

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Тернопільський національний економічний університет
Юридичний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

БОЙКО Ольга Павлівна

Управлінські ресурси реформування системи
надання соціальних послуг/Management resources of
reformation the system of provision of social services

спеціальність: 8.18010001 - Управління соціальним закладом
магістерська програма - Управління соціальним закладом
Магістерська робота

Виконала студентка групи УСЗм-21
О.П. Бойко (Королик)

Науковий керівник:
к.пс.н., доцент М.Б. Бригадир

Магістерську роботу
допущено до захисту:

« ___ » _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ **А. В. Фурман**

ТЕРНОПІЛЬ-2017

РЕЗЮМЕ

Дипломна робота містить 135 сторінок, 12 рисунків, 3 таблиці, список використаних джерел із 80 найменувань.

Метою дипломної роботи є вивчення та дослідження особливості використання управлінських ресурсів при реформуванні системи надання соціальних послуг.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг.

Предметом дослідження є управлінські ресурси, які забезпечать реформування системи надання соціальних послуг.

Одержані висновки та їх новизна: з позицій системного підходу проаналізовано теоретичні підходи до проблеми надання системи соціальних послуг; досліджено особливості використання управлінських ресурсів при організації надання системи соціальних послуг; визначено доступні управлінські ресурси, які стимулюватимуть ефективне реформування системи надання соціальних послуг громадянам.

Ключові слова: соціальні послуги, соціальна політика, управлінські ресурси, соціальний добробут, заклади надання соціальних послуг, соціальна допомога.

RESUME

Thesis contains 135 pages, 12 figures, 3 tables, list of sources with 80 titles.

The aim of the thesis study and research especially the use of administrative resources in reforming the system of social services..

Object is the research the system of social services

The subject of research is management resources to ensure reform of the system of social services.

The resulting conclusions and innovations: with the system approach analyzes the theoretical approaches to the provision of social services; The features of the use of administrative resources in the provision of social services; defined management resources available to stimulate effective reform of the system of social services to citizens.

Keywords: social services, social policy, managerial resources, social welfare institutions of social services, social assistance.

АНОТАЦІЯ

Бойко О. Управлінські ресурси реформування системи надання соціальних послуг. - Рукопис.

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 8.18010001 - Управління соціальним закладом. - Тернопільський національний економічний університет, Тернопіль, 2016.

Проаналізовано теоретичні підходи до проблеми надання системи соціальних послуг. Досліджено особливості використання управлінських ресурсів при організації надання системи соціальних послуг. Визначено доступні управлінські ресурси, які стимулюватимуть ефективно реформування системи надання соціальних послуг громадянам.

ANOTATION

A. Boyko. Management resources of reformftion the system of provision of social services. - Manuscript.

Research on education and qualification level "master" specialty 8.18010001 - Manage social institution. - Ternopil National Economic University, Ternopil, 2016.

Theoretical approaches to the provision of social services. The features of the use of administrative resources in the provision of social services. Determined available management resources to stimulate effective reform of the system of social services to citizens.

План

Вступ

Розділ 1. Теоретичні аспекти організації надання соціальних послуг населенню.

1.1. Моделі організації надання соціальних послуг населенню

1.2. Теоретико-методологічний аналіз системи надання соціальних послуг в Україні

Розділ 2. Особливості управління в системі надання соціальних послуг.

2.1. Система надання соціальних послуг.

2.2. Управлінські ресурси в системі надання соціальних послуг

Розділ 3. Оцінка ефективності використання управлінських ресурсів при наданні соціальних послуг населенню.

3.1. Визначення та аналіз показників результативності надання соціальних послуг.

3.2. Особливості функціонування моделі єдиного соціального вікна в системі організації та надання соціальних послуг

3.3. Стратегічні напрямки реформування системи соціальних послуг.

Висновки

Список використаних джерел

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1. Теоретичні аспекти організації надання соціальних послуг населенню.....	7
1.1 Моделі організації надання соціальних послуг населенню.....	7
1.2 Теоретико-методологічний аналіз системи надання соціальних послуг в Україні.....	18
Висновки до першого розділу.....	28
Розділ 2. Особливості управління в системі надання соціальних послуг...31	
2.1. Система надання соціальних послуг.....	31
2.2. Управлінські ресурси в системі надання соціальних послуг.....	42
Висновки до другого розділу.....	52
Розділ 3. Оцінка ефективності використання управлінських ресурсів при наданні соціальних послуг населенню.....	55
3.1. Визначення та аналіз показників результативності надання соціальних послуг.....	55
3.2. Особливості функціонування моделі єдиного соціального вікна в системі організації та надання соціальних послуг.....	62
3.3. Стратегічні напрямки реформування системи соціальних послуг.....	69
Висновки до третього розділу.....	76
Висновки.....	79
Список використаних джерел.....	82

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Системи надання соціальних послуг спрямована на підтримку та допомогу громадянам країни, які опинились в складних життєвих обставинах. Враховуючи сучасний стан економіки України, військові дії на Сході, фінансово-кланові суперечки на вищих рівнях влади, більшість населення держави переживає скрутні часи. Для послаблення соціальної напруги, реалізації засад соціальності, справедливості, необхідне значне реформування всіх напрямків реалізації соціальної політики. Соціальна допомога та соціальні послуги мають бути доступними, адресними, такими, які б сприяли подоланню кризових явищ.

Система надання соціальних послуг має ряд проблем та неточностей, які заважають ефективній реалізації соціальної політики та встановленні соціальної справедливості в державі. Передусім спостерігаються адміністративні та законодавчі помилки, через які втрачається адресність та своєчасність отримання громадянами соціальних послуг. Так в законодавчій базі не описаний механізм визначення та надання соціальної допомоги бездомним, звільненим із місць позбавлення волі, ВІЛ-інфікованим, бідним, переселенцям, біженцям і т. ін.. Часто в бюджет закладаються кошти, які були витрачені у минулому році і сума множиться на коефіцієнт інфляції, проте достеменно ніякий підрозділ у соціальній мережі закладів не досліджує цю проблематику. Витрати на громадян вказаних категорій мають здійснюватись із місцевих бюджетів, враховуючи особливості адміністративної реформи і складну економічну ситуацію, соціальні послуги часто стають фікцією. Місцеві громади (через бідність) всіляко гальмують процедуру отримання споживачами соціальних послуг і лобіюють ті законодавчі акти, які ускладнюють процедуру їх отримання.

Суттєвою перешкодою в отриманні громадянами якісних соціальних послуг є термінологічна плутанина. У діючій редакції Закону України

«Про соціальні послуги», відсутнє чітке формулювання дефініції «соціальні послуги», а лише вказані можливі види їх надання (соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-економічні, соціально-медичні та ін.) та вказано їх форми – матеріальна допомога і соціальне обслуговування [4]. У наказі Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 5 затверджено Перелік 15 видів соціальних послуг, які мають надаватись особам, котрі перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати [8]. Проте не зрозуміло, яким чином соціальні послуги, які визначені в Переліку, пов'язані з соціальними послугами, які визначені в Законі України «Про соціальні послуги».

Ще одна проблема, яка знижує ефективність надання соціальних послуг пов'язана із фінансуванням. Державні спроби реалізувати соціальну політику мають протилежні напрямки, з одного боку, ціла система законодавчих актів, які вказують на необхідність соціальної підтримки, стабільності, з іншої, одночасно скорочуються витрати бюджету на соціальну сферу.

На наше переконання система надання соціальних послуг має бути суттєво реформована за всіма вказаними нами напрямками. Зокрема, найгрунтовніших змін потребує управлінська галузь, яке є координатором дій всіх гілок реалізації соціальної політики держави у практичну сферу існування суспільства.

Об'єктом дослідження є система надання соціальних послуг.

Предмет дослідження – управлінські ресурси, які забезпечать реформування системи надання соціальних послуг.

Мета дослідження – вивчити та дослідити особливості використання управлінських ресурсів при реформуванні системи надання соціальних послуг.

Завдання:

1) проаналізувати теоретичні підходи до проблеми надання системи соціальних послуг;

2) дослідити особливості використання управлінських ресурсів при організації надання системи соціальних послуг;

3) визначити доступні управлінські ресурси, які стимулюватимуть ефективне реформування системи надання соціальних послуг громадянам.

При виконанні магістерського дослідження були застосовані наступні **методи**: логічного та теоретичного аналізу, синтезу, аналогії, систематизації, моніторингу, методологічного обґрунтування, вивчення та аналізу даних.

Методологічну та теоретичну базу становлять наукові дослідження Ю. Ажнюк, Я. Белєвцової, Т. Калити, С. Міщенко, Л. Сідельніки, І. Студеняки, І. Чучка, Ю. Шарова, С. Ягуді, в яких детально описана та проаналізована система надання соціальних послуг в Україні; С. Бандура, К. Батигіна – вивчали економічні аспекти ефективної організації надання системи соціальних послуг в Україні; численні праці Н. Власенка, О. Власюка, С. Горбунової-Рубан, В. Гошовської, А. Колота, Е. Лібанової, О. Макарова, О. Палія, О. Савченка, Т. Семигіної, В. Скуратівського, І. Ярошенко присвячені питанням розробки різних аспектів соціальної політики та реалізації їх а практичній діяльності мережі закладів, які надають соціальні послуги.

Наукова новизна дослідження. Визначено особливості застосування управлінських засобів при формуванні та розвитку організацій, які надають систему соціальних послуг.

Практичне значення отриманих результатів. Отримані результати дослідження мають широкий спектр використання в управлінні організаціями, які надають систему соціальних послуг.

Для підвищення ефективності надання громадянам країни системи соціальних послуг, необхідно здійснити ряд реформ в управлінській сфері. Зокрема значного скорочення потребує сам апарат управління, кількість чиновників. Як свідчить досвід країн світу у сфері соціальної допомоги

слід запровадити функціонування Єдиних центрів соціальних послуг. При цьому допомога населенню надається за принципом «єдиного вікна». Громадянин, який потребує соціальної допомоги, звертається у соціальний заклад із паперовою, або електронною заявою, а далі із запитом працюють соціальні працівники. Час обробки запиту, регламентований і чітко визначений.

Позитивний досвід використання вказаного принципу можна спостерігати в таких країнах як Швеція, Данія, Норвегія [52]. Завдяки створенню Єдиного центру соціальних послуг відбувається чітка координація між секторами, які реалізують соціальну політику (зайнятість, страхування, надання соціальних послуг, пенсійне забезпечення і т. ін.). Відбувається децентралізація, зникає вузька спеціалізація соціальних закладів, громадянин за одним зверненням отримує систему кваліфікованих соціальних послуг. Також відчутно зменшується кількість бюрократичних процедур.

В площині управління, принцип «єдиного вікна» потребує створення умов співпраці та партнерської взаємодії соціальних працівників різного фахового спрямування. В результаті утверджуються принципи соціальної рівності, значно спрощуються адміністративні вимоги щодо формування запиту та отримання послуги, спостерігається економічна ефективність.

Розділ 1. Теоретичні аспекти організації надання соціальних послуг населенню

1.1 Моделі організації надання соціальних послуг населенню

Організація та надання соціальних послуг населення визначається стратегічними напрямками діючої соціальної політики в державі. Відтак, якщо в науково-дослідній сфері виокремлюють декілька моделей соціальної політики, то відповідно до них і формується система соціального обслуговування населення.

В 1990 р. Г. Еспинг-Андерсеном визначив три моделі соціальної політики: ліберальна (або англосаксонська), континентально-європейська (консервативна) і скандинавська (або соціально-демократична) [80]. Він зауважує, що це ідеальні моделі, яких в чистому вигляді не існує.

Класифікуючи моделі соціального устрою, дослідники за основу беруть принципи можливості доступу громадян до мереж та послуг соціальної сфери, механізми здійснення перерозподілу матеріально-фінансових ресурсів [60; 64].

Зміст та завдання соціальної політики полягає в забезпеченні соціальної рівності та соціальної справедливості для всіх громадян без виключення [13]. Основу концепції «соціальна» становить добробут громадян. Фербен М. аналізуючи поняття «соціального добробуту», виходить із системних позицій. Даний термін він трактує як спроможність учасників громади забезпечувати власні матеріальні ресурси, задовольняти потребу в їжі, перебувати у безпеці і жити на достойному рівні, який вони визначають самі (опираючись на культурні та історичні традиції) [70]. Основою ліберальної політики є присутність у суспільній свідомості переконання, що кожна людина володію певною мірою свободи. Вона вільно діє в конкурентній економіці, частина якої спрямовується на благодійність. Основні постулати авторів лібералістичної ідеології – абсолютна свобода особи в економічних діях та мінімальне втручання держави у сферу соціального. При цьому в кожного громадянина держави є максимальні можливості реалізації своїх здібностей.

Ліберальна модель соціальної політики діє в Австралії, США, Канаді, Великобританії і Японії (див. табл. 1.1). В ній присутнє мінімальне втручання держави до соціальної сфери [61; 62]. Вся соціальна допомога є вибірковою і адресною.

В результаті цього створені широкі мережі системі соціального страхування. Всі розміри допомог законодавчо закріплені, в чітко прорахованих межах. Виплати нараховуються в такій мірі, щоб забезпечити достойне життя кожному громадянину, який опинився у скруті. Як результат забезпечується повна свобода громадян та встановлюється соціальна рівність [40; 58].

Частка держави в соціальному захисті мінімальна, вся відповідальність за власне соціальне благополуччя перекладається на самого громадянина. Створена ціла мережа приватних закладів, які надають соціальні послуги. Для того, щоб ними скористатись, громадянин має бути застрахованим, тоді за потреби, для нього надається ціла мережа послуг безкоштовно. Чим більше громадянин працює, тим більше він накопичує коштів на власному соціальному рахунку та є соціально захищеним. Така ситуація максимально зацікавлює громадянина до трудової активності, не застосовуючи по відношенню до нього методів насилля. Водночас із сторони держави максимально забезпечується добропорядність та чесність соціальних фондів, страхових компаній і ін.

Таблиця 1.1

Аналіз моделей організації надання соціальних послуг

Моделі організації надання соціальних послуг	Ідеологічні концепції створення моделей	Сутнісні характеристики моделі	Країни де діє така модель	Механізми надання соціальних послуг
Ліберальна	Лібералізм	Майже	Сполучені	Соціальні послуги

		відсутнє втручання держави у питанні встановлення соціального добробуту, відстоюються права та свободи кожного громадянина, надання соціальних послуг є адресним та дозованим, дуже раціональним.	Штати Америки, Великобританія, Австралія, Японія	надаються виключно адресно. Державний бюджет фінансує лише статті видатки, які забезпечують мінімальні гарантії, решта – здійснюється за кошти громадян. Тому в управлінському секторі держави вирішується одне завдання – створення робочих місць для громадян та їх стимулювання до підприємницької діяльності.
Консервативна	Консерватизм	Відстоюються цінності та традиції, які панують в державі, головна цінність – це моральне обмеження. Максимальне зменшення коштів на соціальні виплати та переорієнтація їх у розбудову ринкової економіки. Мінімальне втручання держави у вирішення соціальних проблем. Відсутність соціальної	Німеччина, Франція, Австрія, Італія, Голландія	Максимальне скорочення соціальних витрат та вкладання коштів в розбудову ринкової економіки. Відповідальність за соціальний добробут розподілена порівну між державою та громадянами. Враховуються всі трудові досягнення громадян: трудовий стаж, тривалість сплати страхових внесків, їх величини, встановлюється розмір виплат у разі скрути. Саме

		рівності		через такі механізми встановлюється соціальна справедливість, а в аспекті надання соціальних послуг зберігається нерівність.
Скандинавська	Соціал-демократія	Соціальна політика розглядається з позицій системного підходу, відтак вона є структурною частиною всієї державної політики. Вона рівноправна складова, яка функціонує на рівні із іншими державними системами – економічною та фінансовою. Ідеологія соціал-демократії займає проміжне місце між капіталізмом і соціалізмом, індивідуалізмом та колективізмом. Тому зразки соціал-демократичної ідеології показали приклади гарантії надійної	Швеція, Норвегія, Нідерланди, Фінляндія, Данія, Швейцарія	Система соціальних послуг доступна всім. Тому весь потенціал соціальних закладів спрямований не на подолання кризових явищ у соціальній сфері, а на їх попередження. Основу превентивних заходів формує першочергове державне завдання: панв трудова зайнятість та достойна почасова оплата. Присутня соціальна рівність та соціальна справедливість

		безпеки кожного громадянина.		
--	--	------------------------------	--	--

В переліку соціальних послуг є наступні: тимчасова допомога нужденним сім'ям; навчання, допомога з житлом для мігрантів; медична допомога незаможним; забезпечення харчами нужденних; допомога у догляді за дітьми [17].

Система організації соціальних послуг діє за ефективною та простою схемою. Громадянин із заявою звертається до місцевого бюро соціального обслуговування. Інформація щодо того, де розміщені такі центри масово розтиражована. Після подачі заяви, громадянину призначають місце та час зустрічі із соціальним працівником. Далі працівник сам працює із запитом і надає соціальні послуги самостійно чи при необхідності із залученням інших фахівців. Соціальні послуги надаються виключно адресно [28].

Державний бюджет фінансує лише статті видатки, які забезпечують мінімальні гарантії, решта – здійснюється за кошти громадян. Тому в управлінському секторі держави вирішується одне завдання – створення робочих місць для громадян та їх стимулювання до підприємницької діяльності.

З часом почав формуватись неолібералізм, який проповідує ідею відповідальності за кожного громадянина (сьогодні така модель успішно діє у Великобританії). Саме завдяки цьому в державах де підтримується така ідеологія створенні запобіжні механізми щодо соціальних катаклізмів, досягнуто соціальної стабільності [33; 44]. Досягається це завдяки тому, що соціальна сфера стала максимально роздержавленою, приватизованою. Як наслідок створюється ринок сфери соціальних послуг. Послуги надаються на контрактній основі мережею недержавних організацій.

