



Ключові елементи соціальних послуг

Визначення потреб громади в соціальних послугах
Обрахунок вартості соціальної послуги

Ольга Мороз, керівниця тренінгових програм
БО «Надія і житло для дітей»



Впроваджується:







Спільно | соціальні послуги
для сімей у громаді

Визначення потреб населення громади в соціальних послугах



Впроваджується:



УКРАЇНЬКА МЕРЕЖА
ЗА ПРАВА ДИТИНИ



АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ
СПІЛЬНИМИ ЗУСИЛЛЯМИ

Нормативно-правове підґрунтя

Законом України „Про соціальні послуги”

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

ст. 11 п.4 Повноваження щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах покладено на районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій, **виконавчих органів міських рад міст обласного значення, рад об'єднаних територіальних громад**

ст. 25 **Визначення потреб населення** адміністративно-територіальної одиниці / територіальної громади у соціальних послугах **здійснюється щороку шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації, у тому числі з урахуванням статі, віку, місця проживання відповідних категорій осіб/сімей, а також на підставі, але не виключно соціально-демографічних даних про вразливі групи населення та осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах; результатів оцінювання потреб особи/ сім'ї у соціальних послугах; інформації про надавачів соціальних послуг та їхні можливості.**


Нормативно-правове підґрунтя

Постанова КМУ від 01.06.2020 «Про організацію надання соціальних послуг»

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>

п. 12 **уповноважені органи** визначають потреби населення адміністративно-територіальної одиниці/ територіальної громади у соціальних послугах у порядку, затвердженому Мінсоцполітики.

Нормативно-правове підґрунття



**Наказ
Мінсоцполітики
України від
20.01.2014 №28 «Про
затвердження
Порядку визначення
потреб населення
адміністративно-
територіальної
одиниці у соціальних
послугах»**

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0253-14#Text>

Потребує змін,
оскільки не
враховує
особливості
НОВИХ
нормативно-
правових актів
2020 – 2021 років



Проект
Порядку визначення
потреб населення
адміністративно-
територіальної одиниці/
територіальної громади

<https://www.msp.gov.ua/projects/682/>

Відповідальними за визначення потреб населення громади у соціальних послугах є структурні підрозділи з питань соціального захисту населення

із залученням:

