

Всеукраїнський фонд «Крок за кроком»  
Фонд Чарльза Стюарта Мотта  
Програма «Школа як осередок розвитку громади»

**СТАНДАРТИ  
ГРОМАДСЬКО-АКТИВНОЇ ШКОЛИ:  
ПОСЛУГИ**

*Навчально-методичний посібник*

*Серія науково-методичних матеріалів у 9 посібниках*

**КИЇВ  
ВИДАВНИЧИЙ ДІМ «ПЛЕЯДИ»  
2014**

УДК 376:364-7(075)  
ББК 74.200.5я72  
Т48

**Автор:** Ткаченко Л.М.

**Науковий керівник і редактор** – Даниленко Л.І., доктор педагогічних наук, професор, заступник завідувача кафедри парламентаризму та політичного менеджменту Національної академії державного управління при Президентові України.

**Керівник авторського колективу** – Ворон М.В., координатор програми «Школа як осередок розвитку громади» Всеукраїнського фонду «Крок за кроком».

**Рецензенти:**

- Шинкаренко В.І. – начальник відділу інклюзивної освіти та інтернатних закладів департаменту загальної середньої та дошкільної освіти Міністерства освіти і науки України
- Корольок С.В. – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувачка кафедри менеджменту освіти Полтавського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти ім. М.В. Остроградського
- Орлів М.С. – кандидат економічних наук, доцент, заступник директора Інституту підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України
- Фененко В.В. – директор Миргородської ЗОШ І-ІІІ ступенів №1 імені Панаса Мирного, депутат Миргородської міської ради

*Видання здійснено за підтримки Фонду Чарльза Стюарта Мотта  
в рамках реалізації проекту «Розвиток громадсько-активних шкіл в Україні шляхом впровадження програми  
«Школа як осередок розвитку громади»*

**Схвалено для використання Міністерством освіти і науки України  
(протокол № 2 від 05 березня 2014 року)**

**Т 48** Стандарти громадсько-активної школи: послуги: навчально-методичний посібник / Ткаченко Л.М.  
Під заг. ред. Даниленко Л.І., — К.: ТОВ «Видавничий дім «Плеяди», 2014. — 40 с.  
ISBN 978-966-2432-21-3

Серія науково-методичних матеріалів «Стандарти громадсько-активної школи» складається з дев'яти взаємопов'язаних частин, що представляють собою окремі навчально-методичні посібники відповідно до кожного стандарту якості діяльності громадсько-активної школи, а саме: «Лідерство», «Партнерство», «Соціальна інклюзія», «Послуги», «Волонтерство», «Навчання впродовж усього життя», «Розвиток громади», «Залучення батьків» та «Шкільна культура».

У четвертому навчально-методичному посібнику «Послуги» акцент зроблено на змісті та видах послуг у діяльності громадсько-активних шкіл; розглянуто труднощі та ризики під час оцінювання якості послуг, що їх надають громадсько-активні школи; проаналізовано досвід роботи громадсько-активних шкіл щодо надання послуг.

Адресовано керівникам загальноосвітніх навчальних закладів, методичним, науково-педагогічним та науковим працівникам, слухачам курсів підвищення кваліфікації керівних та педагогічних кадрів освіти, представникам громадських організацій, науковцям, членам шкільних громад та іншим фахівцям, зацікавленим у розвитку місцевої громади.

**УДК 376:364-7(075)  
ББК 74.200.5я72**

**ISBN 978-966-2432-21-3**

© Всеукраїнський фонд «Крок за кроком», 2014  
© Ткаченко Л. М., 2014

---

## ЗМІСТ

<b>Передмова</b> .....	4
<b>Вступне слово</b> .....	9
<b>Розділ 1.</b>	
Зміст і види послуг у діяльності громадсько-активних шкіл .....	11
<b>Розділ 2.</b>	
Труднощі й ризики під час оцінювання якості послуг, що їх надають громадсько-активні школи .....	17
<b>Розділ 3.</b>	
З досвіду роботи громадсько-активних шкіл щодо надання послуг .....	23
<b>Як висновок</b> .....	29
<b>Використана і рекомендована література та електронні ресурси</b> .....	31
<b>Додатки</b> .....	33
Стандарт «Послуги» .....	33
Програма «Школа як осередок розвитку громади» .....	36

---

## Передмова

*«Громада є тим об'єднанням, яке так добре відповідає самій природі людини, бо скрізь, хоч би де збиралися люди, громада виникає ніби сама собою. Громада є в усіх народів, незалежно від їхніх звичаїв і законів, громада, здається, виходить з рук Господніх».*

*А. Де Токвіль*

***Громадсько-активна школа є центральним ресурсним центром у місцевій громаді й надає їй певні послуги, які визначені відповідно до потреб мешканців. Послуги надають підтримку сім'ям та можливості для навчання дорослих. Школа може самостійно впроваджувати послуги та залучати до їх реалізації інші установи на території школи або громади.***

Громадсько-активна школа – це навчальний заклад, у якому важливе значення надається налагодженню партнерських стосунків між школою та всіма ресурсами громади. У громадсько-активній школі значна увага приділяється освітнім, соціальним, оздоровчим послугам; розвитку молодіжного руху та залученню до співпраці громадян; поліпшенню навчання учнів; зміцненню родин та взаємин між мешканцями громади. Школи стають освітніми, культурними центрами, а також центрами відпочинку для осіб будь-якого віку. Вони відкриті для кожного – цілий день, кожен день, увечері та у вихідні. Використовуючи приміщення загальноосвітніх шкіл як громадські центри, громадсько-активні школи залучають нових партнерів, тим самим створюючи великий спектр послуг для дітей, молоді, сімей і громад. Численні дослідження та значний досвід свідчать, що молоді потрібні великий вибір можливостей і підтримка. Тому діяльність громадсько-активних шкіл позитивно впливає не лише на самооцінку молодих людей, а й на розвиток громади в цілому.

Громадсько-активна школа є найголовнішим ресурсом у місцевій громаді й пропонує широкий спектр послуг і активностей, часто виходячи за рамки шкільного дня, щоб задовольнити потреби дітей, сімей і громади. Пропоновані послуги визначаються потребами, але дуже часто включають до них входять підтримка сімей, можливості навчання для дорослих і членів громадських організацій, послуги з соціальної допомоги та здоров'язберігаючі послуги. Школи, які пропонують послуги або надають свою базу для їх забезпечення, також надають підтримку сім'ям, що, своєю чергою, гарантує всебічну підтримку дітям. Сама школа може й не пропонувати всіх послуг, але запросить інші ор-

ганізації для надання послуг на своїй базі або в громаді. Школа буде активно підтримувати і просувати ці послуги. Водночас організації й агентства, які працюють для мешканців громади, можуть більш ефективно використовувати свої обмежені ресурси, досягати своїх цілей та надавати послуги, якщо вони будуть діяти у співпраці зі школою, оскільки фізичні, фінансові й людські ресурси кожної громади повинні бути взаємопов'язані й повністю використовуватися для вирішення різних проблем громади та в її інтересах.

*Приклади послуг, що їх може надавати ГАШ:*

- комп'ютерні курси для членів громади;
- підтримка сімей, сімейна освіта;
- мовні курси для мешканців громади;
- творчі та спортивні заняття для дорослих і дітей;
- програми для громадян похилого віку та інших верств населення;
- розвивальні заняття для дітей поза шкільною програмою;
- дошкільні програми для дітей, а також програми занять до і після уроків;
- програми з професійної орієнтації у партнерстві з місцевими організаціями;
- освітні та професійні програми для дорослих;
- служіння громаді та інші волонтерські програми для молоді та дорослих;
- програми з підвищення рівня грамотності;
- бюлетені для громади та інші форми комунікації;
- програми з вирішення специфічних проблем і потреб.

*Надання послуг:*

- дає дітям можливість отримувати задоволення від навчання і розвиває ширший спектр інтересів / нових навичок;
- зміцнює підтримку дітей, які перебувають у складній життєвій ситуації;
- дає більше можливостей для залучення батьків у навчання дітей;
- дає змогу краще використовувати шкільні ресурси через доступ громади до спортивних, художніх і комп'ютерних ресурсів.