Свою ефективність модель ліберальної соціальної політики доводить в часи економічного підйому та стабільності, вона не пристосована до

коливань, кризових явищ, спаду в економіці, при скороченні робочих місць. Так як тоді руйнуються механізми перерозподілу коштів і фінансове наповнення ринку соціальних послуг банкрутує.

Консервативна (континентально-європейська модель) функціонує у країнах, де розвинута соціально орієнтована ринкова економіка (Німеччині, Австрії, Італії, Франції, Голландії) (див. табл. 1.1). Відповідальність за соціальний добробут тут покладена на колективного суб'єкта, який знаходиться під контролем держави [78].

Ідеологи консерватизму переконані у важливості громадського порядку. Це знайшло своє відображення у ставленні до традицій, акцент робиться на важливості релігії. Вони вважають нерівність основою структурування соціальних відносин [24].

В такій моделі соціальної політики добробут є другорядним питанням, він завжди обмежений традиційними цінностями: робота, родина, і державність. Консерватизм за своїм змістом не сумісний із соціальною справедливістю, а нерівність декларується як мета суспільного розвитку. Максимальне матеріальне та соціальне забезпечення для тих хто примножує національні багатства, водночас проповідування аскетизму в побуті та організації власного життя кожним громадянином. Як наслідок консерватори прихильники максимального скорочення соціальних витрат та максимальне вкладання коштів в розбудову ринкової економіки.

Для існування консервативної моделі має бути добре сформоване громадянське суспільство. Відповідальність за соціальний добробут розподілена порівну між державою та громадянами [45]. Останні розвинули потужну систему профспілок, яка на рівні колективного суб'єкта відстоює права робітників. Враховуються всі трудові досягнення громадян: трудовий стаж, тривалість сплати страхових внесків, їх величини, встановлюється розмір виплат у разі скрути. Саме через такі механізми встановлюється соціальна справедливість, а в аспекті надання соціальних послуг зберігається нерівність.

Попри те, що державі належить лише половина соціальних витрат, вона залишає за собою право перерозподілу коштів, які надходять у страхові компанії.

Відомий економіст Ф. Хайек, мав переконання, що жоден уряд невзможі забезпечити матеріальну та майнову рівність всіх людей, якщо ж держава проголошує рівність, одразу починає руйнуватись законність [65, с. 277]. До кожної людини треба підходити індивідуально, на ринку кожен себе і свою активність проявляє по різному, тому і соціальні послуги мають надаватись по різному.

Прихильники консервативної соціальної моделі не визнають соціальних програм і навіть вважають їх шкідливими, бо вони відкривають широкі можливості зловживання соціальними послугами. Зокрема вони противники виплат по безробіттю, оскільки дармове соціальне забезпечення не стимулює громадянина до пошуку робочого місця. Відповідальність за соціальний добробут цілком покладається на людину, її завдання дбати про себе, а не перекладати цей обов'язок на державу.

Основна цінність суспільств де переважає ідеологія консерватизму – індивідуалізм, вільна ринкова економіка, конкуренція [76, с. 218]. Це сприяє вмотивуванню до власної відповідальності, безперервної трудової активності, накопиченню коштів на власному рахунку, для того, щоб в кризові моменти самого себе забезпечити.

По при все для збереження політичної стабільності в країнах із консервативною моделлю соціальної політики, зберігається значна частина соціальних програм, які фінансуються державою.

Соціально-демократична (скандинавська) модель соціальної політики вважається найрозвинутішою в соціальному аспекті (див. табл. 1.1). Вона характеризується розвинутою системою соціального захисту. Головне місце у системі соціального належить: соціальній рівності, соціальній справедливості, свободи та солідарності [75].

Питання соціального обслуговування належить розв'язувати всьому суспільству. Держава зобов'язує громадян сплачувати податки (певну частину прибутку), а вже з цих коштів, незалежно від віку, трудового стажу, кількості зароблених грошей, кожен громадянин може претендувати на базове соціальне забезпечення.

Таку модель, ще називають патерналістичною, вона сьогодні є практично діючою у країнах північної Європи – Швеції, Норвегії, Фінляндії, Данії, Нідерландах і Швейцарії [72].

Основний принцип скандинавської моделі соціальної політики – взаємодопомога. Вперше основи солідарності були описані Е. Дюркгеймом, він аналізуючи особливості соціального життя країн різних історичних епох та формацій, дійшов висновку, що у розвинутих державах, має діяти механізм органічної солідарності. У своєму вченні він заперечив ідеї еволюціонізму, який відстоює принципи виживання сильнішого та природного відбору. Е. Дюркгейм стверджував, що людське суспільство ґрунтується на принципах взаємодопомоги і взаємопідтримки, завдання держави максимально плекати прояви органічної солідарності [60].

У солідарній моделі соціальної політики система соціальних послуг доступна всім. Тому весь потенціал соціальних закладів спрямований не на подолання кризових явищ у соціальній сфері, а на їх попередження. Основу превентивних заходів формує першочергове державне завдання: панувати трудова зайнятість та достойна почасова оплата.

Особлива увага на державному рівні надається простим, але дуже важливим речам: добротні дороги, якісне медичне забезпечення, належне водозабезпечення, доступність освітніх послуг. Мета такої політики – це передусім накопичення в державі висококваліфікованої робочої сили. На державному рівні розробляються механізми її ефективною зайнятості, а відтак автоматично вирішується багато соціальних проблем.

Проте у деяких країнах солідарна модель зазнала кризи, наприклад у Швеції. На думку Г. Еспінг-Андерсена, її джерелом стала пануюча

ідеологія про всеохоплюючу рівність [80]. Рівність має бути завданням другого, а не першого порядку.

З приводу цього у 1977 році відбулося сутнісне реформування соціальних відомств і сформовані, зрозумілі для громадян цілі та завдання. В підсумку було виокремлено чотири основних напрямки, за кожен з яких, відповідає певний соціальний інститут: гарантування стабільного та достатнього доходу; захист навколишнього середовища та сервіс у довкіллі; розвинута страхова система охорони здоров'я, високий рівень медицини; піклування про трудове безпечне середовище [72, с. 33.].

Запровадження та успішна реалізація скандинавської моделі соціальної політики можлива у тій країні, де значний вплив і значення в уряді належить класу робітників. При цьому спадає рівень політичної напруги в суспільстві, встановлюється мир, спокій, стабільність та добробут у державі.

Описана вища модель соціальної політики, вимагає від держави визнання соціального як окремого, а не залежного від інших сфер суспільного життя. Її завдання – це гарантії індивіду, створення безпечного середовища, попередження всяких соціальних негараздів. Громадська свідомість зріла та цивілізована, вона здатна взяти на себе відповідальність за кожного громадянина.

Охарактеризовані три моделі соціальної політики майже у чистому вигляді не зустрічаються. В державній соціальній політиці держави поєднують між собою елементи різних моделей, але при цьому чітко дотримуються однієї із стратегічних ліній (лібералізму, консерватизму чи соціал-демократичну). Спільною ознакою для всіх типів є розвиток соціальної сфери через реалізацію соціальних проектів. Їх одночасно може реалізовуватись декілька десятків, вони мають різні цілі та завдання і покликані розв'язувати проблеми, які виникли на даний час, у даній державі. Фінансування проектів здійснюється як з бюджетів так і за кошти спонсорів та благодійників. Коли проблеми вирішуються, проекти

втрачають актуальність і завершуються. Таким чином непотрібно щоразу органам державної влади змінювати законодавство під різноманітні соціальні питання. Проте ніде не втрачається значимість державного контролю за розподілом матеріальних ресурсів та доцільністю їх використання.

Також, для попередження негативних соціальних явищ як у житті окремого громадянина, так і держави загалом, у кожній країні діє система соціальних страхових компаній, вони отримують фінансування через внески громадян. Їх діяльність завжди є прозорою та звітною, завдяки цьому довіра населення до них достатньо висока. При настанні страхового випадку, кошти отримує громадянин. Якщо впродовж життя він не скористався накопиченими фінансами, вони передаються по спадку нащадкам, або за волею спадкодавця.

У світовому досвіді ведення соціальної політики спостерігається залучення до виконання соціальних проектів інших міністерств та відомств. Наприклад у США долучається Міністерство охорони здоров'я, Центри зайнятості, Відомства розвитку інфраструктури та ін.

Здійснивши аналіз існуючих моделей соціальної політики, ми спробували визначити стратегічного напрямку розвитку соціальної політики в Україні. Констатуємо, що на сьогодні чіткого напрямку розбудови та розвитку соціальної сфери послуг у нашій державі немає [14; 25; 50; 51; 63]. Все надто аморфно та розмито, не прописані механізми реалізації на практиці, лише законодавчо задекларовані деякі аспекти можливостей подальшого розвитку соціальних сфер.

Передусім чіткого усвідомлення потребує майбутня концепція соціального в Україні, вона має творитись не популістське, а реалістично відповідно до ментальних та культурних традицій нашого народу. Для реалізації задуманого варто запозичити досвід ведення соціальної політики успішних держав. Так, застосування соціальних проектів (значно зекономить кошти для вирішення нагальних соціальних проблем);

запровадження системи соціального страхування (включаючи медичне); спрощення доступу громадян до отримання системи соціальних послуг (реалізація принципу єдиного вікна) сутнісно вдосконалить та розвине систему соціального в нашій державі.

1. 2 Теоретико-методологічний аналіз системи надання соціальних послуг в Україні

В полі законотворення, щодо пояснення значення та сутності термінів

в соціальному аспекті відбувається хаос. Через відсутність чітких визначень основних понять, якими оперують чиновники та урядовці значно ускладнюється процес організації та надання соціальних послуг. Спробуємо проаналізувати основні поняття, які застосовуються для пояснення тих, чи інших явищ в сфері соціального.

Соціальна політика є механізмом реалізації соціальної функції держави. Основне її завдання – це забезпечення соціального захисту громадян, незалежно від їх етнічного, статевого, статусного походження та перебування. Закріплення в Конституції України соціального принципу державного устрою [1] підтверджує той факт, що соціальна функція проголошена пріоритетною функцією держави.

На думку канадського вченого Т. Ганслі, нині не існує чіткого академічного визначення соціальної політики. Це неоднозначне поняття пов'язане з заходами уряду, спрямованими на підвищення добробуту населення. З огляду на те, що зміст соціальної політики може включати як тактику, так і програми соціального захисту, межі такого поняття важко окреслити [24, с. 70].

Отож соціальна політика є водночас стратегією соціального розвитку та тактикою подолання та попередження соціальних кризових явищ. В першому випадку індикатором результативності буде соціальний добробут, в другому – соціальний захист.

Добробут вимірюється ступеню задоволення системи потреб громадянина держави, сюди входять матеріальні та духовні блага. В науковій літературі добробут поділяють на економічний та національний [27].

Економічний добробут вимірюється грошми, сюди економісти відносять: частку з обсягу загального ВВП на кожного громадянина держави; міру грошових доходів та витрат населення; реальна зарплатня, яку в країні отримують громадяни; кількість спожитих продуктів харчування населенням; динаміка приросту населення; середня тривалість

життя в країні; частка (та грошовий еквівалент) витрат бюджетних коштів на розвиток соціальної сфери [31].

Національний (або суспільний) добробут не дорівнює економічному та відображається у наявності та можливості доступу громадян до соціальних благ. Зокрема ідентифікується через: систему охорони здоров'я (її рівень розвитку) та можливості користуватись нею громадянам; наявності системи національної оборони (захищеності кордонів, наявність дієвої армії, наявність та розвиненість служб із надзвичайних ситуацій).

Для вивчення та порівняння національного добробуту, в систему наукового обігу, дослідники ввели поняття «якість життя» та «рівень життя». Перший обчислюється через статистичні підрахунки у поєднанні із суб'єктивними оцінками-судженнями громадян (містить показники стабільності, безпеки життя, наявності свобод, доступності до благ та ін.). другий – обумовлюється рівнем економічного розвитку країни.

Якість життя ідентифікується через міру задоволення сукупності людських потреб (культурних, матеріальних, духовних) та спроможністю зберегти досягнуті результати. В такому контексті відбувається порівняння ознак життєдіяльності особистості із параметрами життя, які беруть за основу порівняння. При визначенні якості життя застосовують систему кількісних, якісних та інтегральних параметрів [22].

До перших відносять національний дохід на кожну окрему особу населення. За дослідженнями Міжнародного валютного фонду даний показник у 2015 році становив 2000 доларів США [31]. В порівнянні з іншими країнами Європи, Україна займає останнє місце, ще нижчі показники дослідники зареєстрували в бідних країнах Африки.

Також до кількісних показників відносять рівень споживання різних матеріальних благ і послуг (фонд споживання). Для системного аналізу зазначеного параметру витрати згруповують у такі підгрупи: міра витрат кожного домашнього господарства з власних коштів; міра витрат державних закладів, які отримують кошти із Державного кошторису; міра

витрат некомерційних закладів, завдання яких, обслуговування домашніх господарств.

Група якісних показників якості життя ідентифікується через ті умови праці, в яких перебуває населення, злагожденість їхнього побуту та якістю й доступністю дозвілля. Інтегральні параметри є поєднанням кількісних та якісних характеристик. Зазвичай вони представлені як зведені статистичні показники, експертні оцінки.

Якість життя є головною метою та завданням соціально-економічного розвитку держави. Це своєрідний показник результативності зусиль суспільства, критерій ефективності управлінських структур. Критеріальні показники якості життя відіграють подвійну роль, вони водночас є підсумковим результатом роботи всіх гілок влади у країні та стартовим стандартом, зразком життя громадян, формуючи тим самим світогляд та світосприймання населення.

На сьогодні в Україні якість життя розглядається через призму чотирьох показників: якість громадського життя, якість трудового життя, якість сімейного життя, якість особистого життя [22]. Підсумковий показник складається із інтегрального індексу та системи субіндексів. До них належить оцінка якості: природного середовища, місцевої екології, екологічної ситуації; рівня здоров'я населення, системи охорони здоров'я, доступ та якість медичних послуг; освітньої системи, доступу до системи освітніх послуг; державної та особистої безпеки, рівень криміногенної ситуації; культури, доступу до мистецтва, відпочинку, відновлення; якість та наявність особистого житла, доступність його вартості; транспортного обслуговування, транспортної інфраструктури, безпеки транспорту; економічного розвитку, наявність здорової конкуренції; умов праці, наявність робочих місць; суспільно-політичного середовища, розвинутість громадянського суспільства; соціального самопочуття [22].

Рівень життя достатньо динамічний показник, який обумовлюється багатьма чинниками. Передусім – це матеріальний добробут держави, її

платоспроможність та фінансові активи. Другим параметром є дієвість та якість системи розподілу коштів серед громадян. На яких засадах він здійснюється: солідарності, справедливості, рівності чи обкрадання, фальшування. Рівень життя відображається в психологічному відчутті громадян.

Завданням та результатом соціальної політики є забезпечення соціального захисту. Останній, в науковій літературі трактується як система економічних, соціальних та організаційних заходів, що здійснюються державою для підтримки незахищених верств населення - пенсіонерів, інвалідів, ветеранів війни, багатодітних сімей та інших малозабезпечених громадян [71]. Інколи «соціальний захист» ототожнюють із «соціальним забезпеченням». Але слід зауважити, що забезпечення в змістовому контексті завжди пов'язане із матеріальним, натуральним. Тобто, включає систему матеріальних виплат та допомог.

Ефективність соціального захисту залежить від розміру та доцільності державних соціальних виплат та від міри розвитку мережі надання соціальних послуг громадянам. До соціальних послуг належить 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 [77].

В законах України та нормативно-правових актах, які стосуються організації та надання соціальних послуг відображені різні підходи до можливого надання форм соціальних послуг, їх методів та видів. Така ситуація призводить до розрізнення при оцінюванні різних соціальних послуг [16; 35]. Також стає проблематичним планування об'ємів соціального обслуговування та видатків на нього. Міністерство соціальної політики 15 жовтня 2012 року затвердило «Методичні рекомендації

визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах» [42]. Основою створення документу був наказ Міністерства соціальної політики «Про перелік соціальних послуг» [8].

Практичне застосування методичних рекомендацій є проблематичним. Так як певну частину соціальних послуг не уповноважені надавати територіальні центри та центри соціальних служб регіонального рівня. Таким чином, перелік задекларованої системи надання соціальних послуг вимагає створення додаткових закладів та установ.

Також у законодавчих актах [4; 6; 8] не існує єдиного визначення понять «соціальна підтримка» та «соціальний супровід». Вони, то підміняють один одного, то розглядаються як різновид соціальних послуг, то загалом трактуються як самостійні напрямки здійснення соціальної роботи.

Результати нашого теоретико-методологічного пошуку з проблеми соціальних послуг відображені на рисунку 1.1, ми намагались систематизувати та упорядкувати в термінологічному та змістовому полі поняття та терміни, які використовуються при дослідженні соціального.