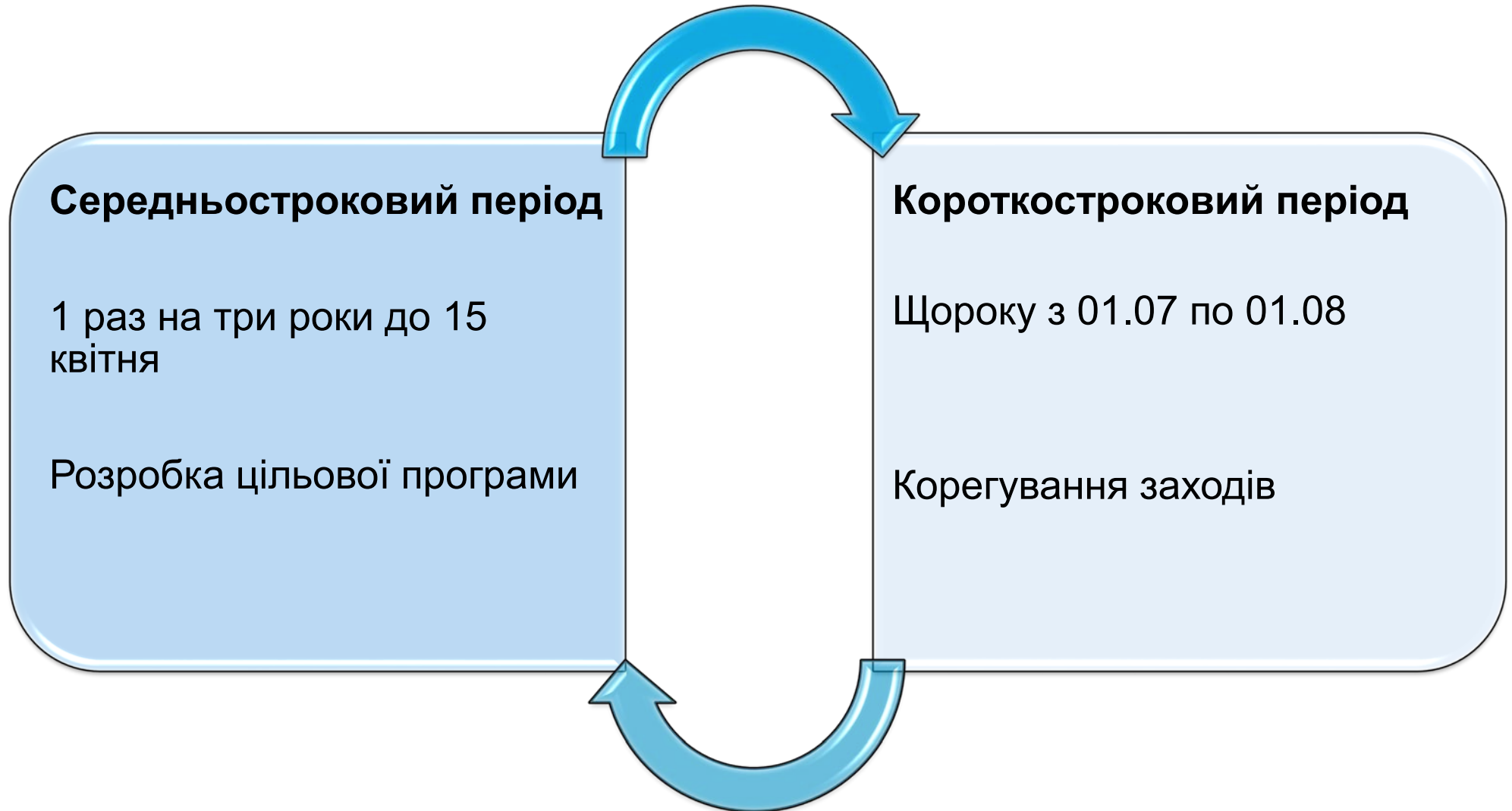
- соціального менеджера, фахівців із соціальної роботи,
- об'єднань працівників системи надання соціальних послуг,
- об'єднань надавачів та отримувачів соціальних послуг,
- закладів освіти,
- закладів охорони здоров'я,
- громадських об'єднань, благодійних організацій
- інших суб'єктів господарювання, які провадять незалежну професійну діяльність у сфері соціальної роботи, соціології, соціальних послуг та/або окремі фахівці.

Для організації та забезпечення визначення потреб населення громади у соціальних послугах **рішенням голови** міської державної адміністрації / сільського, селищного, міського голови **створюється робоча група** з питань визначення потреб населення громади у соціальних послугах (далі – робоча група), яку **очолює заступник голови** міської державної адміністрації/сільського, селищного, міського голови.

Персональний склад робочої групи та положення про її діяльність затверджується головою

- представники місцевого органу соціального захисту населення,
- структурних підрозділів з питань освіти і науки,
- охорони здоров'я,
- статистики,
- молоді та спорту,
- служби у справах дітей,
- територіальних органів Національної поліції,
- уповноважених органів з питань пробації,
- надавачів та/або отримувачів соціальних послуг та їх об'єднань,
- громадських об'єднань, благодійних, релігійних організацій,
- представники вразливих груп населення,
- депутати місцевої ради,
- старости,
- фахівці із соціальної роботи та інші фахівці соціальної сфери.