Отож громадсько-активні школи – це не закриті інституції; вони відкриті для навколишньої громади і виконують розвивальну функцію. Також чітко протечежується зв'язок між навчанням упродовж усього життя, розвитком громади і послугами, які пропонує ГАШ. У результаті роботи за моделлю громадсько-активної школи ресурси загальноосвітнього закладу використовуються ефективніше в інтересах усіх мешканців громади. Школа, перетворюючись на громадський центр, отримує більше реальної допомоги від місцевої громади, комерційних структур та влади.

---

Громадсько-активну школу слід розглядати в контексті її оточення – зовнішнього і внутрішнього. Шкільне середовище, система цінностей, взаємодія учасників освітнього процесу – ці внутрішні чинники безпосередньо належать до тих сфер, де школа найлегше може щось змінити, і важливо те, як це буде зроблено. Внутрішня оцінка дає відповіді на такі питання: у що ми віримо; що ми можемо і чого не можемо зробити; для кого ми працюємо; як нас сприймає оточення. Оцінка оточення також розглядає залежить від громади і місця школи в ній.

Зовнішнє оцінювання шукає відповіді на такі запитання, як: якою є громада і як вона змінюється; хто ще працює для громади; що необхідно зробити на сьогоднішній день; якими будуть потреби завтра. Отже, *надання послуг пов'язане з оцінкою внутрішніх можливостей ГАШ і аналізом потреб спільноти*; для цього можна використовувати такі методи, як опитування, інтерв'ю, збір даних від представників громади, форуми тощо.

Усі громадсько-активні школи розвиваються по-своєму, оскільки кожен навчальний заклад має свою визначену структуру, свій колектив, власні погляди на управління та потреби місцевої громади. Незважаючи на це, всі вони мають певні спільні характеристики. Кожна ланка роботи в громадсько-активній школі чітко описана та має певні критерії, які допомагають зрозуміти та визначити рівень її розвитку.

З метою допомогти громадсько-активним школам визначити сильні й слабкі сторони своєї діяльності, оцінити співпрацю з громадою та потреби у навчанні, окреслити загальні принципи діяльності ГАШ та послуги, які надаються на базі школи, міжнародна команда експертів з питань якості розвитку та діяльності громадсько-активних шкіл розробила міжнародні стандарти якості діяльності громадсько-активних шкіл. Сьогодні Стандарти успішно використовуються в понад 10 країнах, серед яких Боснія та Герцеговина, Великобританія, Вірменія, Молдова, Монголія, Казахстан, Польща, Росія, Чеська Республіка, Україна. В Україні міжнародні стандарти було апробовано в 2009 році на базі 10 громадсько-активних шкіл, і, базуючись на результатах апробації, їх адаптував до реалій колектив українських авторів.

Проведення самооцінювання якості діяльності ГАШ, як того вимагають Стандарти, може стати ключовим елементом створення сильної та ефективної позиції школи. Цей процес складається з перегляду школами власних можливостей, оцінювання та визначення досягнень. Стандарти є засобом самооцінювання, а не контролю, їх можуть використовувати як діючі громадсько-активні

школи для покращення своєї діяльності, так і інші школи, які мають бажання працювати як громадсько-активні. Важливим елементом процесу самооцінки відповідно до Стандартів є створення планів розвитку шкіл, де активну участь беруть і представники школи, і представники місцевої громади.

Цей посібник – це приклад того, як стандарт «Послуги» може допомогти школі проаналізувати власні види послуг та їх зміст, як уникнути труднощів і ризиків під час оцінювання якості послуг, що їх надають громадсько-активні школи, а також приклад досвіду роботи громадсько-активних шкіл у сфері надання послуг.

Ми пишаємося тим, що представляємо вам цей посібник, і сподіваємося, що ви – так само, як і ми, – будете захоплені та натхнені його змістом.

З повагою,  
*Наталія Софій,*  
директор Всеукраїнського фонду «Крок за кроком»,  
та  
*Марина Ворон,*  
координатор програми «Школа як осередок розвитку громади»  
Всеукраїнського фонду «Крок за кроком»





## Вступне слово

***«Освітня послуга» – досить новий термін в управлінні навчально-виховним процесом у загальноосвітньому навчальному закладі. Цей термін наразі потребує вивчення й аналізу. Тому цей посібник є актуальним і корисним для вітчизняних керівників і педагогічних працівників.***

За нашими попередніми спостереженнями з'ясовано, що більшість педагогічних працівників вітчизняної системи загальної середньої освіти недостатньо усвідомлює вплив ринкових відносин на освітній процес і не акцентує своєї уваги на конкуренції, яка виникає в результаті надання ними освітніх послуг. Тому вкрай необхідним є розкриття сутності поняття «освітня послуга» та вибір шляхів його реалізації, які пропонує європейська і вітчизняна практика і які описані в цьому посібнику. Адже школа існує для потреб громади, а її ресурс має раціонально використовуватись усіма учасниками навчально-виховного процесу – учнями, їхніми батьками, вчителями, керівниками, членами громади.

На наш погляд, авторка даного посібника досить вдало:

- наводить приклади основних видів освітніх послуг (педагогічні, психологічні, соціальні, медико-оздоровчі, охоронно-захисні, інформаційно-довідкові, юридичні, маркетингові та ін.);
- розкриває їхній зміст;
- визначає умови їх якісної реалізації;
- пропонує нові механізми їх утілення (такі, як створення ресурсних центрів у місцевих громадах для визначення реальних потреб їхніх мешканців та розроблення маркетингової стратегії діяльності школи);
- визначає такі основні показники якості освітніх послуг, як доступність, рівність у розподілі послуг між членами громади, відповідність потребам населення, економічність (за моделлю Максвела).

Цікавою є думка авторки про раціональне використання наявних ресурсів, якими забезпечені загальноосвітні навчальні заклади (фінансових, матеріальних, людських, технічних, інформаційних, інтелектуальних) та забезпечення таким чином конкурентоздатності школи.

Відомо, що «ядром конкуренції» є постійна динаміка основних складових, які разом становлять будь-який об'єкт вивчення (у тому числі загальноосвітній навчальний заклад), а управління ним освітнім процесом має свою специфіку й потребує: відходу від традиційного шкільного консерватизму; ство-

---

рення власної системи цінностей; управління новою системою цінностей для досягнення певних привілеїв окремої школи перед іншими закладами освіти.

У теорії управління соціально-педагогічними системами ми виокремили нові конкурентні переваги для загальноосвітнього навчального закладу в ринкових умовах, до яких належать такі параметри:

- включення до системи правових відносин;
- створення і накопичення власної ресурсної бази;
- здійснення: переходу на професійне, науково обґрунтоване управління; пошуку та використання нових віртуальних, інформаційних управлінських технологій; постійного моніторингу діяльності учасників навчально-виховного процесу; пошуку та підбору найбільш результативних методів освітньої й управлінської діяльності; рекламної та маркетингової діяльності;
- позитивний перебіг інноваційного процесу;
- забезпечення розвитку у педагогічних працівників почуття відповідальності за наслідки власної праці, фінансово-економічної діяльності; здійснення пошуку інвесторів;
- створення ресурсної бази закладу освіти, її постійне збагачення та розбудова згідно з його специфікою, внутрішній культурі та природі; складення високоякісної, саморегулюючої системи освіти; виникнення якісно нової освіти, що відповідає потребам сучасності;
- залучення інвестицій для поліпшення матеріально-технічної та інтелектуальної бази;
- розроблення базових заходів, які гарантують комфортні умови для результативної праці.

Урахування даних конкурентних переваг сприяє постійному розвитку закладу освіти, підвищує рівень його конкурентоспроможності, наближає до реалізації одного зі стандартів громадсько-активної школи – «Послуги», визнаного у провідних європейських країнах і в Україні.

Сподіваюсь, що цей посібник сприятиме розвитку якісних освітніх послуг у загальноосвітніх навчальних закладах.

*Лідія Даниленко,  
професор з менеджменту освіти, доктор педагогічних наук*

## ***Розділ 1. Зміст і види послуг у діяльності громадсько-активних шкіл***

Соціально-економічні перетворення, в умовах яких розвиваються відносини в українському суспільстві, обумовлюють переорієнтацію освіти на вивчення й задоволення освітніх потреб дітей та молоді, їхніх батьків, членів місцевої громади – споживачів освітніх послуг.