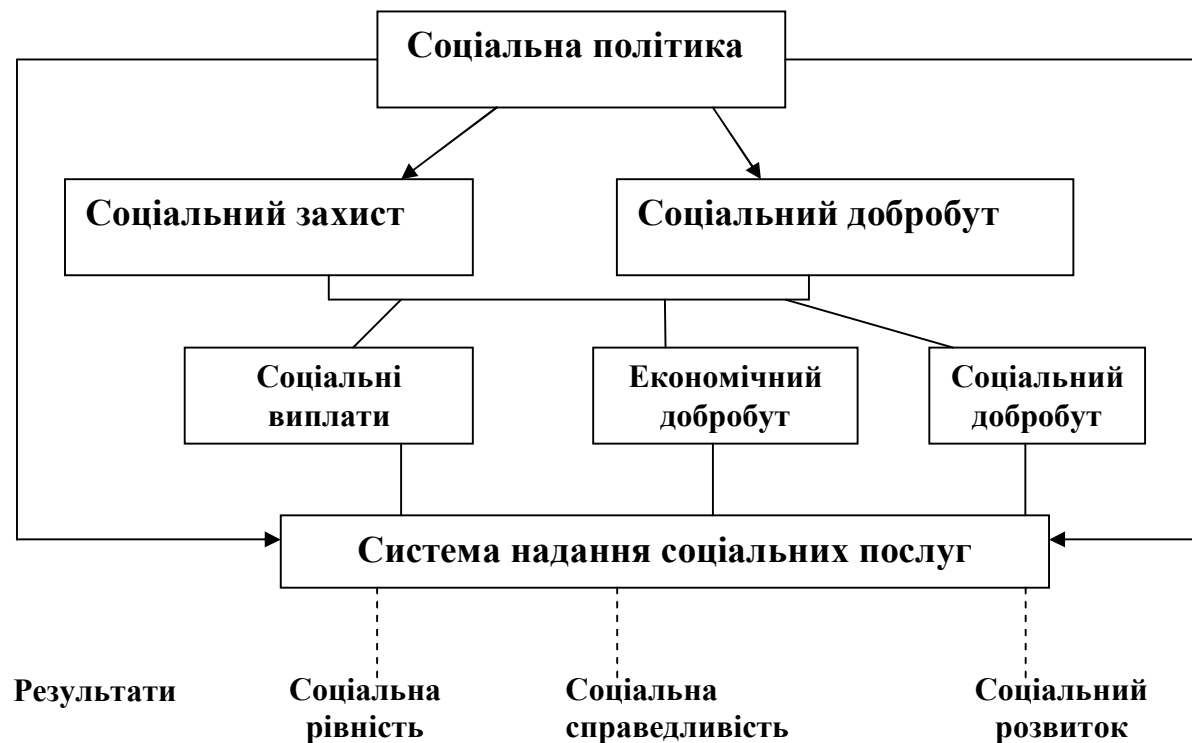


Рис. 1.1 Механізми реалізації та показники результативності соціальної політики

У Концепції реформування системи соціальних послуг, яка затверджена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. №178-р, зазначається, що соціальні послуги необхідно наблизити до отримувачів, та організувати їх надавання за принципами адресності, індивідуального підходу, поваги до кожного клієнта та дотримання загальнолюдських прав [7].

Система надання соціальних послуг включає в себе: соціальне страхування, різноманітні види допомоги населенню (матеріальну, фінансову, господарсько-побутову та ін.). На сьогодні є діючими 58 законів та більше 120 підзаконних нормативних документи, які визначають право громадян на різноманітні соціальні пільги, виплати, соціальні послуги, залежно від соціальних чи професійних обставин життя. Така велика нормативно-правова база вносить плутанину в організаційну структуру системи соціальних послуг. Також виплати за всіма нормативними актами є дуже великими і вони, через високу вартість не

виплачуються (експерти підраховали кількість коштів, які необхідні для виплати за всіма пільгами, ця сума становить від 3,8 – 5,8 млрд. доларів США на рік) [19].

Формально система соціальних послуг існує, реально, вона через матеріально-фінансову скруту не виконується. Із всіх задекларованих соціальних виплат, реально виплачується лише незначна частина.

В існуючій системі надання соціальних послуг спостерігається з року в рік абсурдність щодо прорахування необхідних коштів для соціальної сфери [59]. Прогноз розрахунку ґрунтується на одній цифрі – це кількість коштів, які були витрачені на соціальну сферу в минулому році, ще правда додається сума, яка розраховується за коефіцієнтом передбаченого рівня інфляції в майбутньому році. Проте розрахунки мають вестись на основі наукових соціологічних та демографічних досліджень, опиратись на реальний стан економіки та можливий розмір ВВП.

15 серпня 2001 року в документі «Стратегія подолання бідності» [9], було запропоновано аспекти та напрямки здійснення реформування системи надання соціальних послуг, які б сприяли раціональному розподілу фінансово-економічних ресурсів:

- виключно адресність в наданні державної соціальної допомоги (розгляд всіх запитів на отримання соціальних послуг індивідуально та прийняття соціальними працівниками рішення, щодо необхідності надання соціальної допомоги);
- заміна певних фінансово-економічних пільг на соціальні послуги (зокрема в аспекті надання господарсько-побутової допомоги);
- поступова заміна бюджетного фінансування всіх державних установ до фінансування на конкурсних засадах мережі соціальних закладів, які надають соціальні послуги (державної, комунальної та інших форм власності);
- через реалізацію основ самоврядування, передача до органів місцевого управління повноважень в аспекті здійснення планування

надання системи соціальних послуг та обсягу їх фінансування.

В подальшому дані стратегічні напрямки реформ активно повторювались у інших нормативно-правових документах. У 2003 році Верховною Радою прийнято Закон «Про соціальні послуги» [4], але він не вніс змістовної зрозумілості до основних ключових термінів, понять сфери соціального. Крім того сфера соціального залишилась в розділі державної власності та державного управління, що значно гальмує розвиток соціального, медичного страхування, які у цивілізованому світі є основою організації надання соціальних послуг.

Роздержавлення сфери соціальних послуг вимаже створення відповідного законодавства, яке б регулювало діяльність фондів, компаній, створило умови здорової конкуренції, підвищило якість надання соціальних послуг та значно скоротило бюджетні витрати.

Особливою перепоною у розвитку сфери надання соціальних послуг є відсутність закріпленого на державному рівні визначення: що таке «соціальні послуги». Його різноманітне трактування призводить до того, що не зрозуміло, які саме соціальні послуги є базовим стандартом, який саме гарантує держава, сама їх фінансує, а які є платними. Така обставина допускає ряд маніпуляцій та фальшувань. Теоретико-методологічна невизначеність призводить до хаосу в тактиці організації надання соціальних послуг. Так на сьогодні різними законами визначено аж 120 видів соціальних пільг та понад 60 видів компенсаційних соціальних виплат. Не ведеться зведене об лікування незахищених категорій населення, їхніми проблемами займаються вузько спеціалізовані підрозділи соціальних служб, які між собою не контактують і не взаємодіють. Тому один громадян може отримувати соціальні послуги (одні і ті ж) одразу в декількох підрозділах соціальних служб, а інший в жодній.

Через надмірну роздробленість відомств соціальної сфери, виникає багато організаційних проблем. Так, з появою подій у зоні АТО, з'явилася

категорія нужденних громадян «вимушені переселенці». Якщо проаналізувати існуючу організаційну структуру соціальної сфери, то немає фахівців, які ними мають опікуватись. Як наслідок створюються спеціальні підрозділи. Натомість, якщо б існували універсальні центри надання соціальних послуг, то така б проблема не виникала.

Якщо проаналізувати роботу Міністерства соціальної політики в напрямку надання системи соціальних послуг, то можемо спостерігати певну неузгодженість. Умовно в законодавстві визначено три категорії громадян, які потребують соціальної уваги: діти, молодь, сім'ї; пенсіонери; інваліди. Але насправді, громадян, які перебувають у скрутному становищі набагато більше (безхатченки, переселенці, ВІЛ-інфіковані, звільнені із місць позбавлення волі та ін.) [15].

Для надання соціальних послуг першим трьом категоріям створені спеціалізовані установи: Управління та відділи соціального захисту населення; Територіальні центри соціального обслуговування; Центри соціальних служб сім'ї, дітей та молоді, Центри реабілітації інвалідів та ін.. Для всіх інших категорій громадян спеціалізовані заклади відсутні, також надання їм соціальних послуг відбувається за рахунок фінансів із місцевих бюджетів. Така непрогнозованість та непередбачуваність соціальних витрат часто призводить лише до декларативного та формального соціального захисту

Якщо здійснити аналіз бюджетних видатків [73], то соціальні послуги, обмежуються лише захистами соціального захисту, переважно у виплаті грошей. Жоден пункт не присвячений фінансуванню превентивних заходів, які б в майбутньому попереджали соціально-економічні кризи. Така ситуація притаманна всій соціальній структурі (сфері соціального обслуговування, медицині, освіті). Натомість попередження негараздів є менш витратним, а ніж подолання негативних наслідків. Тому щороку спостерігається ситуація, кількість витрачених коштів у сфері соціального перевищує заплановані кошти у 2,5 – 3 рази [32].

Мало уваги у системі соціальних послуг присвячується реабілітаційним та профілактичним заходам у роботі із громадянами, які потрапили в складні життєві обставини [39]. Тут слід зауважити про психологічний контекст проблеми. Мала кількість фахівців психологів залучена до роботи з такими клієнтами. Як наслідок у споживачів соціальних послуг виникає звикання, до безперервного розв'язання їхніх проблем соціальними службами. Вони часто стають по життєвими користувачами послуг, не здійснюючи жодних зусиль для самостійної організації власного життєвого простору.

Існуюча система надання соціальних послуг має ряд проблем: організаційно-структурні, фінансові, термінологічні (теоретико-дослідницькі), розв'язання яких значно вдосконалить функціонування системи соціальних послуг та забезпечить поступ країни у напрямку соціальності.

Висновки до першого розділу

Організація та надання соціальних послуг населення визначається стратегічними напрямками діючої соціальної політики в державі. Зміст та завдання соціальної політики полягає в забезпеченні соціальної рівності та соціальної справедливості для всіх громадян без виключення.

В соціальній політиці держави поєднують між собою елементи різних моделей, але при цьому чітко дотримуються однієї із стратегічних ліній (лібералізму, консерватизму чи соціал-демократичну). Спільною ознакою для всіх типів є розвиток соціальної сфери через реалізацію соціальних проектів. Їх одночасно може реалізовуватись декілька десятків, вони мають різні цілі та завдання і покликані розв'язувати проблеми, які виникли на даний час, у даній державі. Фінансування проектів здійснюється як з бюджетів так і за кошти спонсорів та благодійників. Коли проблеми вирішуються, проекти втрачають актуальність і завершуються. Таким чином непотрібно щоразу органам державної влади змінювати законодавство під різноманітні соціальні питання. Проте ніде не втрачається значимість державного контролю за розподілом матеріальних ресурсів та доцільністю їх використання.

Також, для попередження негативних соціальних явищ як у житті окремого громадянина, так і держави загалом, у кожній країні діє система соціальних страхових компаній, вони отримують фінансування через внески громадян. Їх діяльність завжди є прозорою та звітною, завдяки цьому довіра населення до них достатньо висока. При настанні страхового випадку, кошти отримує громадянин. Якщо впродовж життя він не скористався накопиченими фінансами, вони передаються по спадку нащадкам, або за волею спадкодавця.

Здійснивши аналіз існуючих моделей соціальної політики, ми спробували визначити стратегічного напрямку розвитку соціальної політики в Україні. Констатуємо, що на сьогодні чіткого напрямку розбудови та розвитку соціальної сфери послуг у нашій державі немає. Все надто аморфно та розмито, не прописані механізми реалізації на практиці, лише законодавчо задекларовані деякі аспекти можливостей подальшого розвитку соціальних сфер.

Передусім чіткого усвідомлення потребує майбутня концепція соціального в Україні, вона має творитись не популістське, а реалістично відповідно до ментальних та культурних традицій нашого народу. Для реалізації задуманого варто запозичити досвід ведення соціальної політики успішних держав. Так, застосування соціальних проектів (значно зекономить кошти для вирішення нагальних соціальних проблем); запровадження системи соціального страхування (включаючи медичне); спрощення доступу громадян до отримання системи соціальних послуг (реалізація принципу єдиного вікна) сутнісно вдосконалить та розвине систему соціального в нашій державі.

В полі законотворення, щодо пояснення значення та сутності термінів в соціальному аспекті відбувається хаос. Через відсутність чітких визначень основних понять, якими оперують чиновники та урядовці значно ускладнюється процес організації та надання соціальних послуг.

Соціальна політика є водночас стратегією соціального розвитку та тактикою подолання та попередження соціальних кризових явищ. В першому випадку індикатором результативності буде соціальний добробут, в другому – соціальний захист.

Добробут вимірюється ступеню задоволення системи потреб громадянина держави, сюди входять матеріальні та духовні блага. В науковій літературі добробут поділяють на економічний та національний.

Економічний добробут вимірюється грішми, сюди економісти відносять: частку з обсягу загального ВВП на кожного громадянина

держави; міру грошових доходів та витрат населення; реальна зарплатня, яку в країні отримують громадяни; кількість спожитих продуктів харчування населенням; динаміка приросту населення; середня тривалість життя в країні; частка (та грошовий еквівалент) витрат бюджетних коштів на розвиток соціальної сфери.

Національний (або суспільний) добробут не дорівнює економічному та відображається у наявності та можливості доступу громадян до соціальних благ. Зокрема ідентифікується через: систему охорони здоров'я (її рівень розвитку) та можливості користуватись нею громадянам; наявності системи національної оборони (захищеності кордонів, наявність дієвої армії, наявність та розвиненість служб із надзвичайних ситуацій).

Для вивчення та порівняння національного добробуту, в систему наукового обігу, дослідники ввели поняття «якість життя» та «рівень життя». Перший обчислюється через статистичні підрахунки у поєднанні із суб'єктивними оцінками-судженнями громадян (містить показники стабільності, безпеки життя, наявності свобод, доступності до благ та ін.). другий – обумовлюється рівнем економічного розвитку країни.

Розділ 2. Особливості управління в системі надання соціальних послуг

2.1 Система надання соціальних послуг

Україна здобувши власну незалежність, отримала в спадок від колишнього СРСР солідарну соціальну систему. Вона була розроблена для авторитарного суспільства та вирішувала соціальні проблеми завдяки механізмам зрівняння та обмеження. Така ситуація притаманна для державних устроїв, мета яких запровадження утопічних ідей управління, про що, неодноразово у своїй праці «Держава» наголошує Платон [53]. Тому соціальна рівність залишилась «примарою», а відповідно механізми її встановлення виявились не дієвими. Проте вже 24 роки чиновники різних рівнів, депутати намагаються реформувати існуючі системи вирішення соціальних проблем, але їхні спроби марні. Ситуація може вирішитись передусім через ідеологічне реформування.

Впродовж існування Радянського режиму панували ідеологічні погляди всеохоплюючої соціальної рівності, яку тотальну забезпечувала держава на мінімальному прожитковому рівні [12, с. 77]. В сьогоденні потреби населення зросли, а стереотипи мислення залишились попередніми. Від держави очікується повне матеріальне забезпечення, яке вона невзможі зробити, через зміни системи господарювання.

Окрім того сучасна системи соціального забезпечення в Україні обросла цілим рядом проблем, які пов'язані із корупцією. Так часто чиновницьким структурам вигідна існуюча система, де вони можуть успішно здійснювати свої оборудки. Сюди відноситься: невизначеність у адресності соціальної допомоги, велика кількість підрозділів соціальних

служб, відсутність натуральної допомоги, розмір споживацького кошика, який затверджений всіма органами державної влади [74], що не відповідає потребам сучасної цивілізованої людини.

В державі організація та надання системи соціальних послуг ґрунтується на чинному законодавстві. На сьогодні в даному контексті актуальними є два документи Закону України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року [4].

У першому відсутнє чітке формулювання дефініції «соціальні послуги», а лише вказані можливі види їх надання (див. рис. 2.1): соціально-побутові (включають забезпечення патрульною допомогою – продуктами харчування, транспортом, паливом, доставка медикаментів та ін.), психологічні (консультування з приводу адаптації, соціалізації, ресоціалізації, проведення психодіагностики, психологічної реабілітації, корекції та ін.), соціально-педагогічні (через залучення громадськості, різноманітних закладів організація роботи, яка б сприяла всебічному та гармонійному розвитку особистостей клієнтів соціальних служб, організація дозвілля, спортивно-оздоровчих заходів та ін.), соціально-економічні (виплата грошової допомоги, або видача натуральної допомоги, через компенсації), соціально-медичні (проведення консультування, щодо профілактики захворювань та збереження фізичного здоров'я), юридичні (консультування щодо особливостей чинного законодавства, щодо захисту особистих прав та свобод споживачів соціальних послуг), працевлаштування (пошук робочих місць, здійснення соціального супроводу працевлаштованих), інформаційні (поінформування споживачів соціальних послуг, проведення просвітницької, пропагандистської роботи). Також в чинному Законі вказано форми надання соціальних послуг – матеріальна допомога і соціальне обслуговування.

У наказі Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 5 затверджено Перелік 15 видів соціальних послуг, які мають надаватись особам, котрі перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати [8].

Сюди закон творці віднесли: догляд (вдома – передбачає допомогу у самообслуговуванні, стаціонарний, денний); підтримане проживання; паліативний (хоспісний) догляд; влаштування до сімейних форм виховання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; абілітація (надання медичної допомоги, психологічної підтримки, забезпечення технічними засобами реабілітації, навчання ними користуватись); соціальна реабілітація (соціально-психологічна); надання тимчасового притулку; кризове та екстрене втручання; проведення консультацій, соціальний супровід, соціальний патронаж; представництво інтересів; медіація (посередництво); соціальна профілактика.