Визначення потреб громади проводиться за циклом:



Для обґрунтування необхідності розвитку соціальних послуг, необхідно показати наявність категорій населення, що потребують послуг



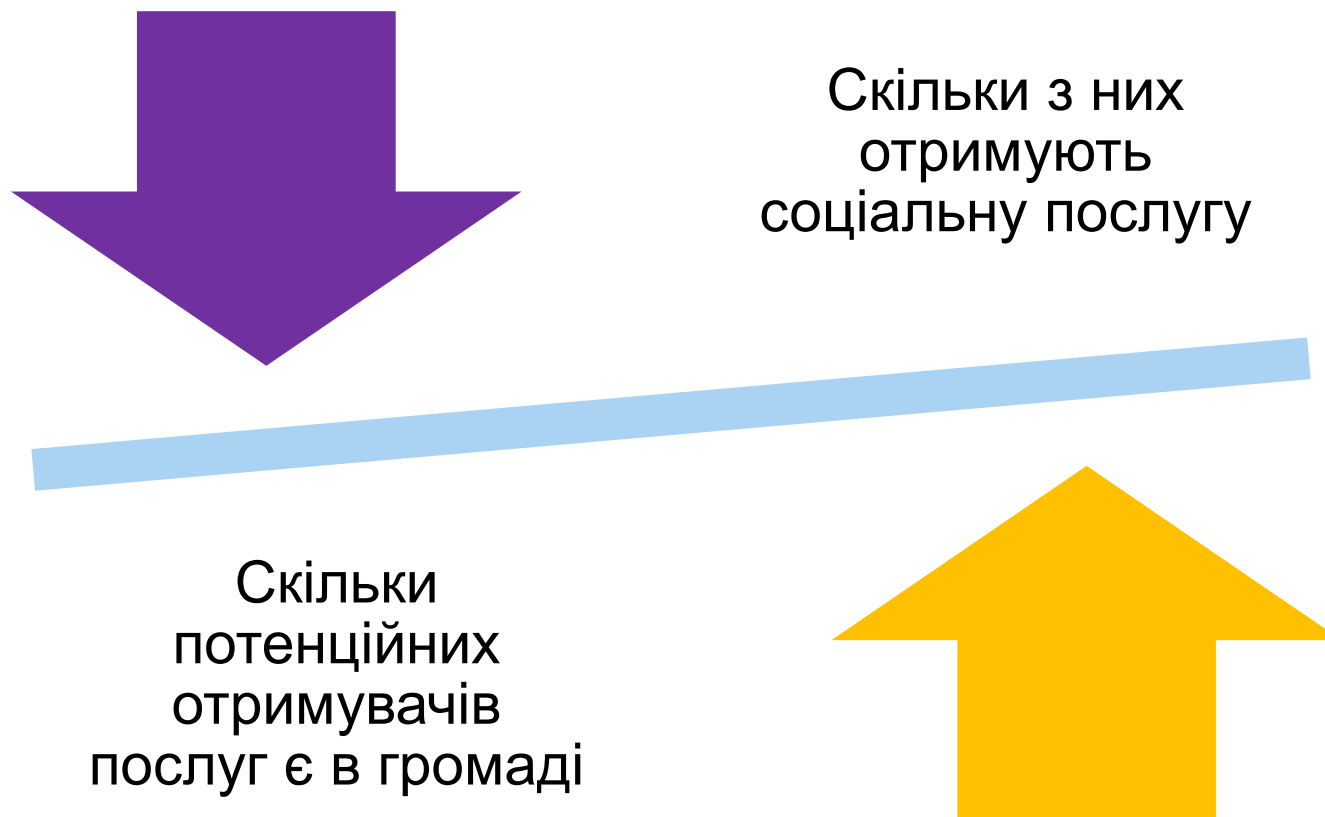
**Дані щодо окремих категорій осіб /сімей, які належать до вразливих груп населення
та / або перебувають у складних життєвих обставинах**