У Великому тлумачному словнику сучасної української мови поняттю «послуга» відповідає таке визначення:

- дія, вчинок, що дає користь, допомогу іншому;
- сприяння розвитку, піднесенню, поширенню чогось;
- робота, що виконується для задоволення чийх-небудь потреб;
- пропозиція, якою можна скористатися [2].

У Законі України «**Про соціальні послуги**» соціальні послуги визначаються як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [9].

У ст. 5 цього закону подається класифікація соціальних послуг (див. Схема 1).

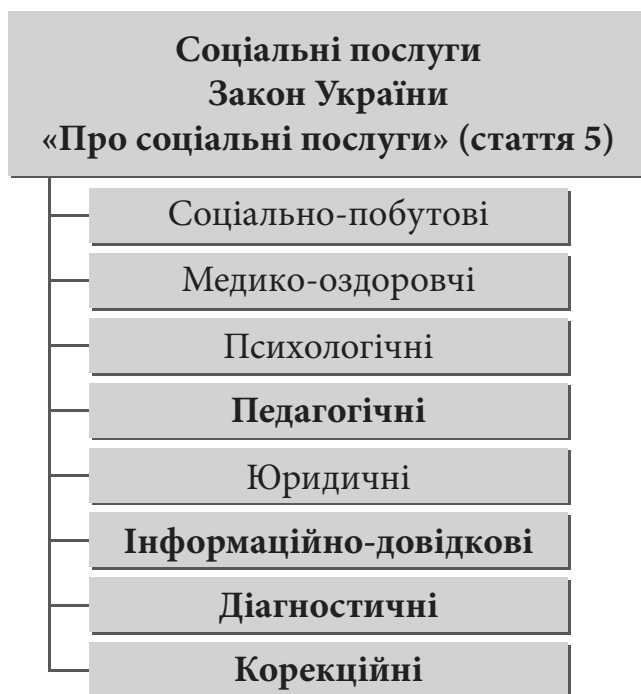


Схема 1

---

У громадсько-активних школах – так само, як і в усіх загальноосвітніх закладах, – у процесі соціально-педагогічної діяльності послуги надаються не лише тим, хто перебуває у важких життєвих ситуаціях, а всім, хто бажає ними скористатися.

Одними з найбільш поширених видів послуг, які надає школа, є **освітні та психологічні**.

**Освітня послуга** – це комплекс навчальної та наукової інформації, що передається споживачеві у вигляді суми знань загальноосвітнього та спеціального характеру, а також практичних навичок для подальшого застосування. Освітні послуги в основному спрямовані на реалізацію місії навчального закладу [18].

Видами освітніх послуг є педагогічні й **розвивальні**.

Педагогічні послуги можуть надаватись у формі індивідуальних і групових занять, навчальних курсів, факультативів, семінарів, відеолекторіїв, просвітницьких бесід, майстер-класів тощо.

До **розвивальних** послуг можна зарахувати заняття в гуртках художньо-естетичного, спортивного, технічного спрямування, участь у культурологічних заходах, ігротеках тощо.

В організації соціально-педагогічної роботи значне місце займають психологічні послуги, які орієнтовані на формування у дітей та молоді впевненості та мотивації щодо подолання складних життєвих ситуацій, розвиток навичок самовдосконалення, усвідомлення людиною хибності уявлення про безвихідь її становища, відновлення психологічних сил організму. Психологічні послуги можуть надаватись у формі консультацій, психологічної діагностики, психокорекційних занять, психологічних тренінгів, консультування «телефоном довіри» тощо. Ці види послуг можуть надаватись за умови наявності кваліфікованих спеціалістів у загальноосвітніх закладах або із залученням відповідних фахівців. Досить широкий спектр зазначених вище психологічних послуг пропонують і неурядові організації (благодійні фонди, громадські організації). Вони залучають до цієї роботи кваліфікованих фахівців у якості волонтерів або як спеціалістів за відповідну оплату.

Одним із пріоритетних напрямів роботи громадсько-активних шкіл та громад є збереження та зміцнення здоров'я, формування здорового способу життя дітей та молоді. Тому **медико-оздоровчі** послуги займають значне місце в діяльності шкіл. Прикладами таких послуг можуть бути консультації спеціалістів; заняття з різних видів спорту та фізичної культури (аеробіки, шейпінгу тощо); організація та проведення туристичних маршрутів; оздоровчі програми для дітей і дорослих; оздоровлення дітей ву пришкольних; оздоровчі про-

цедури (масаж, фізіотерапія, рефлексотерапія, фітотерапія, лікувальна гімнастика) тощо.

Деякі проблеми дітей та молоді є наслідком їхньої необізнаності в життєво важливих питаннях. Однією з причин цієї необізнаності є те, що в громаді існує так званий «інформаційний вакуум». Відтак це зумовлює необхідність розвитку такого виду послуг, як **інформаційно-довідкові**. Ці послуги надаються у формі індивідуальних чи групових консультацій; консультування телефоном; безкоштовного забезпечення рекламно-інформаційною продукцією (буклетами, пам'ятками, брошурами, газетами), розміщення інформації в інтернеті тощо. Школи надають такі види послуг, виходячи з наявних у них ресурсів.

Досить ефективною в плані надання інформаційно-довідкових послуг є робота інформаційно-ресурсних центрів, які створюються за сприяння громадських організацій та соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. У них зібрані різноманітні публікації, відеоматеріали, інформація на електронних носіях з метою задоволення різноманітних запитів користувачів.

### **Упровадження маркетингової стратегії діяльності в громадсько-активних школах**

Прикладом перетворень у сфері надання послуг є робота громадсько-активних шкіл в Україні та за її межами. Саме ці навчальні заклади є центральним ресурсним центром у місцевій громаді й спрямовані на надання певних послуг, які визначаються відповідно до потреб мешканців. Підґрунтям такої роботи є впровадження маркетингової стратегії діяльності в громадсько-активних школах.

Під маркетинговою діяльністю навчального закладу розуміють діяльність, спрямовану на вивчення запитів / пропозицій споживачів та формування у майбутньому на основі цих даних списку освітніх послуг, які може надавати школа, щоб розвинути особистість споживача й піднести освіту як соціальної цінності [18].

Спираючись на роботи провідних науковців у галузі маркетингу, можна ствердити, що існує три ланки маркетингової діяльності [18]:

- освітні потреби споживачів,
- комплекс маркетингових заходів,
- прибуток (матеріальний або іміджевий) (див. Схема 2).

## Складові маркетингової діяльності

<ul style="list-style-type: none"><li>•основні потреби</li><li>•знання</li><li>•вміння</li><li>•навички</li><li>•життєва</li><li>•компетентність</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•маркетингові заходи</li><li>•аналіз (інформація за результатами маркетингових досліджень)</li><li>•планування (стратегічне, оперативне)</li><li>•організація виконання</li><li>•мотивація</li><li>•контроль за проведеними заходами й отриманим прибутком</li><li>•регулювання</li><li>•інформаційне забезпечення</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•прибуток</li><li>•матеріальний (грошовий, отримання коштів)</li><li>•нематеріальний (підвищення іміджу, попиту на споживання освітніх послуг, попиту на випускників певного навчального закладу тощо)</li></ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Схема 2

Як видно зі схеми 2, комплекс маркетингових заходів є видом соціальної технології, спрямованої на виявлення ефективних засобів управління громадсько-активною школою. Така технологія є відповідним циклом маркетингового управління: аналіз (інформація за результатами маркетингових досліджень), планування (стратегічне, оперативне), організація виконання, мотивація, контроль за проведеними заходами й отриманим прибутком, регулювання, інформаційне забезпечення. Як бачимо, ця технологія містить функції управлінського циклу [8].

Використовуючи маркетингові підходи, навчальний заклад вивчає коло освітніх потреб та пропонує механізми їх задоволення. Застосування маркетингового управління навчальним закладом приводить до регулювання потреб для досягнення соціального ефекту від освітньої діяльності й отримання прибутку (підвищення іміджу, попиту на споживання освітніх послуг, попиту на випускників певного навчального закладу тощо).

## Визначення та характеристика громади

Одним із принципів ГАШ є використання ресурсів навчального закладу (матеріальних, людських, технічних, інформаційних, інтелектуальних тощо) для задоволення **потреб громади**.