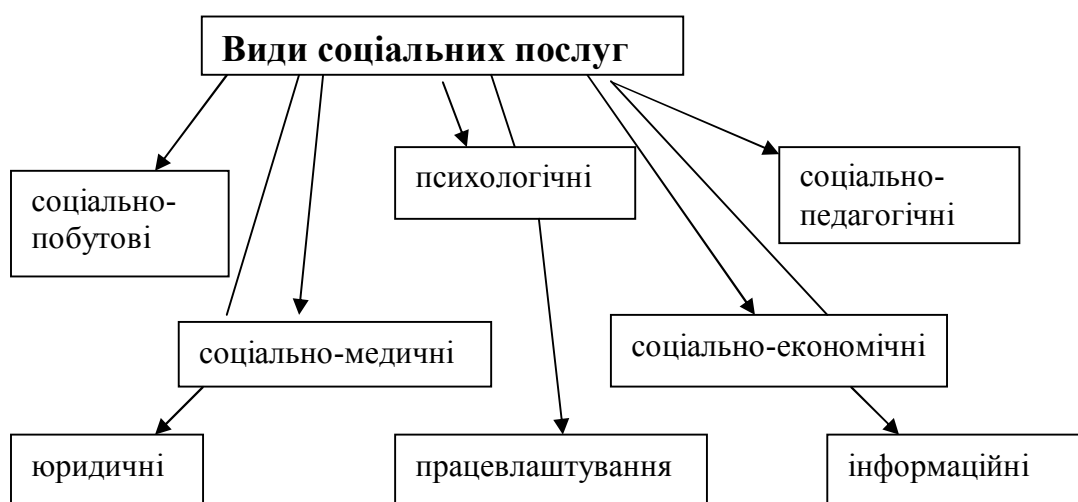


Рис. 2.1 Види соціальних послуг (відповідно до чинного Закону України «Про соціальні послуги»)

Проте не зрозуміло, яким чином соціальні послуги, які визначені в Переліку, пов'язані з соціальними послугами, які визначені в Законі України «Про соціальні послуги». Тому сьогодні закон творці запропонували нову редакцію Закону «Про соціальні послуги». Здійснимо системний аналіз пропонованого Законопроекту.

Щодо трактування самого терміну «соціальні послуги», то в останньому Законопроекті Закону України «Про соціальні послуги», автором якого є Кабінет Міністрів А. Яценюка, зазначено наступне:

«соціальна послуга – це дії, спрямовані на запобігання виникненню та профілактику складних життєвих ситуацій, надання постійної, тимчасової, періодичної, разової допомоги особам, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, для подолання таких обставин, адаптації до них або мінімізації їх негативних наслідків» [6].

Ключовим висловлюванням в даному випадку є «складні життєві обставини», вони авторами законопроекту розуміються як обставини, виявлені за результатами оцінки потреб, внаслідок яких особи, сім'ї не можуть самостійно піклуватися про особисте/сімейне життя та брати участь у суспільному житті [6].

Обставини, які можна класифікувати як «складні життєві обставини», можна ідентифікувати за такими ознаками: при частковій, або повній втраті особою змоги займатись руховою активністю; при наявності хронічного невиліковного захворювання; важкий психічний розлад у людини; констатування інвалідності; відсутність у людини житла; ситуативна або тривала ситуація втрати робочого місця; переживання людиною скрутного матеріального становища; при ухилянні батьків від виконання своїх обов'язків щодо догляду та виховання своїх дітей; звільнення особи з місць позбавлення волі (для відновлення її повноцінного функціонування в соціумі); всілякі прояви дискримінації до особи за ознакою статі; пережите насилля, або жорстоке поводження в колі сім'ї; потрапляння в ситуації торгівлі людьми; негативні наслідки після пожежі, стихійного лиха, катастрофи, терористичного акту, бойових дій.

Відповідно до трактування сутності «соціальна послуга», в законопроекті визначені основні цілі здійснення системи таких заходів: створення превентивних заходів, щодо виникнення складних життєвих обставин; максимальне сприяння подоланню таких обставин; усунення та подолання можливих негативних наслідків після переживання суб'єктом ситуації важких життєвих обставин.

На законодавчому рівні пропонується закріпити принципи організації та надання системи соціальних послуг, зокрема автори документу визначили наступні:

- забезпечення гендерної рівності (тобто система соціальних послуг має бути доступна в однаковій мірі як чоловікам, так і жінкам, це особливо актуально, коли розглядаються проблеми пов'язані зі опікою над дітьми, можливістю працевлаштування та ін.);
- беззаперечне дотримання прав людини та дитини (підґрунтям законопроекту є Конституція України та міжнародні нормативно-правові акти, які є підписані та визнані нашою державою);
- дотримання основ гуманізму, що передбачає повагу до людини, до її проблем і сутності, визначення її найбільшою цінністю, а відтак, все, що організовується в соціальному середовищі має слугувати саме людині та її потребам, виявляти до неї любов; обов'язковою умовою є повага гідності клієнта, якому будуть надаватись соціальні послуги, це дає змогу утверджувати систему моральних норм, цінностей, які забезпечують повноцінне сприйняття клієнтів соціальних послуг, як повноцінних індивідуальних особистостей;
- дотримання толерантності – це здатність сприймати без агресії думки, які відрізняються від власних, а також – особливості поведінки та способу життя інших, терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаїв, почуттів, ідей, вірувань, даний принцип є умовою стабільності та єдності суспільства;
- збереження законності – дотримання правових діючих норм, виконання все рамках чинного законодавства, що

дасть змогу встановити порядок при організації системи надання соціальних послуг;

- дотримання соціальної справедливості, в даному контексті, особливого значення набуває категорія «соціальне», яка в даному випадку вміщує всі своє змістові наповнення, вказуючи на встановлення рівності у всіх аспектах людського життя;
- виконання умов доступності та відкритості, даний принцип вимагає від системи надання соціальних послуг прозорості та зрозумілості у діяльності, також термінологічна база і механізми нарахувань щодо різноманітних соціальних допомог, мають бути розміщені у одному семантичному та смисловому полі як надавачів так і споживачів соціальних послуг;
- отримання соціальних послуг реципієнтом, має ґрунтуватись на принципі неупередженості та безпечності, незалежно від національності, раси, релігійних та культурних переконань, гасла сучасного цивілізованого світу вказують на мультикультурність, такі ж основи мають бути закладені в соціальну сферу;
- кожен випадок надання системи соціальних послуг є особливим, так як він надається індивідуальності, тому при організація роботи соціальних служб має ґрунтуватись на принципі індивідуальності;
- система соціальних послуг має бути комплексною, а тому доречним в її основі формування є принцип комплексності, це дасть змогу не лише вирішити проблемну ситуацію споживача соціальних послуг, але і запобігти виникненню наступних проблем;

- з метою дотримання прав громадянина та з поваги до нього як до с особистості, в законопроекті зазначено та наголошено на принципі конфіденційності;
- також доречним є принцип економічного та доцільного використання бюджетних коштів, при наданні системи соціальних послуг, адже соціальна сфери є не прибутковою і фінансується виключно з бюджету, тому використання коштів платників податків має бути раціональним.

Надання соціальних послуг у законопроекті трактується як система, до складу якої, входять: суб'єкти-отримувачі соціальних послуг (це ті громадяни, або їх об'єднання, які на даному етапі життєвого шляху перебувають у складних обставинах та звернулись за допомогою до соціальних органів); суб'єкти-надавачі соціальних послуг (мережа соціальних закладів, які займаються спеціалізованими напрямками соціальної допомоги); уповноважені органи у сфері надання соціальних послуг (сюди відносяться органи виконавчої влади, завдання яких реалізація державної соціальної політики на місцях) (див. рис.2.2)

В законопроекті також здійснено перелік надання можливих соціальних послуг, зокрема визначено різні критерії класифікації, а відповідно до них визначено види (див. рис.2.3). відповідно до спрямування визначають послуги: соціальної профілактики, соціальної підтримки, соціального обслуговування.

Соціальна профілактика в досвіді соціальної роботи може здійснюватись за трьома напрямками: медико-оздоровчому (основне завдання збереження здоров'я нації, фізичного потенціалу громадян, проте ситуація можливого виникнення захворювання не підпадає в розряд важких життєвих обставин, тому в даному напрямку профілактика в цьому напрямку законопроектом не передбачена); соціально-психологічному (утримання та збереження дій та механізмів регуляції діяльності, дослідивши особливості змісту законопроекту, ми не знайшли механізмів

попередження негативних соціально-психологічних явищ); соціокультурному (полягає у збереженні ціннісних орієнтирів та рівня культури особистості, в даному випадку є частково описані механізми зреалізування вказаного напрямку).



Рис. 2.2 Система надання соціальних послуг

Підсумувавши викладене, стверджуємо, що соціальні послуги в аспекті соціальної профілактики, описані не в повній мірі, даний аспект опускається з поля уваги, проте саме профілактичні дії є найефективнішими у економічному та соціальному аспектах. Така обставина ставить під сумнів виконання задекларованих принципів законопроекту.

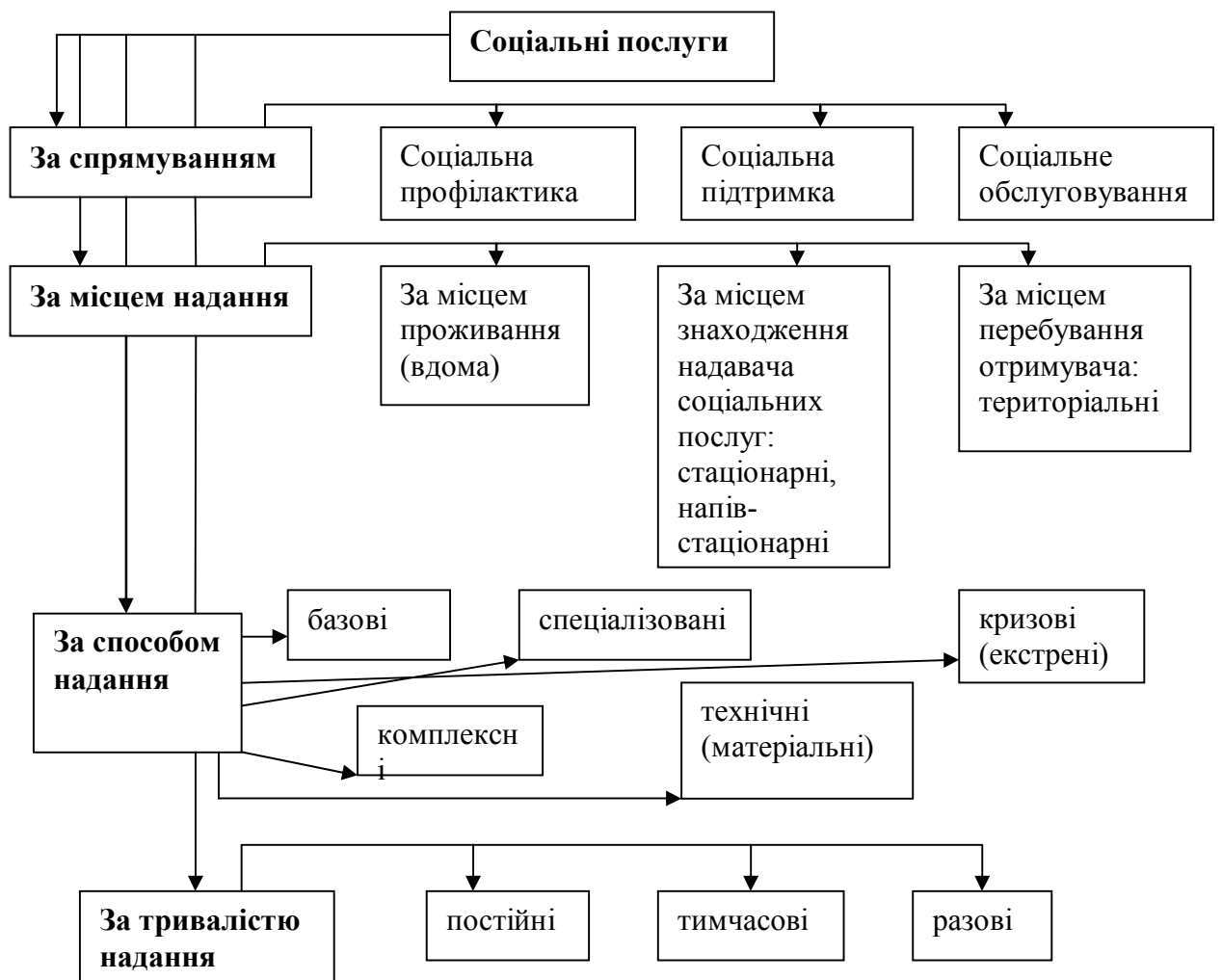


Рис. 2.3 Класифікація соціальних послуг

В переліку термінів законопроекту дефініція «соціальна підтримка» не розглядається. В науковій літературі, залежно від аспекту дослідження автори розставляють власні змістові акценти у терміні. Зокрема у юридичному напрямку дефініція трактується як система заходів, яка передбачає матеріальне забезпечення громадян (за рахунок різного рівня бюджетів та інших джерел фінансування), які отримали юридичне права на пенсію чи інші допомоги, перебувають у скруті і не можуть самотійно її подолати [54, с. 322]. Також вище зазначений термін ними ототожнюється із соціальним обслуговуванням.

У соціальному спрямування підтримка розглядається дещо ширше, під нею розуміють систему соціально-психологічних засобів та методів, завдання яких, вирішення проблемної ситуації [37].

Однозначного та ствердного трактування терміну, ми не знайшли, а ні в наукових джерелах, а ні системі законодавчих актів. Така плутанина часто призводить до заміни змістового наповнення формою і на ділі не вирішує проблеми клієнтів, які звернулись за соціальною послугою.

Термін «соціальне обслуговування», в законопроекті не розглядається, його трактування ми знайшли у Законі України Про соціальні послуги від 19 червня 2003 року: соціальне обслуговування – це система соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [4].

Також заслуговує на особливу увагу класифікація соціальних послуг за ознакою способу надання. Передусім система організації соціальних закладів надає базові соціальні послуги, сюди належить: поінформування клієнтів про особливості та способи реалізації соціального законодавства, про набір їх прав та зобов'язань; здійснення консультувань клієнтів з приводу їх проблем та механізмів і способів їх розв'язання; забезпечення тимчасовим житлом людей, які його потребують (переселенців, біженців, постраждалих від стихійного лиха, ін.); соціальні заклади виступають в ролі посередників між клієнтом, які до них звернулись та іншими установами, суб'єктами, участь яких має вирішувати проблеми клієнтів.

Особливу категорію формують комплексні соціальні послуги, вони надаються постійно та систематично, злагодженою командою фахівців: організація та допомога у веденні сімейних форм виховання, втручання фахівців соціальної сфери у період кризи, здійснення соціальної адаптації, за потреби здійснення соціального патронату, соціального супроводу та ін.

Для особливих категорій населення пропонується ряд спеціалізованих послуг: надання всебічної соціальної допомоги ВІЛ-інфікованим; тим хто постраждав від насильства; вимушено переселеним особам; тим хто зазнав рабства та ін. Традиційно для таких категорій населення розробляються спеціалізовані програми надання комплексу соціальних послуг.

Найчастіше в соціальній сфері використовується надання технічних соціальних послуг, сюди відносять всі види натуральної допомоги: допомога продуктами харчування, засобами гігієни, одягом, взуттям, паливом, транспортом та ін.

Екстрені соціальні послуги надаються у виключних ситуаціях, які класифікуються як надзвичайні, ті що становлять небезпеку для людського життя.

14 квітня 2016 року прийняття пропонованої редакції Закону України «Про соціальні послуги» було відкладено. На сьогодні чинним залишається Закон у попередній редакції. Тому залишається багато невизначних питань та положень, щодо організації системи надання соціальних послуг.

2.2 Управлінські ресурси в системі надання соціальних послуг

Прямого визначення терміну «управлінські ресурси» не існує. За загальноприйнятим трактуванням, ресурси – це все, що потрібно для задоволення матеріальних і культурних потреб людини і суспільства. Сюди включають природні і людські ресурси. Також ресурсами вважають інвестиції і інфраструктуру [57]. Аналізуючи вище подані твердження управлінські ресурси можна розподілити на людські; фінансово-матеріальні; інфраструктурні (див. рис. 2.4).

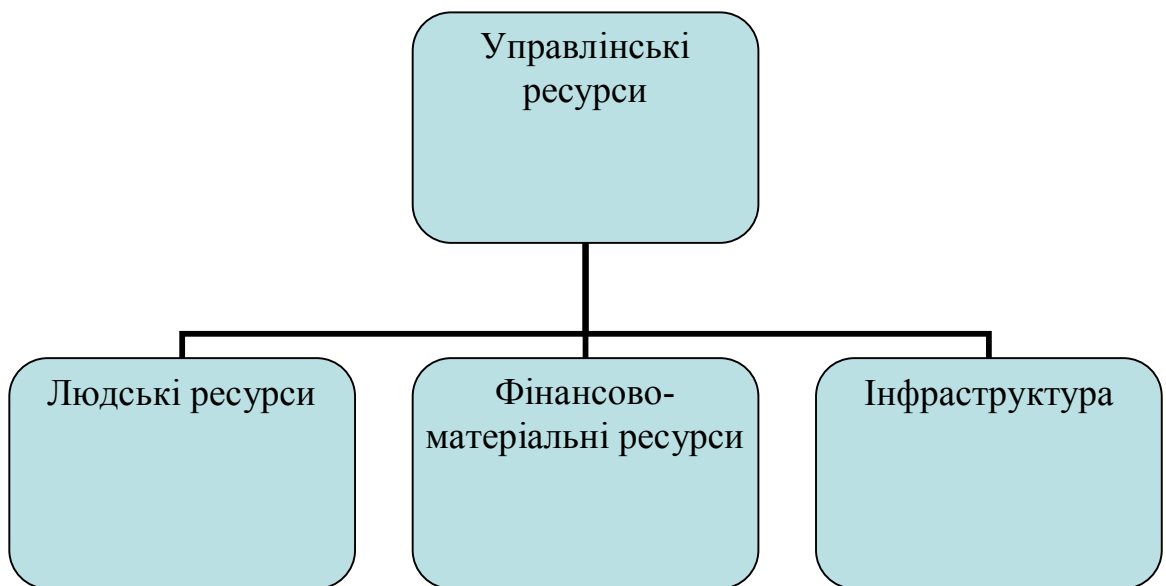


Рис. 2.4 Складові компоненти управлінських ресурсів.