Багатодітні сім'ї			ЄДАРП УСЗН- Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги
Кількість дітей у багатодітних сім'ях			ЄДАРП УСЗН- Єдиний державний автоматизований реєстр осіб, які мають право на пільги
Сім'ї, в яких діти виховуються одним із батьків / законним представником			АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги), Звітність ЦСССДМ
в них дітей			АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги), Звітність ЦСССДМ
Одинокі матері			Звітність ЦСССДМ
У тому числі неповнолітні одинокі матері			Звітність ЦСССДМ
Батьки-одиначки			Звітність ЦСССДМ
Сім'ї, які отримують державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям			АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги)
Кількість дітей у сім'ях, які отримують державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям			АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги)
Сім'ї, у яких виховуються діти з інвалідністю			АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги)
Сім'ї з дітьми, у яких батьки мають інвалідність			Звітність ЦСССДМ, Дані відділу охорони здоров'я/ЦПМСД
Внутрішньо переміщені сім'ї			Звітність ЦСССДМ, АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги) ІС ВПО УСЗН - Єдина інформаційна база даних про внутрішньо переміщених осіб
Діти із внутрішньо переміщених сімей			Звітність ЦСССДМ, АСОПД УСЗН - Автоматизована система обробки пенсійної документації (призначення соц. допомоги) ІС ВПО УСЗН - Єдина інформаційна база даних про внутрішньо переміщених осіб

Картування соціальних послуг



Різниця між цими даними визначає необхідність розвивати послуги



Окрім кількісних, проводяться якісні дослідження

- будь-яка інформація, яку збирають дослідники, виражається не в числах, а в словах;
- використовують слова і в якості даних, і в якості засобів аналізу;
- їх часто представляють як «більш повні» і «більш докладні», що тонко описують досліджувані категорії.

Наприклад, опитуємо:

- мешканців громади, які належать до вразливих груп населення, про причини задоволення/незадоволення якістю соціальних послуг з метою покращення надання даних послуг;
- соціальних працівників щодо їх бачення причин задоволення / незадоволення якістю соціальних послуг серед населення, яке належить до вразливих груп населення

Звіт за результатами визначення потреб населення у соціальних послугах

1	Вступна частина
2	Характеристики вразливих груп населення
3	Основні соціальні проблеми та потреби у соціальних послугах
4	Стан системи надання соціальних послуг і потреби щодо її подальшого розвитку
5	Висновки щодо пріоритетів організації надання соціальних послуг у територіальній громаді в середньостроковій перспективі з урахуванням виявлених потреб населення та наявних ресурсів
6	Рекомендації щодо організації та забезпечення надання соціальних послуг
7	Додатки



Де застосовуватимуться результати оцінки потреб у послугах?

Для визначення:

- переліку і змісту послуг
- об'єму і пропускної потужності кожної послуги
- технічних характеристик приміщень, розробки проектів
- кваліфікаційних вимог і кількості персоналу
- фінансових розрахунків утримання послуг
- розробки статутних документів, положень, порядків надання послуг
- розробки і затвердження плану впровадження послуг





Спільно | соціальні послуги
для сімей у громаді

Обрахунок вартості соціальних послуг



Впроваджується:



УКРАЇНЬСЬКА МЕРЕЖА
ЗА ПРАВА ДИТИНИ



АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ
СПІЛЬНИМИ ЗУСИЛЛЯМИ

Порядок регулювання тарифів на соціальні послуги

(Постанова КМУ від 01.06.2020р. №428)

Цей Порядок встановлює механізм регулювання тарифів на соціальні послуги, перелік яких визначається класифікатором соціальних послуг, що затверджується Мінсоцполітики.



Тариф на соціальну послугу

Собівартість соціальної послуги визначається відповідно до Положення (стандарту) бухгалтерського обліку 16 “Витрати”, затвердженого наказом Мінфіну від 31 грудня 1999 р. № 318.



Методичні рекомендації розрахунку вартості соціальних послуг

Наказ Мінсоцполітики від 07.12.2015 №1186
<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1186739-15#Text>

витрати часу (ВЧ) на надання соціальної послуги (кількість людино-годин) – вказані в стандарті надання соціальної послуги

Кількість отримувачів соціальної послуги (КО) визначається з ситуаційного аналізу в громаді та з урахуванням стандартів соціальних послуг

Вартість соціальної послуги (ВСП) = ВЧ × ВОГ × КО

вартість надання соціальної послуги протягом однієї людино-години (ВОГ) = прями витрати на послугу (заробітна плата і єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування основного та допоміжного персоналу, придбання товарів, робіт і послуг, безпосередньо пов'язаних із наданням соціальної послуги) + **частка адміністративних витрат (15%) + податок на додану вартість**

