  
Електр. вид-ння

---



Ніжинський державний університет  
імені Миколи Гоголя.  
м. Ніжин, вул. Воздвиженська, 3<sup>А</sup>  
(04631)7–19–72  
E-mail: [vidavn\\_ndu@ukr.net](mailto:vidavn_ndu@ukr.net)  
[www.ndu.edu.ua](http://www.ndu.edu.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи  
ДК № 2137 від 29.03.05 р.