Людські ресурси – це один із найважливіших економічних потенціалів [11]. Він водночас є чинником та результатом економічного розвитку. До нього включаються безпосередньо працівники, які виконують професійні функції, тобто виконують професійну роботу [26; 30].

Ефективність виконання роботи працівниками залежить від їх професійних знань, умінь та навичок.

Система соціальних послуг надається групою соціальних працівників. Соціальний працівник – це професійно підготований спеціаліст, який працює в державних (недержавних) соціальних інститутах і сприяє створенню соціальних умов для повноцінної життєдіяльності різних категорій населення, котрі потребують захисту і підтримки [38].

Оскільки соціальна робота має інтегральний характер, її представники мають володіти якостями педагога, психолога, медичного працівника, юриста, соціолога, державного службовця.

Для максимального залучення людського ресурсу у соціальній сфері, соціальні працівники мають діяти як професіонали. Професіоналізм як одна з складових соціальної роботи базується і формується на основі особистісних і професійних якостей, ціннісних орієнтації та інтересів соціального працівника. Розвитку цих якостей і новоутворень, входженню в реальну модель професійної діяльності сприяє рішення наступних завдань:

- розвиток особистісного інтересу до обраної професії;
- формування первісних уявлень про основи професійної роботи;
- формування професійно-мотиваційної установки на майбутню діяльність;
- формування професійно-особистісної «Я-концепції» [21].

Важливим моментом професійної соціальної роботи є міждисциплінарний підхід до розв'язання проблем, які виникають у клієнта. Працюючи у складі міжпрофесійних груп разом із лікарями, педагогами, соціологами, практичними психологами, соціальними юристами, соціальний працівник має можливість комплексно вирішувати проблеми сім'ї, окремої особистості чи соціальної групи, безумовно, спираючись на потенціал даного суб'єкта.

Таким чином, структура професійних обов'язків соціального працівника досить складна і різноманітна, а обсяг знань, умінь і навичок цього спеціаліста не може обмежуватись характеристиками, які закладені у посадових інструкціях. Вона постійно розвивається і вдосконалюється, що передбачає постійний розвиток особистості соціального працівника, його перепідготовку і підвищення кваліфікації.

Професіоналізм у соціальній роботі обумовлюється високим рівнем знань, умінь і навичок, які постійно підтримуються на належному рівні, та є основою кваліфікованої допомоги людям у розв'язанні їхніх життєвих проблем, досягненні високої якості і результатів праці.

Професіоналізм соціального працівника характеризується наявністю у нього професійного покликання, глибокої мотивації до виконання роботи в різних її модифікаціях, духовно-моральних якостей, нахилів до роботи з людьми, професійної майстерності, об'єктивно-критичного ставлення до своєї діяльності, професійних знань і професійних вмінь, здатності вчитися протягом усього життя, підвищувати рівень своєї професійної компетентності, професійної гідності як соціально-психологічного стану особистості.

Сьогодні в Україні функціонують 2258 спеціалізованих формувань, понад 1700 спеціалізованих державних центри, що потребують висококваліфікованих спеціалістів у соціальній та освітній сферах [37]. В Україні функціонують авторські школи соціальної роботи проф. Капської А.Й. (м. Київ), проф. Мигович І.І. (м. Ужгород), проф. Харченко С.Я. (м. Луганськ), проф. Міщик Л.І. (м. Запоріжжя) та ін., які порушили і розв'язали широке коло теоретичних і практичних питань, пов'язаних із створенням умов для соціального становлення особистості загалом і підготовки соціальних працівників до професійної діяльності зокрема.

За останні два роки став активно розвиватись волонтерський рух. Він є одним із важливих складових людського ресурсу. Майдан та військові дії значно об'єднали суспільство, підняли морально-ціннісні аспекти

людських взаємовідносин на найвищій щабель. Також розквіт волонтерства вказує на появу в Україні громадянського суспільства.

Ідеологічною основою волонтерського руху є традиції безкорисливої допомоги нужденним, розвиток соціальної активності, толерантності, навичок усвідомленої й активної побудови власного життя.

Волонтери не отримують матеріальної допомоги у вигляді заробітної плати, проте вони мають дещо інше – розвиток власних здібностей, моральне задоволення, відчуття власної необхідності тим, хто потребує допомоги, відчуття, що вони приносять користь, отримують нові знання тощо. Скільки у світі волонтерів, стільки і мотивів безкоштовної роботи. Волонтер – не тільки інструмент впливу на об'єкт соціальної роботи, а й сам є об'єктом такої роботи. При діяльності добровольця, попри його волонтерську роботу, має місце таке явище, як його соціалізація. Тобто мова йде про те, що, надаючи допомогу потребуючим, волонтер допомагає собі соціалізуватися у даному суспільстві.

Волонтерська діяльність є соціальним явищем, оскільки її розглядають як систему взаємовідносин між людьми, добровільне надання соціальної допомоги людині людиною.

Волонтери – добровільні помічники фахівців соціальної галузі, надають їм безпосередню та вагому допомогу. Така діяльність добровольців потребує не лише бажання та наявності вільного часу, а й певних знань з психології, педагогіки, соціології, медицини, тощо. Волонтери повинні володіти навичками спілкування з різними прошарками молоді, знайомитись з кращим досвідом роботи волонтерів нашої країни та зарубіжжя. Організація різних форм навчання волонтерів стає актуальним питанням сьогодення.

Держава своєчасно реагує на цей поклик часу, про що переконливо свідчить визначення у законодавчому полі основ державної політики щодо волонтерства, внесення до законодавства основних термінів і понять стосовно цього соціального явища, визначення суб'єктів державного

управління і громадського самоврядування, відповідальних за розвиток волонтерського руху.

5 березня 2015 року Верховною радою України внесено ряд змін до законів, які регулюють волонтерську діяльність [2].

Так, на сьогодні законодавчо визначений термін «волонтерський рух», задекларовано, що підтримка і сприяння його розвитку є одним з основних напрямів державної політики у сфері соціальної роботи.

На сьогодні в Україні зареєстровано 92 громадські організації, які займаються волонтерською діяльністю [34].

Фінансово-матеріальні ресурси формуються із бюджетних та позабюджетних коштів. Щороку при прийнятті державного кошторису, закладається розділ фінансових витрат, які мають забезпечити процедуру надання соціальних послуг. Бюджетних соціальних видатків багато, ми пропонуємо їх про класифікувати та визначити їх міру впливу на розвиток соціальної сфери (див. рис.2.5).

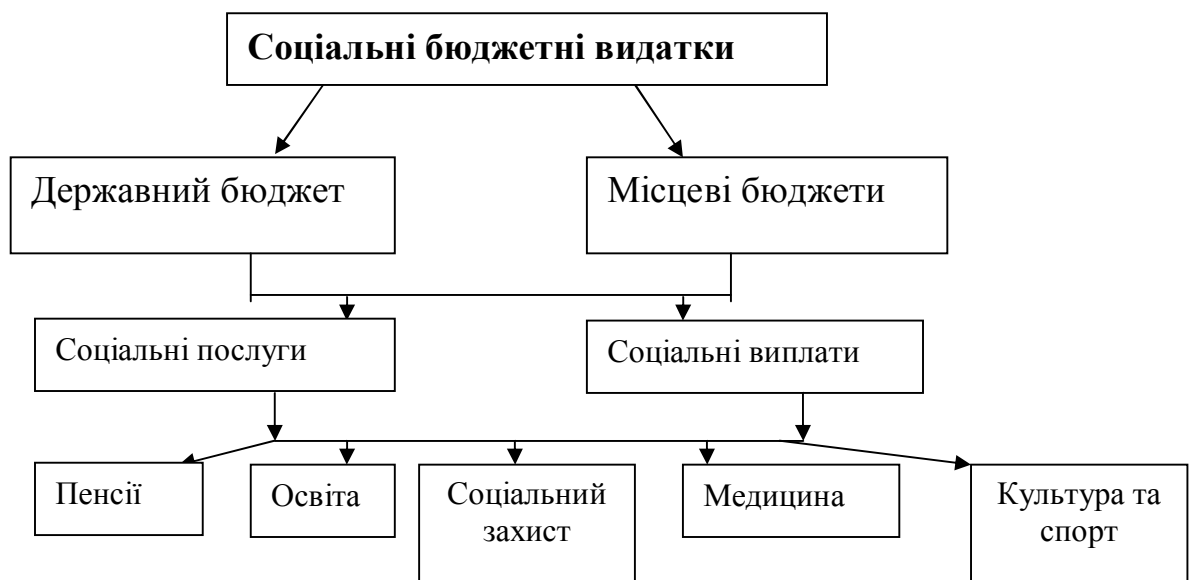


Рис. 2.5 Фінансові ресурси соціальної сфери.

Соціальне забезпечення громадян має відповідати вимогам Європейського кодексу соціального забезпечення, котрий містить

мінімальні стандарти захисту, які держави зобов'язані надавати у зв'язку з традиційними соціальними ризиками: хворобою, безробіттям, старістю, трудовим каліцтвом, професійною хворобою, материнством, інвалідністю, втратою годувальника, утриманням дітей.

До видатків бюджету, які стосуються соціальної сфери відносять: виплати за субсидіями громадянам, які в з об'єктивних причин не спроможні сплатити за спожиті енергоносії та комунальні послуги; виплати пенсій; фінансування соціальних галузевих структур (освіта, охорона здоров'я, фізична культура, спорт, культура). В таблиці 2.1 відображені бюджетні видатки на соціальну сферу станом на 30 квітня 2016 року [73].

Найбільша стаття фінансування – виплата пенсій (становить за чотири місяці поточного року майже 150 000 млн. грн.); друге місце займає освіта, вона фінансується в основному із місцевих бюджетів; на третьому місці за видатками розділ соціального захисту, фінансування якого здійснюється за кошти місцевих бюджетів (лише невелика частка припадає на державний бюджет), найменше коштів витрачається на культуру і спорт.

Покращення ситуації можливе у соціальній сфері при правильному розподілі бюджетних коштів, основна їх частка має спрямовуватись на розвиток економіки, провідні та перспективні галузі народного господарства отримують малу фінансову підтримку. Проте значна кількість коштів витрачається на субсидії. Натомість зменшення цін на енергоносії, а спрямування коштів із субсидій в економічні напрямки, спричинить подвійний ефект (зростання ВВП, зменшення кількості соціальних виплат).

Таблиця 2.1

Бюджетні видатки на соціальну сферу станом на 30.04.2016

Розділи видатків бюджету	Місцеві бюджети	Державний бюджет	Зведений бюджет	Виконано станом на 30.04.2016
Пенсії	4 884 млн грн	144 889 млн грн	149 773 млн грн	26 %
Освіта	88 789 млн грн	32 989 млн грн	121 778 млн грн	29 %
Соціальний захист	87 726 млн грн	9 372 млн грн	97 097 млн грн	38 %
Медицина	55 590 млн грн	12 048 млн грн	67 638 млн грн	27 %
Культура та спорт	10 613 млн грн	4 497 млн грн	15 110 млн грн	27 %

Інфраструктура – ще одна складова управлінського ресурсу. В сфері соціального обслуговування вона забезпечує організацію та функціональну доцільність. Так для отримання якісних соціальних послуг громадянами держави, створена мережа спеціалізованих державних і комунальних закладів, які орієнтовані на певну категорію населення, яка потребує соціальної допомоги чи захисту (див. рис. 2.6).

Загалом визначають три основні мережі надання соціальних послуг: Управління та відділи соціального захисту населення (займаються призначенням та наданням різних видів державної підтримки, сюди і належить функція інспектування); Територіальні центри соціального обслуговування (виявляють різноманітні проблеми та надають соціальні послуги, в цій мережі працюють соціальні працівники, психологи, медики, юристи та ін.); Центри соціальних служб сім'ї, дітей та молоді (виявляють різноаспектні проблеми у дітей, молодих людей та сім'ях, організують та надають їм соціальну допомогу).

**Категорії громадян,
які перебувають у
скрутному
становищі**



Проблемні сім'ї
з дітьми

Безробітні

Інваліди,
пенсіонери

Неповнолітні

Незаможні

Безхатченки

**Мережа соціальних
закладів, які
надають соціальні
послуги**



Центри соціальних служб
сім'ї, дітей, молоді

Центри зайнятості

Територіальні центри
соціального обслуговування

Центри професійної,
медичної та соціальної
реабілітації

Притулки для неповнолітніх

Центри соціально-
психологічної реабілітації
неповнолітніх

Управління соціальними
закладами

Центри обліку бездомних
громадян

Будинки нічного
перебування бездомних
громадян

Рис. 2.6 Мережа соціальних закладів, які надають соціальні послуги

На місцевому рівні всі заклади соціально обслуговування утворюють мережу, яка максимально задією управлінські механізми структурно-організаційного та структурно-функціонального призначення.

Сучасні умови господарювання потребують пошуку нових та вдосконалення існуючих форм, методів і технологій управління соціальною сферою, правильного розподілу коштів. Для того, щоб активно відбувався економічний розвиток та підтримувалась сфера соціального.

Одна із сучасних концепцій стратегічного управління передбачає максимальне залучення всіх можливих ресурсів [29]. В такому базовому підході акцент робиться на сполученні категорій «ресурс-потенція». Потенція - (potentia - сила) - прихована можливість, здатність, сила, що може виявитися при відомих умовах [20, с. 485].

Взагалі потенціал – то є сукупність можливостей у якій-небудь області для досягнення певних цілей. Багатогранність поняття «потенціал» пояснюється різноманіттям об'єктів, до яких воно застосовується. Головне, що поєднує різні потенціали, полягає в тому, що практично всі вони містять якусь сукупність можливостей або здатностей у тій області, де застосовується те, або інше визначення. Необхідно відзначити, що в більшості визначень вказується, що вся сукупність наявних можливостей спрямована на досягнення яких-небудь певних цілей.

Аналізуючи управлінські ресурси системи надання соціальних послуг, нами було виокремлено три складових: людські ресурси, фінансово-економічні ресурси та інфраструктура. Ці компоненти треба розглядати у взаємодії, як повноцінні елементи системи функціонування соціальної сфери, водночас остання є елементом більш складної системи – держава. Тому в теоретико-методологічному контексті дослідження піднятої проблематики слід вивчати з позицій системного підходу. Лише у поєднанні та взаємодії усіх компонентів прояву соціального життя стає можливим повноцінним та ефективним використання управлінських ресурсів.

З точки зору системного підходу ми трактуємо «ресурс-потенціал» у трьох напрямках: ресурси людські, ресурси фінансово-матеріальні, інфраструктурні ресурси.

Висновки до другого розділу

Впродовж існування Радянського режиму панували ідеологічні погляди всеохоплюючої соціальної рівності, яку тотальну забезпечувала держава на мінімальному прожитковому рівні. В сьогоденні потреби населення зросли, а стереотипи мислення залишились попередніми. Від держави очікується повне матеріальне забезпечення, яке вона невзможі зробити, через зміни системи господарювання.

Окрім того сучасна системи соціального забезпечення в Україні обросла цілим рядом проблем, які пов'язані із корупцією. Так часто чиновницьким структурам вигідна існуюча система, де вони можуть успішно здійснювати свої оборудки. Сюди відноситься: невизначеність у адресності соціальної допомоги, велика кількість підрозділів соціальних служб, відсутність натуральної допомоги, розмір споживацького кошика, який затверджений всіма органами державної влади, що не відповідає потребам сучасної цивілізованої людини.

На сьогодні затверджено перелік видів соціальних послуг, які мають надаватись особам, котрі перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Сюди відносять: догляд (вдома – передбачає допомогу у самообслуговуванні, стаціонарний, денний); підтримане проживання; паліативний (хоспісний) догляд; влаштування до сімейних форм виховання; соціальна адаптація; соціальна інтеграція та реінтеграція; абілітація (надання медичної допомоги, психологічної підтримки, забезпечення технічними засобами реабілітації, навчання ними користуватись); соціальна реабілітація (соціально-психологічна); надання тимчасового притулку; кризове та екстрене втручання; проведення консультацій, соціальний супровід, соціальний патронаж; представництво інтересів; медіація (посередництво); соціальна профілактика.

Для особливих категорій населення пропонується ряд спеціалізованих послуг: надання всебічної соціальної допомоги ВІЛ-інфікованим; тим хто постраждав від насильства; вимушено переселеним особам; тим хто зазнав рабства та ін. Традиційно для таких категорій населення розробляються спеціалізовані програми надання комплексу соціальних послуг.

Найчастіше в соціальній сфері використовується надання технічних соціальних послуг, сюди відносять всі види натуральної допомоги: допомога продуктами харчування, засобами гігієни, одягом, взуттям, паливом, транспортом та ін.

Екстрені соціальні послуги надаються у виключних ситуаціях, які класифікуються як надзвичайні, ті що становлять небезпеку для людського життя.

Прямого визначення терміну «управлінські ресурси» не існує. За загальноприйнятим трактуванням, ресурси – це все, що потрібно для задоволення матеріальних і культурних потреб людини і суспільства. Сюди включають природні і людські ресурси. Також ресурсами вважають інвестиції і інфраструктуру. Аналізуючи вище подані твердження управлінські ресурси можна розподілити на людські; фінансово-матеріальні; інфраструктурні.