У ст. 1 закону «Про місцеве самоврядування в Україні» (1997) **територіальна громада** – це мешканці, об'єднані постійним проживанням у меж-



ах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання мешканців кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр [10].

Будь-яка громада має низку суттєвих характеристик (див. Табл. 1)

Характеристики громади	
Спільні ознаки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Територія</li> <li>• Інтереси</li> <li>• Віросповідання</li> <li>• Цінності</li> <li>• Етнічне походження</li> </ul>
Мережа взаємовідносин	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Члени громади взаємодіють між собою на різних рівнях: політичному, професійному, побутовому, рівні дозволля</li> </ul>
Спільність дій	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Люди усвідомлюють потреби та потреби своєї громади й об'єднуються для їх задоволення та розв'язання</li> </ul>

Таблиця 1

Що більше розвинута громада в моральному, інтелектуальному, культурному та інших напрямках, то більше отримує кожний її член для особистісного розвитку.

Життєздатність громади обумовлюється кількома чинниками, провідними серед яких є:

- наявність лідерів, які володіють навичками громадської роботи і здатні повести за собою інших людей, щоб відстояти інтереси своєї громади;
- спільне визначення бажаного майбутнього своєї громади, вплив на політику місцевої адміністрації щодо рішень, які є важливими для життя місцевої громади;
- задоволення потреб різних категорій членів громади;
- поліпшення якості життя, збереження середовища, утримання в належному порядку загальної власності, озеленення, робота з дітьми та молоддю тощо.

---

Саме на підтримку життєздатності громади спрямована діяльність громадсько-активних шкіл в Україні.

Ресурсами школи користуються учні, батьки, вчителі й інші верстви громади, які також мають право на цю власність, яка є в комунальній власності регіону та утримується на податки цих громадян. Наявний потенціал навчального закладу продуктивно використовується в інтересах громади у вільний від навчання час.

Послуги, що їх надають ГАШ, – це підтримка сім'ям та можливість для навчання дорослих. Школа може самостійно впроваджувати послуги або залучати до їх реалізації інші установи, організації, партнерів на території школи або громади.

Громада це цінує. Дуже важливо, що це приводить до гармонізування відносин між школою і громадою, об'єднує всіх у вирішенні наявних проблем.



## ***Розділ 2. Труднощі й ризики під час оцінювання якості послуг, що їх надають громадсько-активні школи***

Ефективність роботи громадсько-активних шкіл залежить безпосередньо від якості надаваних послуг. Тому питання оцінювання якості послуг, які надає навчальний заклад, та їх ефективності є досить актуальним.

В окремих наукових джерелах існують спроби визначити певні уніфіковані критерії оцінки. Показниками якості послуг можуть бути: доступність, рівність у розподілі послуг між членами громади, відповідність потребам населення, економічність (за моделлю Максвелла) [11, 74].

Інші науковці основним критерієм якості соціальних послуг вважають міру задоволеності клієнта. Проте цей критерій містить ризик суб'єктивізму. Люди можуть користуватись одними й тими ж послугами, але їхні оцінки щодо цих послуг (залежно від досвіду, особистісних якостей та важливості проблеми) не завжди однозначні, а часом навіть і полярно протилежні.

Вітчизняний практик соціальної роботи К. С. Шендеровський пропонує оцінювати якість послуг за такими критеріями:

- чи надаються послуги відповідно до стандартів (уявлення, як це потрібно робити);
- чи послуги мають бажаний вплив на клієнта; чи реалізується право клієнта на вибір послуги;
- чи відповідають послуги запитам клієнта [22, 37].

О. В. Безпалько виокремлює такі критерії якості послуг для дітей та учнівської молоді в соціальних інституціях територіальної громади:

- відповідність послуг запитам дітей та учнівської молоді;
- доступність послуг (територіальна, матеріальна, інформаційна, часова);
- міра задоволеності клієнта наданими послугами (може визначатися за окремо розробленими критеріями);
- спостереження у дітей та молоді позитивних результатів після користування послугою (це можуть бути зміни в поведінці, мотивації, вподобаннях, інтересах, ціннісних орієнтаціях; набуття нових умінь та знань, покращання життєвої ситуації тощо) [1, 154].

У рамках міжнародного проекту «Підвищення якості діяльності громадсько-активних шкіл», який був ініційований Всеукраїнським фондом «Крок за кроком» у партнерстві з Красноярською регіональною молодіжною громадською організацією Центр «Сотрудничество на местном уровне» (Росія), організацією «ContinYou» (Великобританія), організацією «Nova Škola» (Чеська Респуб-

---

бліка), освітньою програмою «Pas cu Pas» (Молдова), міжнародним консультантом Чабою Лорінці, агентством GlobeEd Services (Угорщина, Канада) було розроблено **Міжнародні стандарти якості діяльності громадсько-активних шкіл**. Ці стандарти стали дієвим інструментом для оцінки якості діяльності міжнародної мережі громадсько-активних шкіл, що базується на найкращих національних та міжнародних практиках ГАШ.

Кожна ланка роботи в громадсько-активній школі чітко описана та має певні критерії, які допомагають зрозуміти та визначити рівень розвитку навчального закладу. Кожна ланка має свій ключовий заголовок (стандарт):

- лідерство
- партнерство
- соціальна інклюзія
- послуги
- волонтерство
- навчання впродовж усього життя
- розвиток громади
- залучення батьків
- шкільна культура

Для кожного стандарту є ключові індикатори та шкала оцінювання.

Використання Стандартів запроваджене у всіх країнах, де діють громадсько-активні школи, – а це понад 10 країн, серед яких Росія, Угорщина, Україна, Велика Британія, Чеська Республіка, Молдова, Казахстан, Азербайджан, Боснія та Герцеговина, Сербія, Вірменія тощо.

Апробація цього інструменту оцінювання якості діяльності ГАШ відбулась і в Україні. Матеріали самооцінювання 10 пілотних шкіл-учасників Міжнародного проекту «Якісний розвиток громадсько-активних шкіл: оцінка впливу міжнародних стандартів» дають змогу оцінити рівень розвитку стандарту «Послуги»:

- 14% ГАШ – учасниць самооцінювання цілком задоволені якістю послуг, що їх надає навчальний заклад (відмінний результат);
- 79% зазначають, що послуги займають сильну позицію в їхній діяльності, проте необхідна подальша цілеспрямована робота з удосконалення цього напрямку;
- у 7% ГАШ, що брали участь у самооцінюванні за Міжнародними стандартами якості діяльності громадсько-активних шкіл, надання послуг потребує суттєвого покращення (див. Схема 3).

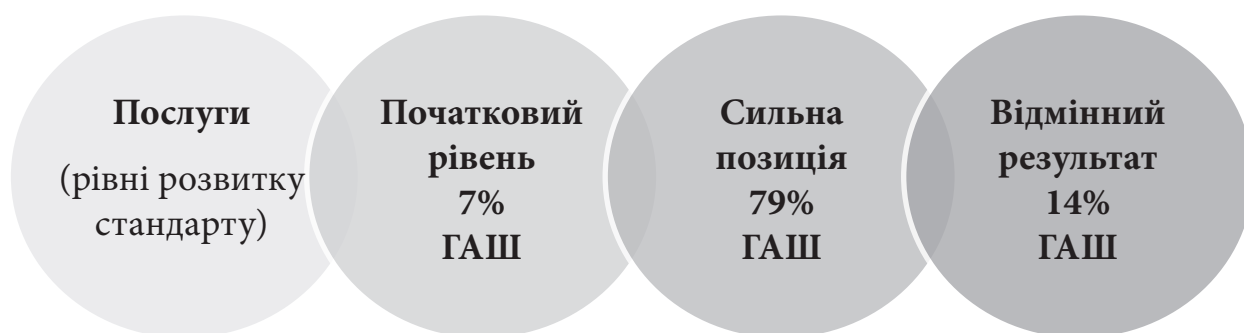


Схема 3

Для оцінювання розвитку стандарту «Послуги» за Міжнародними стандартами використовувались уніфіковані критерії (індикатори), кожен із яких розглядався та обговорювався учасниками процедури самооцінювання.