**ОСНОВНІ ЗАХОДИ,
що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу
при працевлаштуванні та на робочому місці, форми роботи та
орієнтовний час їх виконання**

№ з/п	Зміст заходів	Форма роботи (І/Гр.)*	Періодичність здійснення заходів**	Витрати часу на надання послуги/здійснення одного заходу (хвилини)***
1	2	3	4	5
1	Регулярні зустрічі з отримувачем соціальної послуги			
1.1	Проведення бесід щодо проблем, які можуть виникнути після початку трудової діяльності	І/Гр	1 раз на тиждень/за потреби	30
1.2	Організація зустрічі отримувача соціальної послуги із працюючими, які перебували в складних життєвих обставинах, зокрема з інвалідністю схожої нозології, із представниками громадських організацій тощо	І/Гр	1 раз на місяць/за потреби	30-60
1.3	Здійснення телефонних дзвінків отримувачу соціальної послуги у день виходу на робоче місце	І	Через день протягом 1-го місяця, 1 раз на тиждень протягом 2-го місяця, 2 рази на місяць протягом 3-го місяця, 1 раз на місяць - до завершення програми	5-10
1.4	Аналіз виконання отримувачем соціальної послуги своїх посадових обов'язків та проблеми, які виникають на робочому місці	І	1 раз на місяць/за потреби	30-60
2	Відвідування отримувача соціальної послуги на робочому місці			
2.1	Вивчення (із виїздом фахівця на робоче місце) особливостей середовища, у якому отримувач соціальної послуги буде працювати	І	Разово	180
2.2	Здійснення постійного моніторингу ситуації на робочому місці отримувача соціальної послуги	І	2 рази на тиждень протягом 1-го місяця, 1 раз на тиждень протягом 2-го місяця, 2 рази на місяць протягом 3-го місяця, 1 раз на місяць - до завершення програми	60

Витрати часу на надання соціальної послуги визначені в стандарті

Для обрахунку прямих витрат важливо визначити штатне забезпечення послуги

Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 12.02.2007 р., № 44 «Про встановлення тривалості роботи та педагогічного навантаження для окремих категорій працівників закладів та установ соціального захисту населення».

**Кількість годин
прямої роботи з
отримувачем послуг**
(відповідно до нормативних
актів)

**Розуміти
навантаження на
одного фахівця
та його посадові
обов'язки**

**Опис змісту
послуги**

Або
**штатний розпис надавача
соціальної послуги**

наприклад

Примірні штатні нормативи
чисельності працівників
районного, міського, районного
у місті, селищного, сільського
центру соціальних служб

Наказ Мінсоцполітики від
26.01.2021 №29

Бюджет послуги

фінансування запуску

Розрахунок – одноразово:

забезпечення **приміщення**
(будівництво/ купівля/
реконструкція/ ремонт тощо)

обладнання послуги(меблі,
текстиль, техніка, автомобіль,
спеціальне обладнання,
канцелярське приладдя,
кухонне приладдя, інший
необхідний інвентар)

Фінансування функціонування

Розрахунок-щоріку

заробітна плата працівників,
комунальні послуги,

**утримання отримувачів
послуг** (якщо передбачено
змістом послуги: харчування,
одяг, засоби гігієни тощо),

витратні матеріали
(медикаменти, канцелярське
приладдя, ремонт техніки,
автомобіля та меблів,
оновлення текстилю, одяг,
іграшки, розвиткові матеріали
для роботи психолога,
логопеда інших фахівців,
пальне, тощо)

витрати на ремонт
адміністративні витрати

Базові соціальні послуги

- догляд вдома, денний догляд;
- підтримане проживання;
- соціальна адаптація;
- соціальна інтеграція та реінтеграція;
- надання притулку;
- екстрене (кризове) втручання;
- консультування;
- соціальний супровід;
- представництво інтересів;
- посередництво (медіація);
- соціальна профілактика;
- натуральна допомога;
- фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору;
- переклад жестовою мовою;
- догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних;
- супровід під час інклюзивного навчання;
- інформування.