Соціальне забезпечення громадян має відповідати вимогам Європейського кодексу соціального забезпечення, котрий містить мінімальні стандарти захисту, які держави зобов'язані надавати у зв'язку з традиційними соціальними ризиками: хворобою, безробіттям, старістю, трудовим каліцтвом, професійною хворобою, материнством, інвалідністю, втратою годувальника, утриманням дітей.

До видатків бюджету, які стосуються соціальної сфери відносять: виплати за субсидіями громадянам, які в з об'єктивних причин не спроможні сплатити за спожиті енергоносії та комунальні послуги; виплати пенсій; фінансування соціальних галузевих структур (освіта, охорона здоров'я, фізична культура, спорт, культура). В таблиці

відображені бюджетні видатки на соціальну сферу станом на 30 квітня 2016 року.

Найбільша стаття фінансування – виплата пенсій (становить за чотири місяці поточного року майже 150 000 млн. грн.); друге місце займає освіта, вона фінансується в основному із місцевих бюджетів; на третьому місці за видатками розділ соціального захисту, фінансування якого здійснюється за кошти місцевих бюджетів (лише невелика частка припадає на державний бюджет), найменше коштів витрачається на культуру і спорт.

Аналізуючи управлінські ресурси системи надання соціальних послуг, нами було виокремлено три складових: людські ресурси, фінансово-економічні ресурси та інфраструктура. Ці компоненти треба розглядати у взаємодії, як повноцінні елементи системи функціонування соціальної сфери, водночас остання є елементом більш складної системи – держава. Тому в теоретико-методологічному контексті дослідження піднятої проблематики слід вивчати з позицій системного підходу. Лише у поєднанні та взаємодії усіх компонентів прояву соціального життя стає можливим повноцінним та ефективним використання управлінських ресурсів.

Розділ 3. Оцінка ефективності використання управлінських ресурсів при наданні соціальних послуг населенню

3.1 Аналіз показників результативності надання соціальних послуг

Якісним показником та результативності надання соціальних послуг є показник соціального добробуту. Під останнім ми розуміємо здатність громадян забезпечувати себе їжею, захистом, матеріальними благами.

Відчуття добробуту має економічний, соціальний та психологічний виміри (див. рис. 3.1). В економічному контексті соціальний добробут визначається рівнем доходів громадян та їх платоспроможністю. На державному рівні даний показник закріплюється на рівні прожиткового мінімуму та мінімальної зарплати.

Прожитковий мінімум — це вартісна величина, яка визначає достатнє забезпечення для нормального функціонування організму людини, збереження її здоров'я, сюди входить ціна набору продуктів харчування, а також мінімального набору непродовольчих товарів та мінімального набору послуг, необхідних для задоволення основних соціальних та культурних потреб громадянина держави [5].

Розмір прожиткового мінімуму є початковою основою встановлення соціальних виплат, отож вказаний показник має бути реально розрахованим та відповідати стану економіки в країні. В іншому випадку, прожитковий мінімум перестає виконувати свою функцію регулятора механізму збалансування та встановлення соціальної рівності та перетворює всю систему соціальних послуг на формальність. З однієї

сторони все для соціального збалансування існує, з другої – це збалансування аморфне і ситуація швидше нагадує крах, а не успіх.

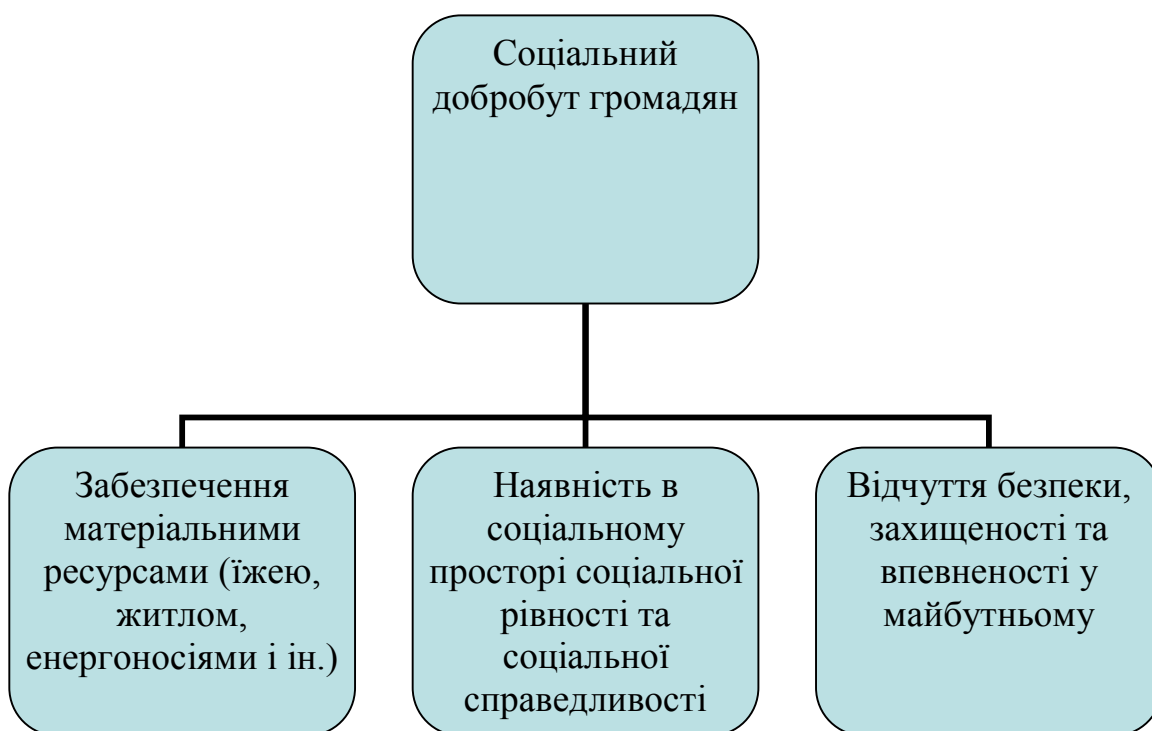


Рис. 3.1 Показники та виміри соціального добробуту

В соціальному законодавстві України прожитковий мінімум використовують для:

- встановлення загального рівня-оцінки життя громадян, для того щоб, визначити наскільки повно реалізується соціальна політика в державі та яких додаткових заходів (проектів, програм) потребує на даний момент соціальна ситуація в країні;
- визначення розміру встановлення мінімальної зарплати, та встановлення виплати за мінімальною пенсією, коли її призначають за віком;
- встановлення розміру виплати соціальної допомоги сім'ям із дітьми;
- визначення виплати з причини безробіття;

- встановлення розміру виплату стипендій та інших соціальних допомог та виплат відповідно до вимог законів України та Конституції України;
- встановлення соціальних державних гарантій та стандартів надання соціального обслуговування;
- обрахування соціального забезпечення в сферах освіти, охорони здоров'я, культури, спорту;
- визначення розміру мінімуму доходів громадян, який не підлягає оподаткуванню;
- формування розрахунків щодо формування Державного та місцевих бюджетів [3].

Слід зауважити, що формально у законах та нормативно-правових актах правильно обґрунтована система обрахування набору продуктів харчування, непродовольчих товарів, соціальних послуг, а реально ціна споживацького кошика не відповідає сучасності. Вартість прожиткового мінімуму переглядається раз на п'ять років і не індексується відповідно до інфляційних процесів.

З 1 травня 2016 року розмір прожиткового мінімуму для однієї працездатної особи становить 1450 грн. на місяць, для особи, яка втратила працездатність 1130 грн. на місяць. Планується з 1 грудня 2016 року підвищити до 1550 грн. на місяць для працездатної особи та 1208 грн. на місяць для осіб, які втратили працездатність [56].

За світовими критеріями, для нормального функціонування людині на добу потрібно 5 доларів, у перерахунку на сучасний курс – це становить 125 грн., на місяць 3750 грн.. В порівнянні із 1450 грн. – це прямий шлях до тотального зубожіння народу України. Відтак перший показник соціального добробуту в сучасній Україні відсутній.

У соціальному аспекті добробут проявляється у наявності механізмів, які забезпечують рівні можливості доступу громадян до всіх сфер соціального життя незалежно від їх матеріальних статків,

національності, релігійних переконань. Відображається у відчутті громадян у соціальній рівності та соціальній справедливості, закріплюється низкою системою законодавчих актів.

В Україні на декларативному рівні проголошена рівність: у доступі до освіти, до медичного обслуговування, до користування природними та рекреаційними ресурсами, у веденні бізнесу та ін. Проте насправді, в реальності в доступі до сфер соціального життя відіграє велику роль статус, зокрема фінансові можливості, владні повноваження, присутність у корупційних схемах та ін., саме ті чинники, які нічого спільного не мають із пересічним громадянином.

За даними дослідження, яке було проведено Фондом «Демократичні ініціативи імені Ілька Кучеріва» разом із соціологічною службою Центру Разумкова з 19 по 24 грудня 2014 року, рівень довіри до соціальних інституцій дуже низький, вони себе настільки дискредитували (суди, прокуратура, уряд, банки, президент, ЗМІ та ін.), що сподіватись на рівність та справедливість не доводиться [36].

Найінформативніший та такий, що важко піддається формалізації й реєстрації є психологічний показник. Він пов'язаний із внутрішніми відчуттями та переживаннями громадян, виявлення яких стає можливим через проведення соціологічних та психологічних досліджень. Він не може бути представлений декларативно (не можливо зобов'язати громадян бути впевненими в собі, бути щасливими і т. ін.), а є лише результатом дієвості та ефективності соціального та економічного аспектів.

На жаль результати соціологічних досліджень невтішні, так 66 % громадян України невпевнені у власному майбутньому [66]. В опитуванні взяло участь дві тисячі респондентів. Зауважимо, що опитування проводилось влітку 2014 року, коли відбувалось захоплення територій Донецької та Луганської областей. В опитуванні не брали участь жителя Криму, так як на той час він уже перебував під окупацією. Результати

дослідження вказують, що в українців панують негативні емоції: страх, розгубленість, тривога.

Загальним показником добробуту є наявність сприятливого середовища, яке значно підвищує продуктивність функціонування держави. Сен А. пропонує власне бачення шляхів та джерел формування соціального добробуту (див. рис. 3.2) [79].

Якщо проаналізувати складові добробуту, то їх умовно можна розділити на обо'єктивні та суб'єктивні. До першої групи відносяться: природні багатства, надра та клімат. На цю складову ні держава, ні громадяни впливати не можуть, вона завжди присутня, але її якість та цінність визначається географічним розміщенням держави. Решта всі складові є суб'єктивними, вони мають накопичувальний характер, а їх якість залежить від системи управління.

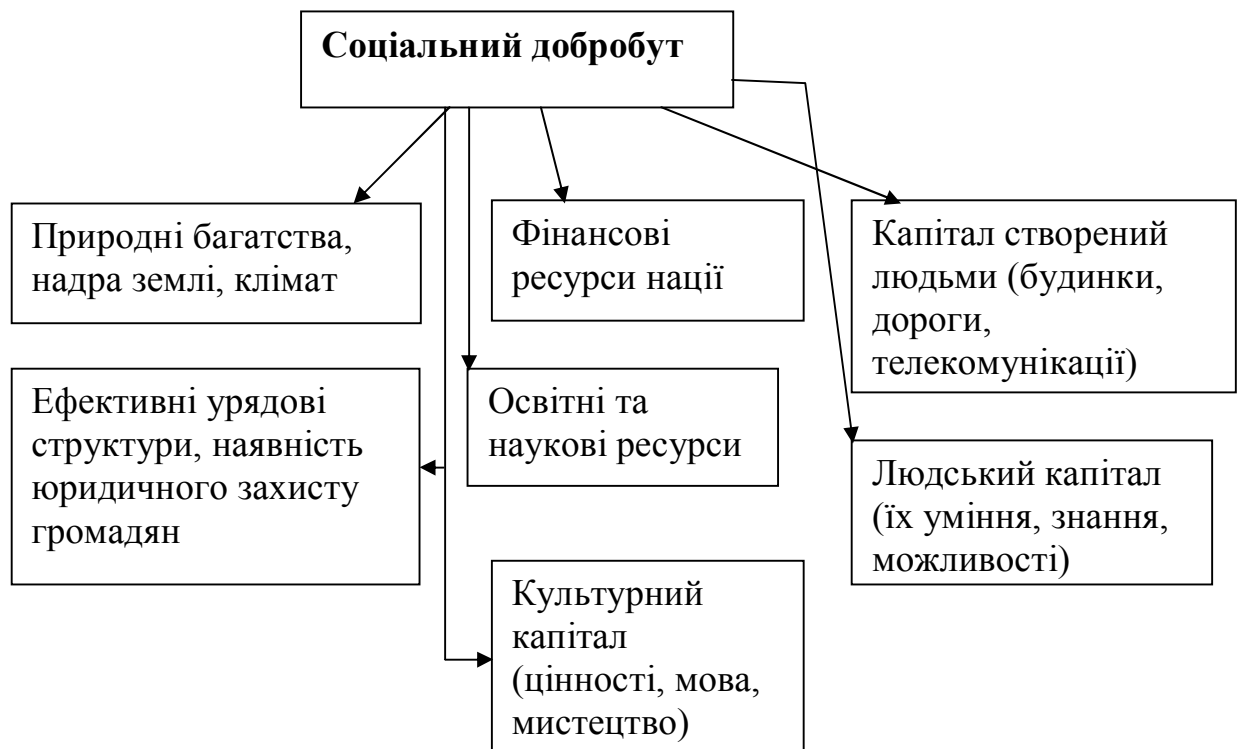


Рис. 3.2 Складові та ресурси соціального добробуту.

Один із показників – це освітні та наукові ресурси, це ті організації, які формують основу інтелектуального потенціалу, вони не приносять миттєвого прибутку, їх користь відтягнута у часі. Проте потенціал даного складника невичерпний. Тому у розвинутих країнах світу значна частина коштів виділяється на фінансування освітньої та наукової сфери.

Культурний капітал є також сферою накопичення та збереження, він є ефективним в тому випадку, якщо максимально підтримується всіма органами державної влади на всіх рівнях. Його цінність полягає в тому, що соціальне середовище, яке ґрунтується на автентичних культурних цінностях є легким та зрозумілим для сприймання, з'являється єдине семантичне поле комунікації громадян та держави. Даний показник потребує фінансової та ідеологічної підтримки.

Ресурс інфраструктури є показником цивілізованості держави, наявність доріг, мостів, каналів комунікацій обумовлює мобільність та комфорт громадян. В свою чергу він відображається на можливості міри прояву свободи, доступності. Що стосується житла, то його екологічність, доступність, зручність – вказує на те як державні органи опікуються безпекою та зручністю громадян.

Особливим є показник людського капіталу, він досить неоднозначний у своєму прояві, його ефективність напряду залежить від дій урядових структур, наскільки, вони володіють можливістю та майстерністю його розкриття. Часто показник людського потенціалу високий, але при бездіяльності органів управління, він не має вияву і залишається нереалізованим. Проте при вмілій організації дії урядових структур навіть при низькому рівні людського потенціалу, знаходяться шляхи їх максимального залучення, а при потребі створюються механізми залучення додаткового людського потенціалу (з рахунок мігрантів з інших держав).

Ще один ресурсний показник – це фінансові ресурси нації, він є підсумковим та вказує наскільки ефективно є залученими всі решти

ресурси. По при все, не залежно від його розміру, мають бути створені структури ефективного залучення фінансового потенціалу. Тут знову набирає актуальності ресурс управління.

Всі вище вказані показники тісно між собою взаємодіють і лише разом у співпраці, вони можуть вказувати на показник соціального добробуту.

3.2 Особливості функціонування моделі єдиного соціального вікна в системі організації та надання соціальних послуг

В багатьох розвинутих країнах Європи в останні роки гостро критикували соціальну сферу за погану координацію між секторами, такими, як зайнятість, соціальне страхування і соціальні послуги. Проблеми координації в таких галузях соціального забезпечення були посилені фрагментації в державному секторі, вузькою спеціалізацією, маркетизацією і децентралізацією. Така ситуація призвела до введення системи заходів щодо підвищення потенціалу та ефективності управління. Провели ряд державних реформ системи соціального забезпечення, в сфері зайнятості та пенсійного забезпечення. Всі реформи опирались на особливості існування державної соціальної політики.

В результаті виникла одна загальна модель, в якій перевага віддавалась споживачу соціальних послуг, він став осередком, причиною та результатом функціонування соціальної сфери. Для зручності його обслуговування, виникла система єдиного соціального вікна. Новостворені установи стали офісами, де надавались різноманітні послуги: електронне декларування, єдиний облік, консультування та ін.

Перші країни в Європі, які запровадили систему єдиного соціального вікна: Данія, Норвегія, Великобританія. У данському випадку запровадили муніципальні робочі центри, вони надавали інформацію, поради, соціальні допомоги та займались безробітними. У Норвегії реформа об'єднала центри зайнятості і систему соціального страхування. В британському випадку система забезпечує доступ до навчання, зайнятості та допомог.

Перевагою єдиного соціального вікна є те, що тут присутні співпраця і партнерські відносини. Окремі підрозділи соціальної сфери стикалися з

проблемами, які вони не в змозі вирішити самостійно. Вони можуть бути вирішені шляхом співпраці структурованих механізмів та із застосуванням ієрархічних підходів.

При системі єдиного соціального вікна відбувається організація спільного використання управлінських ресурсів (людських, фінансово-матеріальних, інфраструктурних). Надання соціальних послуг відбувається в режимі реального часу у відповідь на дії і рішення інших організацій, що беруть участь. Залежність між організаціями відбувається одночасно, а не послідовно.