Так, результати, які отримали під час самооцінювання у Дібрівській ЗОШ I–III ступенів Миргородського району Полтавської області, свідчать про відмінні результати щодо надання освітніх послуг для покращення та підвищення знань учнів, їхніх сімей та громади. Проте стали зрозумілі напрямки, які потребують суттєвого покращення:

- моніторинг та оцінювання послуг;
- дослідження причин браку чи відсутності користувачів послуг;
- заохочення інших організацій у наданні послуг / консультацій на базі школи або громади, забезпечення підтримки (див. Табл. 2).

**Рівні розвитку стандарту «Послуги» Дібрівської ЗОШ I–III ступенів  
Миргородського району Полтавської області  
на основі Міжнародних стандартів**

	відсутність розвитку	початковий рівень	сильна позиція	відмінні результати
<b>Стандарт «Послуги»</b>				
<b>Критерії (індикатори)</b>				
Послуги базуються на ґрунтовному аналізі потреб			<b>X</b>	
Здійснюється моніторинг та оцінювання послуг		<b>X</b>		
Досліджуються причини браку чи відсутності користувачів послуг		<b>X</b>		
Розвиваються і створюються можливості для подальшого доступу до ресурсів та для соціальної інклюзії			<b>X</b>	

До надання послуг / консультацій на базі школи або громади заохочуються інші організації, забезпечується підтримка		X		
Надаються послуги для покращення та підвищення знань учнів, їхніх сімей та громади				X

Таблиця 2

Самооцінювання розвитку якості діяльності громадсько-активної школи Розкішнянської ЗОШ І–ІІІ ст. Київської області допомогло раді ГАШ:

- виявити слабкі й сильні сторони розвитку ГАШ;
- визначити пріоритети розвитку на поточний і наступний рік (див. Табл. 3).

### SWOT-аналіз за стандартом «Послуги» Розкішнянської ЗОШ І–ІІІ ст. Київської області

Назва стандарту	Сильна позиція	Пріоритет для розвитку
<b>Послуги</b>	Діє центр довузівської підготовки, факультативні заняття. Триває робота зі створення довідника послуг для членів громади. Надається Інтернет-консультація для молоді села	Перевага надається освітнім послугам. Необхідний розвиток різноманітного спектру послуг

Таблиця 3

Під час обговорення стандарту «Послуги» у Добронадіївській загальноосвітній школі І–ІІІ ст. Олександрійського району Кіровоградської області учасники самооцінювання (учні, педагоги, батьки, представники громади та інші зацікавлені особи) надали коментарі-зауваження. Ці коментарі стали підґрунтям щодо подальшої організації роботи ГАШ, допомогли скласти план дій на майбутнє.

Коментарі-зауваження учасників процедури самооцінювання щодо роботи школи за стандартом «Послуги»:

- Немає переліку послуг, не розроблені їхні юридичні критерії.
- Не досліджено питання потреб людей громади у наданні певних послуг.
- Не сформовано чіткого спектру послуг.

Відповідно до технології самооцінювання за Міжнародними стандартами

після детального аналізу результатів ініціативна група громадсько-активної школи працює над складанням плану дій. План дій – це огляд того, над чим має намір працювати ГАШ зараз, цього року та наступного року. Визначаються рівні пріоритетності: 1 = найвищий пріоритет; 2 = пріоритет на цей рік; 3 = пріоритет на наступний рік.

Наводимо приклад плану дій за результатами самооцінювання Новоганнівської загальноосвітньої школи I–III ступенів Краснодонської районної ради Луганської області (див. Табл. 3).

### ПЛАН ДІЙ РОЗВИТКУ ГАШ

відповідно до Міжнародних стандартів розвитку якості ГАШ

Новоганнівської загальноосвітньої школи I–III ступенів

Краснодонської районної ради Луганської області

	Наші дії	Рівень пріоритетності 1–3
<b>Послуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- провести ґрунтовний аналіз потреб громади (анкетування, опитування);</li> <li>- розробити програму моніторингу з оцінювання послуг, що їх надає школа (анкетування, опитування, аналіз даних);</li> <li>- створити поточний довідник, який надає інформацію про послуги для громади, які надаються на базі школи та інших організацій.</li> </ul>	<p>1 (найвищий пріоритет)</p> <p>2 (пріоритет на цей рік)</p> <p>3 (пріоритет на наступний рік)</p>

Таблиця 4

Робота відповідно до плану дій розвитку громадсько-активної школи дає змогу підвищити ефективність послуг, які надає навчальний заклад.



### ***Розділ 3. 3 досвіду роботи громадсько-активних шкіл щодо надання послуг***

Спектр послуг, що їх надають ГАШ, різноманітний, а досвід дуже цікавий.

Уже три роки КЗ «Білоріченська ЗОШ І–ІІІ ступенів» Лутугинського району Луганської області є експериментальним навчальним закладом, де впроваджується модель ГАШ. Оскільки ця модель передбачає партнерство школи і громади, навчальний заклад надає членам громади низку послуг, окрім освітніх. Перед тим, як запровадити це у щоденному житті школи, було проведено самооцінювання діяльності з надання послуг за допомогою Міжнародних стандартів; вивчено потреби членів громади та шефських підприємств – ТОВ «Валентин-інвест» (шахти «Білоріченська») та ГЗФ «Білоріченська».

З урахуванням результатів цих досліджень було внесено деякі зміни до процесу позаурочної роботи школи – наприклад, сьогодні члени громади користуються спортивним залом школи для гри у волейбол та баскетбол, спортивним майданчиком для гри у футбол та занять легкою атлетикою. Після закінчення уроків члени громади можуть відвідати комп'ютерний клас, щоб попрацювати з комп'ютером або скористатись інтернетом. Виступи членів шкільних гуртків (вокального, танцювального, агітбригади) завжди є у програмі привітань шефів зі святами. Працює психологічний консультаційний пункт, куди може звернутися за допомогою будь-який член громади. Також учні школи часто входять до складу збірних спортивних команд, які захищають честь наших шефських підприємств та нашого селища.

У 2012 році КЗ «Білоріченська ЗОШ І–ІІІ ступенів» розпочала роботу над IV етапом експерименту. При складанні плану експериментальної роботи враховувались результати самооцінювання за Міжнародними стандартами.

*Мета IV-го етапу експерименту Білоріченської ЗОШ І–ІІІ ступенів Луганської області:*

*надання ефективних послуг для підвищення іміджу навчального закладу.*

*Завдання IV-го етапу експерименту:*

- розробити план заходів щодо надання послуг;
- задовольнити потреби всіх категорій членів громади щодо надання послуг.

*Очікувані результати:*

- підвищення іміджу школи в громаді;
- активізація співпраці школи з громадою.



На реалізацію мети й завдань спрямовані такі заходи (див. Табл. 5).

№ п/п	Заходи	Термін виконання	Відповідальні
1.	Вивчення запитів споживачів освітніх послуг на IV-му етапі експерименту	Січень – березень 2012	Психолог, соціальний педагог, представник учнівського самоврядування
2.	Аналіз отриманих результатів	Квітень – травень 2012	Психолог, соціальний педагог, представник учнівського самоврядування
3.	Планування заходів щодо задоволення потреб споживачів освітніх послуг	Червень – серпень 2012	ЗДВР, педагог-організатор, представник учнівського самоврядування
4.	Корекція плану позаурочної роботи згідно з планом	Серпень – вересень 2012	ЗДВР, педагог-організатор
5.	Реалізація заходів за окремим планом	Вересень 2012 – травень 2014	ЗДВР, педагог-організатор, представники ради ГАШ
6.	Вивчення задоволеності споживачів освітніх послуг обсягом та якістю послуг, що їх надає навчальний заклад	Квітень – травень 2014	Психолог, соціальний педагог, представник учнівського самоврядування
7.	Аналіз результатів реалізації плану заходів	Травень – червень 2014	Психолог, соціальний педагог, представник учнівського самоврядування

Таблиця 5



Багатий досвід із надання послуг має Борівське НВО Київської області – громадсько-активна школа, яка від 2003 року є експериментальним навчальним закладом Всеукраїнського Фонду «Крок за кроком». На території Борівської сільської ради від 2000 року для місцевої громади стали недоступні деякі побутові послуги. Серед їх числа – перукарські. Довгий час члени громади не мали можливості змінити несприятливі обставини. Борівська громадсько-активна



школа не відразу зреагувала на цю проблему, але після вивчення думки громади ініціативна група розпочала роботу над цим питанням. Написали проєкт, розробили стратегічний план дій та розпочали роботу. Звичайно, перші кроки були більше розраховані на дитячий колектив. Поступово коло перукарських послуг розширилося. Під час акцій до школи стали приходити батьки дітей, члени громади, люди похилого віку з проханнями надати перукарські послуги. Результати проведення першого етапу самооцінювання діяльності школи за Міжнародними стандартами висвітлили проблеми щодо надання перукарських послуг. Спланували подальші дії: розпочати роботу перукарського гуртка як для дитячого колективу, так і для дорослих, виділити під це приміщення, визначити часові рамки роботи, провести лекції з догляду за волоссям, розширити інформаційний простір. Ці зміни швидко підтримали мешканці села. Після проведення презентацій робіт дітей та дорослих охочих отримувати дані послуги стало більше. Ця послуга стала популярною не лише в місцевій громаді, а й в сусідніх.