Послуги	Стандарти
Інформування	
Соціальна адаптація	Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації».
Соціальна інтеграція та реінтеграція	<p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 26.09.2016 № 1067 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ)»</p> <p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 19.09.2013 № 596 «Про затвердження Державного стандарту соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб».</p>
Екстрене (кризове) втручання	Наказ Міністерства соціальної політики від 01.07.2016 № 716 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання»
Консультування	Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування».
Соціальний супровід	<p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 № 318 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах».</p> <p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 11.08.2017 № 1307 «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування»</p> <p>Наказ Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці»</p>
Представництво інтересів	Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів»
Посередництво (медіація)	Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)»

Послуги	Стандарти
Догляд вдома	Наказ Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»
Догляд денний	Наказ Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду».
Підтримане проживання	Наказ Міністерства соціальної політики України від 07.06.2017 № 956 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю»
Надання притулку	Наказ Міністерства соціальної політики від 13.08.2013 №495 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги надання притулку бездомним особам»
Фізичний супровід осіб з інвалідністю, які мають порушення опорно-рухового апарату та пересуваються на кріслах колісних, порушення зору	
Переклад жестовою мовою	Наказ Міністерства соціальної політики України від 06.05.2021 № 220 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги перекладу жестовою мовою».
Догляд та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних	Наказ Міністерства соціальної політики України від 09.03.2021 № 115 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги догляду та виховання дітей в умовах, наближених до сімейних»
Супровід під час інклюзивного навчання	
Соціальна профілактика	Наказ Міністерства соціальної політики України від 10.09.2015 № 912 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики»
Натуральна допомога	Наказ Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги»

Нормативно-правові та регулюючі документи для обрахунку вартості послуг

- Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020р №428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги»
- Наказ Міністерства фінансів України від 31.12.1999р. №318 «Про затвердження Положення (стандарту) бухгалтерського обліку»
- Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 12.02.2007 р., № 44 «Про встановлення тривалості роботи та педагогічного навантаження для окремих категорій працівників закладів та установ соціального захисту населення».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 04.10.2017 №741 «Про затвердження типових положень про заклади соціальної підтримки сімей, дітей та молоді» (Центр соціально-психологічної допомоги, Соціальний гуртожиток для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, Соціальний центр матері та дитини, Центр соціально-психологічної реабілітації, Центр для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді).
- Постанова Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 834 «Про затвердження примірного Положення про Центр соціальної підтримки дітей та сімей».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 28.01.2004 № 87 «Про затвердження Типового положення про центр соціально-психологічної реабілітації дітей».

Нормативно-правові та регулюючі документи для обрахунку вартості послуг

- Постанова Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 р. № 305 «Про затвердження норм та Порядку організації харчування у закладах освіти та дитячих закладах оздоровлення та відпочинку».
- Постанова Кабінету Міністрів України від 11.10.2016 №780 «Про затвердження наборів продуктів харчування, наборів непродовольчих товарів та наборів послуг для основних соціальних і демографічних груп населення».
- Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту від 06.10.2005 №2280 «Про затвердження Типових штатних нормативів працівників центру соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженнями, соціального гуртожитку, соціального центру матері та дитини».
- Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 07.08.2017 № 1268 «Про затвердження Примірних штатних нормативів чисельності працівників центрів соціальної підтримки дітей та сімей».
- Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 09.08.2016 № 855 «Деякі питання комплексної реабілітації осіб з інвалідністю».
- Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 03.10.2017 № 1576 «Про затвердження Примірних штатних нормативів чисельності працівників Центру комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю».

ТИПОВА СТРУКТУРА ВИТРАТ
для визначення вартості соціальної послуги в розрахунку на
одну людину-годину (залежно від умов надання соціальної
послуги)

№ з/п	Статті витрат	Умови надання послуг			
		поза межами закладів або установ суб'єкта, що надає соціальні послуги		у закладі або установі суб'єкта, що надає соціальні послуги	
		за місце перебуванням отримувача	в мобільних умовах	в умовах офісу або закладу денного перебування	у стаціонарних умовах
Прямі витрати					
1	Заробітна плата та єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування				
1.1	Заробітна плата працівників				
1.1.1	Основний персонал, у тому числі	Відповідно до штатного розпису та навантаження (у тому числі враховується час, який витрачається на дорогу до місця надання послуг і назад)	Відповідно до штатного розпису та навантаження		
	соціальні працівники та соціальні робітники				
	медичний персонал				
	педагогічний персонал				
1.1.2	Допоміжний персонал				
1.2	Єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування	Визначається відповідно до Закону України "Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування"			