Загалом існує три моделі єдиного соціального вікна. У першій – це лише постачальник інформації і вказівник, який направляє громадянина до відповідних служб. У другій моделі – це офіс, де є багато різних соціальних служб. Третя модель – об'єднує проблеми конкретних груп клієнтів (наприклад, бездомних молодих людей або осіб, які шукають притулку), або фокусує послуги навколо конкретних життєвих подій або адміністративних питань, які зачіпають громадян (наприклад, отримання допомоги по соціальному забезпеченню, забезпечення житлом та ін.).

Система єдиного соціального вікна має ґрунтуватись на таких параметрах: соціальна компактність (в одному офісі, центрі, одночасно розташовано багато соціальних служб), уніфікованість нагляду за роботою підрозділів (спільні, єдині керуючі органи та кадри допоміжного обслуговування), об'єднані виробничі функції (надання соціальних послуг клієнту). Синергія цих параметрів, робить систему єдиного соціального вікна надзвичайно ефективною.

Україна переживає скрутні часи, до кризи у світовій економіці приєдналось АТО, корумпованість у владі, невдалі спроби розбудови економіки і як наслідок масове зубожіння населення. Щороку зростає кількість громадян, які потребують соціального захисту. Лише у 2014 році соціальними послугами скористалось понад два мільйони громадян. З підвищенням тарифів та інфляцією, кількість нужденних значно зростає.

Незахищені категорії населення зможуть отримати соціальні послуги у закладах соціального обслуговування. Їх діяльність координують відповідні органи виконавчої влади та місцевого самоврядування. Кошти їм виділяються із Державного та місцевих бюджетів.

Відтак першочергове завдання у реорганізації та зміні системи соціальних послуг є реформування та вдосконалення фінансово-економічного управлінського ресурсу. Особливо в аспекті раціонального використання виділених коштів. Для цього потрібно в системі законодавчих актів, при залученні фахівців із різних сфер: визначити та економічно обґрунтувати перелік соціальних послуг, які будуть гарантуватись державою для визначеної категорії осіб та надаватись безоплатно; створити методику розрахунку вартості послуги та належного спектру надання соціальних послуг для громадян різних за віком та потребами (сьогодні зміст та перелік соціальних послуг, в кожному окремому випадку, призначає самостійно соціальний працівник).

Для підвищення ефективності надання соціальних послуг з початку 2000 року почала запроваджуватись система «Єдиного соціального вікна». Застосовуючи її у різні галузі та надавши їй різного змістового наповнення місцеві органи самоуправління оцінили її достатньо високо.

У 2006 році така система почала діяти у м. Черкаси [68]. Вона довела свою зручність та ефективність, малозабезпечені громадяни міста автоматично отримували субсидії, без додаткових заяв та довідок. Результати мали соціальний та економічний ефект. Значно скоротилось число працівників, які приймали та опрацьовували запити від громадян. Систему єдиного соціально вікна вдосконалили, вона діє в м. Черкаси і сьогодні.

З 2010 року система єдиного соціального вікна почала діяти у м. Хмельницькому, з 2012 року у м. Рівному [69]. Основне завдання єдиного соціального вікна – надати соціальну послугу швидко, якісно,

кваліфіковано. Особливо, коли звернення є особливими, спеціалізованими та нестандартними.

Вивчивши позитивний досвід запровадження системи єдиного соціально вікна у лютому 2013 року Міністерство соціальної політики представило стратегічні напрямки власної роботи: 1) створення механізмів надання ефективної соціальної допомоги, що дасть змогу зменшити соціальну несправедливість, досягти цього можливо через запровадження автоматизованої системи надання соціальних послуг, що значно зменшить бюрократію; 2) удосконалення функціонування пенсійної системи, легалізація зайнятості та заробітних плат; 3) посилення захисту найуразливіших категорій населення (ветеранів війни, воїнів, багатодітних сімей та ін.); 4) налагодження та посилення взаємодії з громадськістю та соціальними партнерами, створення органів громадського контролю за діяльністю Мінсоцполітики [43]. В результаті таких ініціатив центри єдиного соціального вікна були створені у Вінниці, Тернополі та інших обласних центрах.

Єдине соціальне вікно – система надання соціальних послуг, яка включає: єдиний облік споживачів соціальної сфери, забезпечує розрахунки та надання субсидій, встановлення та виплату соціальних допомог, оформлення пенсійного забезпечення, консультування з приводу проблемних ситуацій. Основна мета єдиного соціального вікна – створення системи соціального захисту, яка діє лише за заявою чи зверненням клієнта, при цьому він зобов'язаний повідомити про себе правдиву інформацію необхідну соціальним працівникам для надання соціальної послуги. Всю решти інформацію соціальні служби отримують самостійно, через механізм взаємообміну даними між різними органами влади.

Досвід функціонування системи єдиного соціального вікна сьогодні запроваджується у багатьох країнах, колишніх республіках Радянського союзу. Так за сприянням Світового банку у Вірменії до 2018 року планується відкрити понад 50 відділень єдиного соціального вікна. Вони

будуть включати наступні напрямки роботи: організація пенсійного забезпечення, працевлаштування непрацюючих громадян, нарахування та виплата соціальних допомог, робота медико-соціальних експертних комісій.

Міжнародні партнери, які активно допомагають запровадити в Україні систему функціонування єдиного соціального вікна, пропонують спростити та укрупнити управління всією соціальною сферою (див. рис. 3.3) [32]. Система надання соціальних послуг через єдине соціальне вікно поєднує в собі функції двох структурних підрозділів: Територіального центру соціального обслуговування населення, Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Автори та розробники даного пілотного проекту вважають, що така концентрація соціальних послуг дасть змогу: рано виявляти сім'ї, які потребують соціальної підтримки; адресно надавати соціальні послуги; значно зекономити кошти; попередити дублювання соціальних функцій та витрату фінансових ресурсів різними соціальними закладами.

Запровадження системи єдиного соціального вікна має мати і економічний ефект, так як відбувається оптимізація управлінських структур [48; 49]. Збільшиться кількість працівників, які будуть надавати соціальні послуги і зменшиться кількість керуючих структур та персоналу, який їх обслуговує. Щодо управлінських структур, то вони скоротяться до трьох підрозділів (див. рис 3.4).

Клієнтами єдиного соціального вікна будуть наступні категорії громадян: одинокі матері (тати) з дітьми; звільнені з місць позбавлення волі, в т.ч. з дітьми; учасники АТО та їх сім'ї; внутрішньо переміщені особи із зони АТО та АР Крим та їх сім'ї; діти-інваліди; особи, діти, які постраждали від насильства, жорстокого поводження, торгівлі людьми; нарко- алокогольнозалежні особи, ВІЛ-інфіковані діти, молодь та члени їх сімей; дистанційні сім'ї; люди з особливими потребами; діти-сироти, позбавлені батьківського піклування; прийомні сім'ї, сім'ї опікунів,

підклучальників; постраждалі внаслідок аварії на ЧАЕС та їх сім'ї; особи похилого віку; сім'ї з дітьми, багатодітні сім'ї; малозабезпечені сім'ї; бездомні та безпритульні.

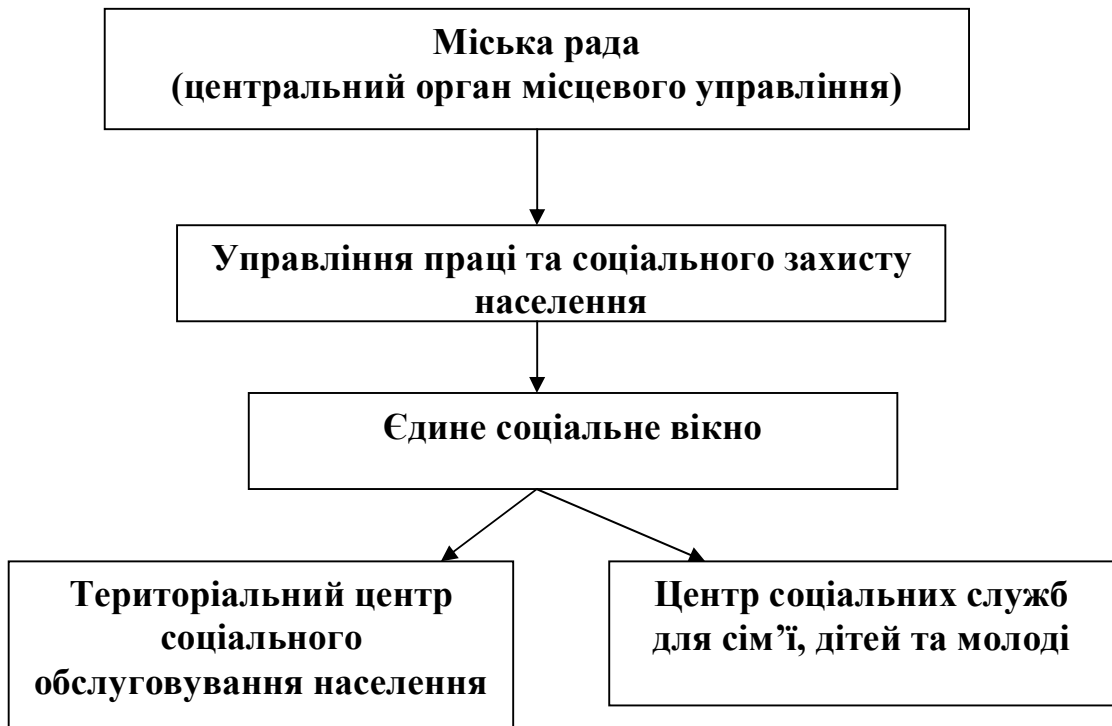


Рис. 3.3 Організаційна структура функціонування системи єдиного соціального вікна.

Система єдиного соціального вікна довела свою ефективність у роботі соціальної сфери як за кордоном, так і у нашій державі. На наше переконання, позитивний досвід має бути реалізований в практиці функціонування сфери соціальних послуг. Саме таке реформування дасть змогу активно задіяти весь наявний управлінський ресурс.



Рис. 3.4. Організаційно-управлінська структура єдиного соціального вікна

3.3 Стратегічні напрямки реформування системи соціальних послуг

Стаття 1 Конституції України стверджує, що наша держава є соціальною [1]. Розвиток економіки, запровадження реформ, законотворчі процеси, мають відбуватись з урахуванням потреб соціальних та максимально спрямовуватись на соціальний добробут. Держава декларативно взяла на себе зобов'язання формування соціально орієнтованого простору. В реальності – Україна переживає глибоку соціально-економічну кризу, наслідки, якої будуть відгукуватись впродовж декількох поколінь. Тому негайних реформ потребує управлінська сфера системи соціальних послуг.

Як вже зазначено у попередніх параграфах, передусім необхідно внести зміни до існуючого законодавства. Виробити єдине смислове поле для оперуючи термінів, вибудувати логіку законодавчого закріплення стратегій, тактик та механізмів функціонування сфери соціальних послуг.

Колишній Прем'єр-міністр України Микола Азаров акцентував увагу на тому, що існуюча система надання соціальних послуг не забезпечує належної адресності допомоги, а якість соціальних послуг є надзвичайно низькою: 10% найбільш вразливих громадян України отримують 2% від обсягу соціальних пільг, а 10% найзаможніших громадян – 22% соціальних пільг (або в 10 разів більше!) [23]. Минуло майже 4 роки, але у сфері організації надання соціальних послуг мало, що змінилося. Ситуація ускладнилась поглибленням економічної кризи, через дорожчання енергоносіїв. Кількість людей, які потребують субсидій зросла вразі.

Якщо проаналізувати статистику, кількість осіб, які потребують соціальних послуг значно скоротилась, а відповідно і зменшилась кількість витрачених коштів на мало захищені верстви населення. Так станом на

01.05.2016 на обліку в Єдиному державному автоматизованому реєстрі осіб, які мають право на пільги, в Тернопільській області перебувало 274 909 осіб, у 2014 році мали право на пільги 305 083 особи [67].

Кількість осіб скоротилась, не завдяки покращенню матеріального становища громадян України, а через запровадження Кабінетом Міністрів України постанови від 27.04.2016 р №317, яка стала чинною 30.04.2016 р. Вона спрямована на перегляд норм і коефіцієнтів споживання газу для індивідуального опалення при призначенні пільг та субсидій [10]. Так зокрема: значно зменшилась норма використання природного газу (на 30%) (з 7 до 5,5 куб.м на 1 кв. метр опалюваної площі на місяць (в опалювальний період)) та ін., які механічно, незважаючи на реальну ситуацію, значно скоротили кількість субсидій.

Спроби реформування системи надання соціальних послуг, які проводились урядовими організаціями є невдалими. Зауважимо, що у розвинутих країнах Заходу існують ефективно діючі моделі організації надання системи соціальних послуг. Здійснивши їх аналіз, ми спробували визначити чотири стратегічних напрямки запровадження змін (див. рис. 3.5):

- адекватність правових та нормативних документів, які визначають термінологію сфери соціальних послуг, містити однозначність, щодо цілей, функцій, напрямів роботи соціальних організацій; на сьогодні існує більше 170 законів, 400 постанов Кабміну України, 1100 відомчих і міжвідомчих наказів, проте вони позбавлені чіткості щодо визначення механізмів надання соціальних послуг [46, с.27];
- підвищення ефективності та раціональності в системі управління сферою соціальних послуг та її фінансування, сюди відноситься і вже раніше згадуване адресність, в Україні: законодавством затверджено понад 600 видів пільг, допомоги нараховуються приблизно 120 категорій пільговиків, спостерігається ситуація, коли соціальними виплатами підмінюють надання соціальних послуг;

- роздержавлення монополізованого ринку соціальних послуг, держава переважає в системі соціальних послуг, у компетенції трьох міністерств (Мінсоцполітики; Міністерство молоді та спорту, Мінохорони здоров'я) надавати соціальні послуги, все це супроводжується громіздкістю, забюрократизованості, як наслідок понад 1 млн осіб позбавлені можливості отримати соціальні послуги [55];
- стандартизація та ліцензування соціальних послуг, передусім створення механізмів отримання ліцензій, визначення кошторису послуг, їх обсягу, розмежування на базові, обов'язково гарантовані державою та необов'язкові.

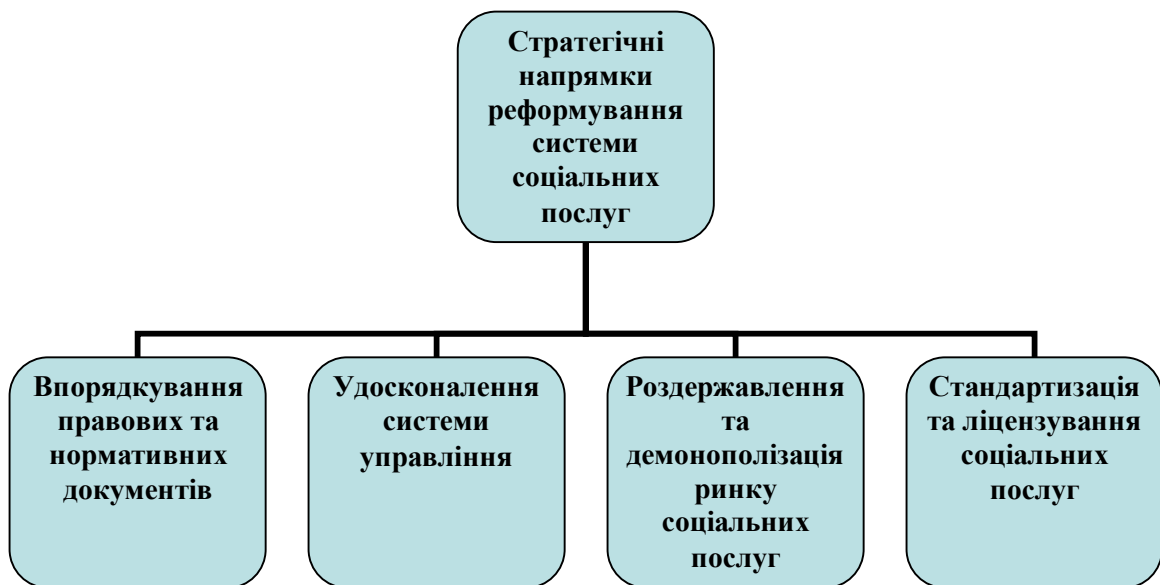


Рис. 3.5 Основні напрямки реформування системи соціальних послуг

Очевидно, що така ситуація не вирішить питання якісного надання соціальних послуг громадянам. Проблему потрібно вирішувати системно, запроваджуючи превентивні методи. Нами пропонується реалізація соціального проекту (див. далі), який в змозі значно покращити якість

надання соціальних послуг та скоротить видатки на соціальну сферу, не зачіпаючи при цьому матеріальні інтереси клієнтів соціальних служб.

Проектна форма зміни існуючої системи надання соціальних послуг вибрана не випадково. Проектування соціальних процесів спрямоване на внесення змін у соціальне довкілля. У цьому своєму призначенні воно подібне до інженерної діяльності, яка за показниками ідентична проектуванню технічних систем. Кажучи про діяльність соціального проектувальника як про різновид соціально-інженерної праці, слід мати на увазі умови та особливості визначення поля творчого освоєння соціальної дійсності [18].

Соціальний проект

Назва проекту: «Єдине соціальне вікно»

Партнери з реалізації проекту: Тернопільська обласна державна адміністрація, Міська рада м. Тернополя, Центри соціальних служб для молоді (міський та обласний), Тернопільський обласний центр зайнятості, Територіальний центр соціального обслуговування.