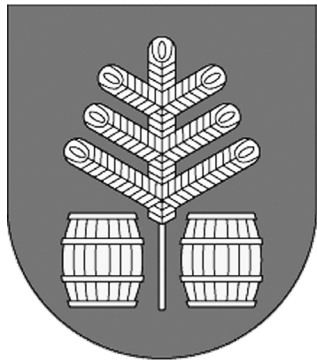
«Хто з жінок не мріє про те, щоб мати гарний вигляд? – розповідає сільська голова Л. А. Королькова-. – Це стало можливо завдяки тому, що наша школа як ГАШ почала надавати перукарські послуги. Зробити гарні стрижки та зачіски, колір дібрати колір і пофарбувати волосся допоможе Наталія Грама. А ще вона завжди порадить, як доглядати за обличчям, за шкірою рук, підкаже, які косметичні засоби застосовувати...»



Питання надання послуг ксерокопіювання виникло само собою. Вчителям та учням необхідно мати до уроків підготовлені роздруківки завдань. Згодом і члени громади виявили бажання отримувати послуги ксерокопіювання (така послуга на території села не існувала). Тому на громадській раді школи, зваживши всі «за» і «проти», вирішили надавати послуги ксерокопіювання для мешканців села. Для цього придбали новий ксерокс. Залучили волонтера (працівника школи) на добровільних засадах надавати послуги. Людям це дуже зручно, а для школи така послуга – один із кроків посильної допомоги людям задоволенні їхніх потреб.

# ШКОЛЯР

При школі почав працювати гурток комп'ютерної грамотності, який виник із потреби мешканців села опанувати знання комп'ютера. Знову використали досвід волонтера, який щосуботи навчає охочих практичних умінь з користування комп'ютером. Матеріальна база дає школі змогу це робити (заклад має достатню кількість комп'ютерів із програмним забезпеченням).



Забезпечення членів громади об'єктивною, достовірною інформацією про події в певній місцевості – це потреба часу. Спільне періодичне народне видання Борівської громади і громадсько-активної школи с. Борівка вирішує цю проблему. Вісник містить інформацію для учнів, батьків, мешканців села. Рубрики про життя школи, громади, сторінки історії населених пунктів, експрес-оголошення, статті з тематики виховного та навчального характеру – це не повний перелік інформації, яка розміщена у віснику. Майже кожен номер містить оголошення та рекламні вставки оперативного характеру. Для школи фінансування даного видання становить певні труднощі. Проте випуск вісника отримав певну підтримку з боку зацікавлених як фізичних, так і юридичних осіб, які живуть на території сільської громади.



У підготовці номерів значну підтримку надають учителі та працівники школи, представники селищної ради, працівники поштового відділення, які виступають волонтерами-розповсюджувачами.

Громадсько-активна школа с. Борівка надає мешканцям сільської громади можливості використовувати приміщення школи. Здебільшого по допомогу звертаються люди старшої вікової групи, люди, які мають невеликі статки. «Лихо приходить неждано. Померла людина. Замело взимку село, а хати сільські маленькі, треба трапезу зробити по покійнику. Де ще простій людині знайти їдальню в селі? Тут тільки школа і виручає. Ми б не знали, що і робити без неї...» – розповідає мешканка села Євдокія Семенівна Янкович (74 роки).

Спортивний та актовий зали надаються так само всім охочим безперешкодно.

У селі шкільний спортивний зал – це практично єдина споруда, де кожен мешканець може з користю для себе займатися спортом. «Я тільки можу ска-

зати, що в школі працюють ентузіасти своєї справи! Дякуємо, що створили тренажерний зал. Я можу в будь-який час прийти на тренування, мені та моїм друзям завжди йдуть назустріч. Немає значення, чи це вечірній час, чи субота, чи неділя. І все це безкоштовно. Не вимагають від нас грошей...» Це слова молодого мешканця села Олександра Анатолійовича Саворони (22 роки).

Окрім спортивних, у школі проводять і розважальні заходи, свята, концерти.

Цікавий досвід громадсько-активного закладу в с. Борівка з пошиття та надання в оренду танцювальних костюмів. Розповідає голова громадської організації «Паросток» Ольга Давиденко: «Ми власними силами змоделювали та пошили костюми для дітей за особливим дизайном. Це українські костюми для дітей віком від 6 до 14 років – як для хлопців, так і для дівчат, – костюми для спортивних танців для дівчаток та костюми на циганський мотив. Усім охочим ми надаємо консультації з пошиття будь-яких костюмів. У разі необхідності надаємо костюми для виступу дітей на різні свята, заходи, а також коли борівська громада демонструє свою майстерність у районних оглядах художньої самодіяльності...»

Упродовж декількох років – як під час роботи гуртків, а так і у вільний від роботи час – учителі з дітьми працюють над створенням костюмів.

У Новоганнівській загальноосвітній школі I–III ступенів Краснодонської районної ради Луганської області для задоволення потреб громади та з огляду на культурні особливості певних груп мешканців села було створено оздоровчо-спортивний фітнес-клуб «Грація». Очолила цей клуб учителька початкових класів В. А. Євсєєва. Результатом роботи клубу стало значне поліпшення стану здоров'я відвідувачів. Популярність закладу серед жінок громади зросла дуже швидко. Про це свідчить збільшення кількості членів клубу за рік у два рази.



Здоровий спосіб життя набув популярності не тільки серед жінок, а й серед чоловіків різного віку. Спортивний зал школи запрошує всіх охочих від шостої до дев'ятої години щовечора. В цей час проходять тренування та змагання з волейболу, баскетболу та настільного тенісу. Керує заняттями мешканець села А. М. Варакін.

Педагогічні знання батьків – це необхідна умова у вихованні дітей. Належ-

---

ні умови для повноцінного психічного та фізичного розвитку дітей – запорука всебічного і гармонійного формування особистості. Тому на базі Новоганівської громадсько-активної школи було створено «Школу молодих батьків» і «Школу майбутніх першокласників». Батьки і діти дошкільного віку з задоволенням відвідують різноманітні заняття, тренінги, які проводять шкільний психолог Т. В. Нестеренко, соціальний педагог Ю. В. Олексюк, представник районної Краснодонської соціальної служби для сім'ї та молоді Ю. В. Шишко. Це дає змогу батькам засвоїти певну систему педагогічних знань та вмінь. Результатом роботи школи майбутніх першокласників стало збільшення кількості учнів за рахунок того, що діти з інших мікрорайонів стали учнями саме цієї школи.



У селі дуже багато талановитих дітей, але на території громади нема спеціалізованого навчального закладу, тому школа безкоштовно надала приміщення для проведення занять районній школі мистецтв. Це дало змогу залучити більшу кількість дітей до занять художньо-естетичного напрямку й економити батьківський час.



## Як висновок

Кожна громадсько-активна школа в Україні має великий потенціал, який розумно використовується в інтересах громади. Надаючи різноманітні послуги, школи розуміють важливість цієї праці, переконуються у власній силі та силі людей, які поруч. Цей напрямок роботи ГАШ тісно пов'язаний з підтримкою єдності та здорових відносин між людьми в громаді, а також взаємин між школою і громадою.