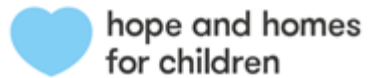
2 Придбання товарів, робіт і послуг у тому числі:		
2.1 предметів, матеріалів, обладнання та інвентарю	У випадках, передбачених державним стандартом соціальної послуги або договором	
2.2 медикаментів та перев'язувальних матеріалів		
2.3 продуктів харчування		
2.4 супутніх товарів, робіт і послуг ¹		
2.5 інші витрати на придбання товарів, робіт і послуг ²		
3 Інші прямі витрати		
3.1 Транспортні витрати у тому числі:		
3.1.1 якщо суб'єкт користується власними транспортними засобами	Відповідно до маршрутних листів	Не застосовується
3.1.2 якщо суб'єкт компенсує витрати на проїзд працівникам, задіяним у наданні соціальної послуги	У розмірі вартості проїзду громадським транспортом (крім таксі) - відповідно до проїзних документів	
3.2 Ремонт та обслуговування спеціального обладнання та інших спеціальних засобів ³	У випадках, передбачених державним стандартом соціальної послуги або договором. Відповідно до норм часу та обслуговування обладнання	
3.3 Річна сума амортизації спеціального обладнання та інших спеціальних засобів	У випадках, передбачених державним стандартом соціальної послуги або договором. Відповідно до Національних положень (стандарту) бухгалтерського обліку в державному секторі	
3.4 Інші витрати	Відповідно до розміру витрат на оформлення звітних документів	

Адміністративні витрати		
1	Заробітна плата і єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування	
1.1	Заробітна плата працівників	
1.1.1	Адміністративний та управлінський персонал	Відповідно до штатного розпису та навантаження
1.1.2	Господарський та обслуговуючий персонал	
1.2	Єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування	Визначається відповідно до Закону України "Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування"
2	Придбання товарів, робіт і послуг у тому числі:	
2.1	предметів, матеріалів, обладнання та інвентарю на адміністративні потреби ⁴	Відповідно до норм споживання товарів і послуг, а також відповідно до умов конкурсу
2.2	товарів, робіт і послуг на адміністративні потреби	
2.3	інші витрати на придбання товарів, робіт і послуг	
3	Інші адміністративні витрати у тому числі:	

3 Інші адміністративні витрати у тому числі:		
3.1	оренда та обслуговування приміщень, будівель і споруд	Відповідно до укладених договорів
3.2	комунальні послуги та енергоносії	Відповідно до встановлених тарифів на комунальні послуги та вартості енергоносіїв
3.3	зв'язок (пошта, телефон, інтернет)	Відповідно до укладених договорів
3.4	транспортні витрати для забезпечення адміністративних потреб	Відповідно до маршрутних листів
3.5	відрядження працівників	Відповідно до запланованих відряджень та згідно з нормами відшкодування витрат на відрядження
3.6	ремонт та обслуговування обладнання адміністративного призначення	Відповідно до норм часу та обслуговування обладнання
3.7	річна сума амортизації нематеріальних активів адміністративного призначення	Відповідно до Національних положень (стандарту) бухгалтерського обліку в державному секторі
3.8	річна сума амортизації основних засобів адміністративного призначення	
3.9	амортизація інших необоротних матеріальних активів адміністративного призначення	
3.10	інші витрати	Відповідно до укладених договорів

Дякую за увагу

Ольга Мороз
Керівник тренінгових програм



БО «Надія і житло для дітей»
м. Київ, вул. Багговутівська 4, офіс 57, Україна 04106
тел. +38(044)483-77-83, 483-29-79
www.hopeandhomes.org.ua

olya@hopeandhomes.org.ua