Використовуючи Міжнародні стандарти, громадсько-активні школи мають можливість оцінити якість послуг, що безпосередньо впливає на визначення ефективності роботи з даного напрямку.

Щоб досягти успіху на цьому полі діяльності, необхідно:

- пам'ятати, що кожна людина – особистість;
- шукати точки дотику для спільного вдалого вирішення важливих завдань;
- розширити інформаційний простір даними про свою діяльність;
- не стояти осторонь від гострих питань;
- бути завжди у вирі проблем.







## ***Використана і рекомендована література та електронні ресурси***

1. Безпалько О. В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді: теоретико-методичні основи: Монографія. – К.: Наук. світ, 2006. – 363 с.
2. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і гол. ред. В. Т. Бусел. – К.: Перун, 2003. – С. 1037.
3. Ворон М. Школа як осередок розвитку громади // Підручник для директора. – 2006. – № 9. – С. 67–70.
4. Громада як осередок соціальної роботи з дітьми та сім'ями: Метод, матеріали для тренера / Кол. авт.: О. В.Безпалько та ін. Під заг. ред. І. Д. Зверевої. – К.: Наук. світ, 2004. – 69 с.
5. Громадсько-активні школи в Україні: Кроки до дій. Посібник зі створення та управління громадсько-активною школою. / Упоряд.: Н. Софій, Ю. Кавун. – Всеукраїнський фонд «Крок за кроком». – 2-е вид. – К., СПД-ФО Парашин К. С., 2008. – 164 с.
6. Даниленко Л. І. Інноваційний освітній менеджмент: навчальний посібник. – К.: Главник, 2006. – 144 с.
7. Даниленко Л. І. Менеджмент інновацій в освіті. – К.: Шкільний світ, 2007. – 120 с.
8. Економічний словник // [http://mirslovarei.com/content\\_eco/CIKL-UPRAVLENIJA-7880.html](http://mirslovarei.com/content_eco/CIKL-UPRAVLENIJA-7880.html)
9. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р. // <http://www.rada.gov.ua>.
10. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 р. // <http://www.rada.gov.ua>.
11. Інновації у соціальних службах: Навч.-метод. посіб. / Кол. авт.: Семигіна Т. В., Покладова В. В., Грига І. М. та ін. – К.: Пульсари, 2002. – 168 с.
12. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. – К.: УДЦССМ, 2001. – 220 с.
13. Міжнародні стандарти якості діяльності громадсько-активної школи. Навчальні програми і тренінги // [www.communityschoolstandards.org](http://www.communityschoolstandards.org)
14. Освітній менеджмент: Навчальний посібник / [За ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки]. – К.: Шкільний світ, 2003.
15. Педагогический маркетинг в управлении развитием образовательных систем / Колл. авт.: П. И. Третьяков, С. И. Захаренков, М. В. Туберозова,

- 
- Н. А. Шарай. – М.: Издательство УЦ «Перспектива», 2010. – 232 с.
16. Покращення якості соціальних послуг дітям та сім'ям в громаді / За заг. ред. О. В. Безпалько. – К.: Наук. світ, 2006. – 80 с.
  17. Пометун О. Як залучити додаткові ресурси для розвитку навчального закладу? Порадник сучасного директора: Навчально-методичний посібник / Автори: О. Пометун, А. Гонорська. – Тернопіль: Астон, 2006. – 120 с.
  18. Рябова З. В. *Маркетингові дослідження в управлінні навчальним закладом* // [http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/ttmuo/2011\\_5/23.pd](http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/ttmuo/2011_5/23.pd)
  19. Семигіна Т. В. Робота в громаді: практика й політика. – К.: Видавничий дім «КМ Академія», 2004. – 180 с.
  20. Сорочан Т. М. Сучасні технології шкільного менеджменту. Опорний конспект для слухачів курсів підвищення кваліфікації керівників загальноосвітніх навчальних закладів: Навчальний посібник. – Луганськ: СПД Резніков В. С., 2009. – 180 с.
  21. Ткачук А. Ф. Населення чи громада?, або як впливати на місцеву владу. – К.: Інститут громадянського суспільства, 2003. – 73 с.
  22. Шендеровський К. С. Адаптаційний процес розвитку соціальних служб для молоді // Педагогічні науки. Вісник Луганського національного університету ім. Т. Г. Шевченка. – № 1 (69). – Луганськ, 2004. – С. 260–270.



## Додаток 1

## Стандарт «Послуги»

1 – відсутність розвитку; 2 – початковий рівень; 3 – сильна позиція;  
4 – відмінні результати.

Послуги (перелік послуг пропонується школою або її партнерами відповідно до потреб)	1	2	3	4
Ми пропонуємо послуги, які базуються на ґрунтовному аналізі потреб				
Ми здійснюємо моніторинг та оцінювання послуг, які надає наша сторона для того, щоби побачити, хто користується ними і які отримує переваги				
Ми досліджуємо основні причини можливого браку чи відсутності користувачів послуг				
Ми розвиваємо та створюємо можливості для подальшого доступу до ресурсів і соціальної інклюзії				
Ми заохочуємо й цінуємо внесок інших організацій у наданні послуг/консультацій на базі школи або громади та надаємо їм підтримку				
Ми надаємо низку послуг для покращення та підвищення якості навчальних досягнень учнів, їхніх сімей і всієї громади				
Тут ви можете додати свій індикатор				
Коментарі				
Першочергові дії				

---

## Послуги

### **Ми пропонуємо послуги, які базуються на ґрунтовному аналізі потреб**

- Ми використовуємо всю можливу інформацію, отриману з різних джерел, для встановлення теперішніх і майбутніх потреб громад та осіб, з якими працюємо (наприклад, місцева влада, місцеві волонтерські групи й агентства, комітети та спілки, окремі фізичні особи тощо).
- Ми плануємо розвиток з огляду на аналіз наших потреб або ж використовуємо планування за допомогою інших надійних джерел.
- Послуги створені відповідно до потреб і з огляду на культурні особливості певних груп усередині громади.

### **Ми здійснюємо моніторинг та оцінювання послуг, які надає наша сторона для того, щоби побачити, хто користується ними і які отримує переваги**

- Ми постійно проводимо опитування серед користувачів наших послуг.
- Ми знаємо, що працює найкраще, оскільки знаємо та розуміємо бажані кінцеві результати наших послуг.
- Нам відомо про недоліки в роботі, оскільки ми постійно аналізуємо інформацію, отриману від користувачів наших послуг.
- Ми визначаємо учасників, базуючись на демографічних даних і потребах нашої громади.
- Ми знаємо про те, хто не користується нашими послугами.

### **Ми досліджуємо основні причини можливого браку чи відсутності користувачів послуг**

- Ми тримаємо контакт із потенційними користувачами та знаємо причини, через які вони не мають доступу до послуг.
- Ми використовуємо різноманітні підходи та працюємо через різноманітні організації, щоб установити причину того, що послугами користуються мало.
- Ми усвідомили фізичні та культурні бар'єри, які ускладнюють доступ до послуг.

### **Ми розвиваємо та створюємо можливості для подальшого доступу до ресурсів і соціальної інклюзії**

- Ми розвиваємо наші можливості відповідно до знання про бар'єри для певних груп осіб.

- Ми активно працюємо над систематичним усуненням бар'єрів разом із користувачами послуг.

**Ми заохочуємо й цінуємо внесок інших організацій у наданні послуг/консультацій на базі школи або громади та надаємо їм підтримку**

- Ми не дублюємо діяльність інших, натомість співпрацюємо з іншими інституціями.
- Ми маємо поточний довідник, який дає інформацію про послуги на базі школи та інших організацій для громади та робить її широкодоступною.
- Ми надаємо допомогу та підтримку іншим надавачам послуг.
- Ми маємо партнерську угоду з іншими організаціями про роботу на базі школи з детальним описом обов'язків школи та надавачів послуг.

**Ми надаємо низку послуг для покращення та підвищення якості навчальних досягнень учнів, їхніх сімей і всієї громади**

- Ми пропонуємо широкий спектр освітніх послуг, ураховуючи можливості різних поколінь.
- Наші навчальні можливості передбачають забезпечення кадрами інших організацій (наприклад, молоді працівники) та низку підходів до навчання, а також розуміємо та відзначаємо зроблені організаціями внески, поєднуючи їх із досягненням основних завдань.

**Програма «Школа як осередок розвитку громади»  
Всеукраїнського фонду «Крок за кроком»**

В Україні рух громадсько-активних шкіл зародився у 2003 році. Ініціаторами розвитку партнерських стосунків між школами й місцевими громадами стали громадські організації. Так, у 2003 році Всеукраїнський фонд «Крок за кроком» за підтримки Фонду Чарльза Стюарта Мотта та Міжнародного фонду «Відродження» розпочав реалізацію **програми «Школа як осередок розвитку громади»**, яка сьогодні успішно діє на території нашої країни.

Цілями програми є розвиток громадсько-активних шкіл, діяльність яких сприяє розвитку партнерства між школою та громадою; розробка й реалізація партнерських програм, спрямованих на вирішення проблем і задоволення потреб місцевих громад; активізація громадян; реалізація концепцій освіти громади та навчання впродовж усього життя. Програма сприяє розвитку громадської активності всіх членів місцевих громад і громадянського суспільства в цілому.

Реалізація цілей програми забезпечує розвиток громад, чиї ресурси та структури покликані служити інтересам кожного члена громади, де є:

- спільні переконання освітян, підприємців, громадських лідерів, інших громадян у погляді на освіту як процес, що відбувається впродовж усього життя та повинен бути доступним для кожного;
- переконання у виході освіти зі своєї традиційної ролі та бачення її доступності впродовж семи днів на тиждень, участі в управлінні інших членів громади, доступності шкільних ресурсів для всіх членів громади;
- спільний голос у визначенні потреб і ресурсів громади, залученні бізнес-структур, підприємців до співпраці;
- можливість для батьків залучитися до процесу прийняття рішень про якість освіти їхніх дітей та участі в житті школи;
- бажання бути інноваційними, гнучкими та творчими у визначенні нового бачення розвитку школи й освіти;
- визнання ролі всіх членів громади в освіті та розвитку громади, покращенні життя кожного члена громади.

За минулі роки Україна досягла значного прогресу в розвитку громадсько-орієнтованої освіти, про що свідчать успіх реалізації програм «Школа як осередок розвитку громади», проведення міжнародних конференцій, поширення програми в нових областях.

Всеукраїнський фонд «Крок за кроком» є однією із провідних організацій у цій галузі й на сьогодні об'єднує мережу українських громадсько-активних шкіл, які працюють як осередки розвитку місцевих громад. Багато учасників, ставши частиною програми «Школа як осередок розвитку громади», отримали досвід прямого залучення громади до прийняття рішень. Проекти, що реалізуються громадсько-активними школами, спрямовані на відновлення традицій у громадах і покращення рівня життя в місцевих спільнотах шляхом активізації місцевих мешканців.

*Загальноосвітня школа може бути не тільки ресурсом для навчання дітей, а й центром активності громади, яка мешкає навкруги.* Представники громад погоджуються, що приміщення школи можуть використовуватись упродовж усього дня, і не тільки учнями, а й усіма мешканцями громади (*школа – для громади, громада – для школи*).

Більше дізнатися про програму, її учасників і ресурси ви зможете на сторінках онлайн-бази даних громадсько-активних шкіл [www.gash.ussf.kiev.ua](http://www.gash.ussf.kiev.ua).

*Серія науково-методичних матеріалів «Стандарти громадсько-активної школи» складається з дев'яти взаємопов'язаних видань, що представляють собою окремі навчально-методичні посібники відповідно до кожного стандарту якості діяльності громадсько-активної школи (а саме: лідерство, партнерство, соціальна інклюзія, послуги, волонтерство, навчання впродовж усього життя, розвиток громади, залучення батьків та шкільна культура), які разом дають школам, що прагнуть саморозвитку та самовдосконалення в сфері діяльності школи як осередку розвитку місцевої громади, відповідь на актуальне запитання: «Як підвищити якість діяльності громадсько-активної школи?»*

У першому навчально-методичному посібнику «Лідерство» акцент зроблено на демократизації освітнього процесу як напрямі діяльності громадсько-активних шкіл України; розглянуто нормативно-правові засади державно-громадського управління ГАШ; проаналізовано успішний досвід застосування стандарту «Лідерство» на базі ГАШ.

У другому навчально-методичному посібнику «Партнерство» акцент зроблено на місці громадсько-активних шкіл у налагодженні соціального партнерства; розглянуто оцінювання якості діяльності ГАШ як дієвого інструменту в налагодженні партнерства; проаналізовано успішний досвід проведення самооцінювання діяльності ГАШ за стандартом «Партнерство».

У третьому навчально-методичному посібнику «Соціальна інклюзія» акцент зроблено на розгляді понять «соціальна ізоляція», «соціальна інклюзія» та «соціальна інтеграція»; представлено поняття, принципи та складові інклюзії та інклюзивної освіти; розглянуто труднощі, які виникають під час впровадження інклюзивної освіти; проаналізовано досвід реалізації програм та проектів громадсько-активних шкіл України, спрямованих на забезпечення соціальної інклюзії.

У четвертому навчально-методичному посібнику «Послуги» акцент зроблено на змісті та видах послуг у діяльності громадсько-активних шкіл; розглянуто труднощі та ризики під час оцінювання якості послуг, що їх надають громадсько-активні школи; проаналізовано досвід роботи громадсько-активних шкіл щодо надання послуг.

У п'ятому навчально-методичному посібнику «Волонтерство» акцент зроблено на впливі волонтерства на навчальний процес; розглянуто труднощі та ризики розвитку волонтерства в загальноосвітньому закладі; представлено успішне портфоліо шкільного волонтера.

У шостому навчально-методичному посібнику «Навчання впродовж усього життя» акцент зроблено на реалізації засад навчання впродовж усього життя на рівні школи та його впливі на якість навчально-виховного процесу; розглянуто труднощі та ризики розвитку впровадження засади «навчання впродовж життя»; представлено успішне портфоліо громадсько-активних шкіл України.

У сьомому навчально-методичному посібнику «Розвиток громади» акцент зроблено на реалізації засад розвитку громади на рівні школи та його впливі на навчально-виховний процес; розглянуто ризики та труднощі, що виникають під час розвитку громади; представлено успішне портфоліо громадсько-активних шкіл України.

У восьмому навчально-методичному посібнику «Залучення батьків» акцент зроблено на залученні батьків до діяльності школи та його впливі на навчально-виховний процес; розглянуто труднощі та ризики під час залучення батьків до діяльності школи; представлено успішний досвід залучення батьків до діяльності школи.

У дев'ятому навчально-методичному посібнику «Шкільна культура» акцент зроблено на розвитку шкільної культури та її впливі на навчально-виховний процес; розглянуто труднощі та ризики впровадження демократичної шкільної культури; представлено успішне портфоліо громадсько-активних шкіл України.

**ДЛЯ НОТАТОК**



НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

## ПОСЛУГИ

**Навчально-методичний посібник із серії  
науково-методичних матеріалів «Стандарти громадсько-активної школи»**

**Автор:**

**Ткаченко Лариса Миколаївна,**  
старший викладач кафедри управління освітою, завідувач центру моніторингу якості  
освіти Луганського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти

**За загальною науковою редакцією**

**Даниленко Лідії Іванівни,**  
доктора педагогічних наук, професора,  
заступника завідувача кафедри парламентаризму та політичного менеджменту  
Національної академії державного управління при Президентові України

Редактор: І.Л. Новіцька

*Погляди, висвітлені у матеріалах посібника, є винятково відповідальністю їхніх авторів  
і не обов'язково збігаються з позицією Всеукраїнського фонду «Крок за кроком» та Фонду  
Чарльза Стюарта Мотта*

**РОЗПОВСЮДЖУЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО**

*Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена  
в будь-якому вигляді та будь-якими засобами без попередньої згоди  
Всеукраїнського фонду «Крок за кроком»*

Підписано до друку 24.03.2014. Формат 60x841/8.

Друк офсетний. Гарнітура Minion Pro.

Умовн. друк. арк. 7,5.

Наклад 500 прим.

ТОВ «Видавничий дім «Плеяди»

Свідоцтво ДК №3653

Друк СПД ФО «Парашин К.С.»