Ресурсне забезпечення проекту:

Особи залучені до реалізації проекту: соціальні працівники, які на даний момент працюють у вище згаданих закладах, проте необхідно здійснити скорочення обслуговуючого персоналу (бухгалтерія, керівництво, відділ кадрів, господарська частина та ін.)

Матеріальні ресурси: приміщення, які є в наявності зараз у вище згаданих соціальних закладах, за необхідності кількість приміщень може бути скорочена.

Кошторис витрат на реалізацію проекту:

Залучення коштів Світового банку, зекономлені кошти на утриманні персоналу та приміщень.

Зміст проекту та обґрунтування його суспільної вагомості

Система надання соціальних послуг спрямована на підтримку та допомогу громадянам країни, які опинились в складних життєвих

обставинах. Враховуючи сучасний стан економіки України, військові дії на Сході, фінансово-кланові суперечки на вищих рівнях влади, більшість населення держави переживає скрутні часи. Для послаблення соціальної напруги, реалізації засад соціальності, справедливості, необхідне значне реформування всіх напрямків реалізації соціальної політики. Соціальна допомога та соціальні послуги мають бути доступними, адресними, такими, які б сприяли подоланню кризових явищ.

Система надання соціальних послуг має ряд проблем та неточностей, які заважають ефективній реалізації соціальної політики та встановленні соціальної справедливості в державі. Передусім спостерігаються адміністративні та законодавчі помилки, через які втрачається адресність та своєчасність отримання громадянами соціальних послуг. Так в законодавчій базі не описаний механізм визначення та надання соціальної допомоги бездомним, звільненим із місць позбавлення волі, ВІЛ-інфікованим, бідним, переселенцям, біженцям і т. ін.. Часто в бюджет закладаються кошти, які були витрачені у минулому році і сума множиться на коефіцієнт інфляції, проте достеменно ніякий підрозділ у соціальній мережі закладів не досліджує цю проблематику. Витрати на громадян вказаних категорій мають здійснюватись із місцевих бюджетів, враховуючи особливості адміністративної реформи і складну економічну ситуацію, соціальні послуги часто стають фікцією. Місцеві громади (через бідність) всіяко гальмують процедуру отримання споживачами соціальних послуг і лобіюють ті законодавчі акти, які ускладнюють процедуру їх отримання.

Для підвищення ефективності надання громадянам країни системи соціальних послуг, необхідно здійснити ряд реформ в управлінській сфері. Зокрема значного скорочення потребує сам апарат управління, кількість чиновників. Як свідчить досвід країн світу у сфері соціальної допомоги слід запровадити функціонування Єдиних центрів соціальних послуг. При цьому допомога населенню надається за принципом «єдиного вікна».

Громадянин, який потребує соціальної допомоги, звертається у соціальний заклад із паперовою, або електронною заявою, а далі із запитом працюють соціальні працівники. Час обробки запиту, регламентований і чітко визначений.

Для розв'язання вказаних вище проблем, ми пропонуємо використати синергитичний підхід, об'єднати декілька підрозділів сфери соціального обслуговування і створити єдине соціальне вікно.

Місія проекту: утвердження в громадянському суспільстві соціальної рівності, соціальної справедливості, створення умов розвитку та підвищення соціального добробуту.

Тип проекту:

- ✓ за масштабом – середній;
- ✓ за терміном реалізації – середньостроковий;
- ✓ за фінансуванням – бюджетний, благодійний;
- ✓ за змістом діяльності – соціальний.

Метою проекту є створення Єдиного соціального вікна в системі надання соціальних послуг, на базі Центрів соціальних служб для молоді (міського та обласного), Тернопільського обласного центру зайнятості, Територіального центру соціального обслуговування.

Етапи реалізації проекту:

- розробка концепції проекту – 01.12. 2015 р. – 01.04. 2016 р.;
- оцінка життєздатності проекту – 02.06.2016 р.;
- планування проекту – 03.08.2016 р. – 12.10.2016 р.;
- попередній контроль – 13.10. – 23.12.2016 р.;
- реалізація проекту – з 01. 01. 2017 – 01. 12. 2019 року;
- контроль і моніторинг – впродовж всього терміну реалізації проекту.

Діяльність центру спрямована на виконання таких завдань:

- ✓ створення єдиної бази обліку різних пільгових категорій;

- ✓ раціональне використання бюджетних коштів при наданні соціальних послуг;
- ✓ забезпечити максимальну зручність клієнту соціальних послуг;
- ✓ оперативність та своєчасність надання соціальних послуг;
- ✓ якість та кваліфікованість надання соціальних послуг;
- ✓ зменшення бюрократії;
- ✓ розробка профілактичних заходів;
- ✓ здійснення реабілітаційної роботи;
- ✓ надання соціальної допомоги.

Очікувані результати реалізації проекту:

- ✓ відпрацювання та упорядкування механізмів соціального обслуговування населення, на основі однієї заяви клієнта;
- ✓ якісне надання соціальних послуг клієнтам;
- ✓ адресність соціальних послуг;
- ✓ доступність соціальних послуг
- ✓ встановлення в громадянському суспільстві соціальної рівності;
- ✓ забезпечення передумов до формування соціальної справедливості в соціумі.

Висновки до третього розділу

Якісним показником та результативності надання соціальних послуг є показник соціального добробуту. Під останнім ми розуміємо здатність громадян забезпечувати себе їжею, захистом, матеріальними благами.

Відчуття добробуту має економічний, соціальний та психологічний виміри. В економічному контексті соціальний добробут визначається рівнем доходів громадян та їх платоспроможністю. На державному рівні даний показник закріплюється на рівні прожиткового мінімуму та мінімальної зарплати.

У соціальному аспекті добробут проявляється у наявності механізмів, які забезпечують рівні можливості доступу громадян до всіх сфер соціального життя незалежно від їх матеріальних статків, національності, релігійних переконань. Відображається у відчутті громадян у соціальній рівності та соціальній справедливості, закріплюється низкою системою законодавчих актів.

В Україні на декларативному рівні проголошена рівність: у доступі до освіти, до медичного обслуговування, до користування природними та рекреаційними ресурсами, у веденні бізнесу та ін. Проте насправді, в реальності в доступі до сфер соціального життя відіграє велику роль статус, зокрема фінансові можливості, владні повноваження, присутність у корупційних схемах та ін., саме ті чинники, які нічого спільного не мають із пересічним громадянином.

Найінформативніший та такий, що важко піддається формалізації й реєстрації є психологічний показник соціального добробуту. Він пов'язаний із внутрішніми відчуттями та переживаннями громадян, виявлення яких стає можливим через проведення соціологічних та

психологічних досліджень. Він не може бути представлений декларативно (не можливо зобов'язати громадян бути впевненими в собі, бути щасливими і т. ін.), а є лише результатом дієвості та ефективності соціального та економічного аспектів.

Першочергове завдання у реорганізації та зміні системи соціальних послуг є реформування та вдосконалення фінансово-економічного управлінського ресурсу. Особливо в аспекті раціонального використання виділених коштів. Для цього потрібно в системі законодавчих актів, при залученні фахівців із різних сфер: визначити та економічно обґрунтувати перелік соціальних послуг, які будуть гарантуватись державою для визначеної категорії осіб та надаватись безоплатно; створити методику розрахунку вартості послуги та належного спектру надання соціальних послуг для громадян різних за віком та потребами (сьогодні зміст та перелік соціальних послуг, в кожному окремому випадку, призначає самостійно соціальний працівник).

Єдине соціальне вікно – система надання соціальних послуг, яка включає: єдиний облік споживачів соціальної сфери, забезпечує розрахунки та надання субсидій, встановлення та виплату соціальних допомог, оформлення пенсійного забезпечення, консультування з приводу проблемних ситуацій. Основна мета єдиного соціального вікна – створення системи соціального захисту, яка діє лише за заявою чи зверненням клієнта, при цьому він зобов'язаний повідомити про себе правдиву інформацію необхідну соціальним працівникам для надання соціальної послуги. Всю решти інформацію соціальні служби отримують самостійно, через механізм взаємообміну даними між різними органами влади.

Досвід функціонування системи єдиного соціального вікна сьогодні запроваджується у багатьох країнах, колишніх республіках Радянського союзу. Так за сприянням Світового банку у Вірменії до 2018 року планується відкрити понад 50 відділень єдиного соціального вікна. Вони будуть включати наступні напрямки роботи: організація пенсійного

забезпечення, працевлаштування непрацюючих громадян, нарахування та виплата соціальних допомог, робота медико-соціальних експертних комісій.

Система єдиного соціального вікна довела свою ефективність у роботі соціальної сфери як за кордоном, так і у нашій державі. На наше переконання, позитивний досвід має бути реалізований в практиці функціонування сфери соціальних послуг. Саме таке реформування дасть змогу активно задіяти весь наявний управлінський ресурс.

Висновки

Зміст та завдання соціальної політики полягає в забезпеченні соціальної рівності та соціальної справедливості для всіх громадян без виключення. Основу концепції «соціальна» становить добробут громадян.

Здійснивши аналіз існуючих моделей соціальної політики, ми спробували визначити стратегічного напрямку розвитку соціальної політики в Україні. Впродовж існування Радянського режиму панували ідеологічні погляди всеохоплюючої соціальної рівності, яку тотальну забезпечувала держава на мінімальному прожитковому рівні. В сьогоденні потреби населення зросли, а стереотипи мислення залишились попередніми. Від держави очікується повне матеріальне забезпечення, яке вона невзможі зробити, через зміни системи господарювання.

Констатуємо, що на сьогодні чіткого напрямку розбудови та розвитку соціальної сфери послуг у нашій державі немає. Все надто аморфно та розмито, не прописані механізми реалізації на практиці, лише законодавчо задекларовані деякі аспекти можливостей подальшого розвитку соціальних сфер.

Передусім чіткого усвідомлення потребує майбутня концепція соціального в Україні, вона має творитись не популістське, а реалістично відповідно до ментальних та культурних традицій нашого народу. Для реалізації задуманого варто запозичити досвід ведення соціальної політики успішних держав. Так, застосування соціальних проектів (значно зекономить кошти для вирішення нагальних соціальних проблем); запровадження системи соціального страхування (включаючи медичне); спрощення доступу громадян до отримання системи соціальних послуг (реалізація принципу єдиного вікна) сутнісно вдосконалить та розвине систему соціального в нашій державі.

В полі законотворення, щодо пояснення значення та сутності термінів в соціальному аспекті відбувається хаос. Через відсутність чітких визначень основних понять, якими оперують чиновники та урядовці значно ускладнюється процес організації та надання соціальних послуг.

Система надання соціальних послуг включає в себе: соціальне страхування, різноманітні види допомоги населенню (матеріальну, фінансову, господарсько-побутову та ін.). На сьогодні є діючими 58 законів та більше 120 підзаконних нормативних документи, які визначають право громадян на різноманітні соціальні пільги, виплати, соціальні послуги, залежно від соціальних чи професійних обставин життя. Така велика нормативно-правова база вносить плутанину в організаційну структуру системи соціальних послуг. Також виплати за всіма нормативними актами є дуже великими і вони, через високу вартість не виплачуються (експерти підраховали кількість коштів, які необхідні для виплати за всіма пільгами, ця сума становить від 3,8 – 5,8 млрд. доларів США на рік).

Прямого визначення терміну «управлінські ресурси» не існує. За загальноприйнятим трактуванням, ресурси – це все, що потрібно для задоволення матеріальних і культурних потреб людини і суспільства. Сюди включають природні і людські ресурси. Також ресурсами вважають інвестиції і інфраструктуру.

Першочергове завдання у реорганізації та зміні системи соціальних послуг є реформування та вдосконалення фінансово-економічного управлінського ресурсу. Особливо в аспекті раціонального використання виділених коштів. Для цього потрібно в системі законодавчих актів, при залученні фахівців із різних сфер: визначити та економічно обґрунтувати перелік соціальних послуг, які будуть гарантуватись державою для визначеної категорії осіб та надаватись безоплатно; створити методику розрахунку вартості послуги та належного спектру надання соціальних послуг для громадян різних за віком та потребами (сьогодні зміст та

перелік соціальних послуг, в кожному окремому випадку, призначає самостійно соціальний працівник).

Єдине соціальне вікно – система надання соціальних послуг, яка включає: єдиний облік споживачів соціальної сфери, забезпечує розрахунки та надання субсидій, встановлення та виплату соціальних допомог, оформлення пенсійного забезпечення, консультування з приводу проблемних ситуацій. Основна мета єдиного соціального вікна – створення системи соціального захисту, яка діє лише за заявою чи зверненням клієнта, при цьому він зобов'язаний повідомити про себе правдиву інформацію необхідну соціальним працівникам для надання соціальної послуги. Всю решти інформацію соціальні служби отримують самостійно, через механізм взаємообміну даними між різними органами влади.

Спроби реформування системи надання соціальних послуг, які проводились урядовими організаціями є невдалими. Зауважимо, що у розвинутих країнах Заходу існують ефективно діючі моделі організації надання системи соціальних послуг. Здійснивши їх аналіз, ми спробували визначити чотири стратегічних напрямки запровадження змін: адекватність правових та нормативних документів, які визначають термінологію сфери соціальних послуг, містити однозначність, щодо цілей, функцій, напрямів роботи соціальних організацій; підвищення ефективності та раціональності в системі управління сферою соціальних послуг та її фінансування; роздержавлення монополізованого ринку соціальних послуг; стандартизація та ліцензування соціальних послуг, передусім створення механізмів отримання ліцензій, визначення кошторису послуг, їх обсягу, розмежування на базові, обов'язково гарантовані державою та необов'язкові.

Список використаних джерел

1. Конституція України - [Електронний ресурс] – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/go/254к/96-вр
2. Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо волонтерської діяльності. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/246-19>
3. Закон України Про прожитковий мінімум - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-14>
4. Закон України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року № 966-IV. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
5. Закон України Про прожитковий мінімум - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.profiwins.com.ua/uk/legislation/laws/1054.html>
6. Законопроект Закону України «Про соціальні послуги» [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56548
7. Концепції реформування системи соціальних послуг. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. №178-р [Електронний ресурс] – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-р
8. Наказ Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 537 Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати. [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>

9. Указ Президента України. Про Стратегію подолання бідності. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/637/2001
10. Постанова від 27 квітня 2016 р. № 317 Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 6 серпня 2014 р. № 409 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/317-2016-%D0%BF>
11. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: Учебник. – М.: Академия, 2008. – 224 с.
12. Балтачєєва Н.А. Теорія і практика формування і реалізації соціальної політики в Україні: моногр. / Н.А. Балтачєєва / МОН України. Донецький нац. ун-т. — Донецьк: ДонНУ, 2010. — 433 с.
13. Барсуков А.В. Мельникова Н.В. Обґрунтування системного підходу до аналізу поняття ”соціальна політика” // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка / Філософія. Політологія. – 2004. - № 63-65. – С. 56-60.
14. Барсуков А.В. Принципи побудови та особливості реалізації регіональної соціальної політики в Україні // Регіональна економіка. – 2003. – №1. – С. 190-194.
15. Безтелесна Л. Соціальна політика України у контексті людського розвитку // Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил України. Збірник наукових праць кафедри управління трудовими ресурсами і розміщення продуктивних сил ТАНГ. – 2004. – №9. – С. 195-198.
16. Бєлєвцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : [спец.] 25.00.02 / Я. С. Бєлєвцова. – Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Х., [б. в.], 2011. – 20 с.

17. Берлінський В. Соціальна політика: державні пріоритети // Людина і праця. – 2003. – №9. – С.14-16.
18. Бригадир М. Б., Рибін В. П. Соціальний проект як продукт особистісної творчості // Психологія і суспільство. – 2015. № 1.– С.128-133.
19. Вакуленко С. М. Організаційні аспекти модернізації системи соціальних послуг в контексті нових орієнтирів соціальної політики // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. -Х., 2008. -С.401–406.
20. Василенко А. В. Менеджмент устійчивого розвитку : монографія / А. В. Василенко. – К. : Центр учебной літератури, 2005. – 648 с.
21. Введення в соціальну роботу: Навчальний посібник. – К: Фенікс, 2001. – 288 с.
22. Вимірювання якості життя в Україні, Аналітична доповідь, Лібанова Е.М., Гладун О.М., Лісогор Л.С. та ін. – К.: 2013 [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.idss.org.ua/monografii/UNDP_QoL_2013_ukr.pdf
23. Вступне слово Прем'єр-міністра України Миколи Азарова на засіданні Уряду 12 вересня 2012 р. [Електронний ресурс] // Урядовий веб-портал. – 2012. – 12 верес. – Режим доступу : http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=245576563&cat_id=244823857
24. Ганслі Теренс М. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки. - К., 1996. – 225 с.
25. Георгіаді Н. Орлів Н. Соціальна політика України у контексті нової економіки на шляху до входження в ЄС // Вісник Тернопільської академії народного господарства. – 2002. – №8-2. – С.66-70.
26. Гірняк О.М., Лазановський П.П. Менеджмент: теоретичні основи і практики: навч. посібник для студентів вищих закладів освіти .-К.: “Магнолія плюс”, Львів: “Новий світ – 2000”, 2003.- 336с.

27. Головатий М.Ф. Трансформації нової соціальної політики в сучасній Україні: концептуальні засади // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2002. – №1 (жовтень-грудень). – С.20.
28. Гриненко А.М. Соціальна політика: Навч. посіб.– Київ: КНЕУ, 2004. – 309 с.
29. Друкер П. Ф. Управление, нацеленное на результаты: Пер. с англ. — М.: Техн. шк. бизнеса, 1994. – 191 с.
30. Економіка та менеджмент: Навч. Посібник. За ред. проф., д-ра економ. Наук О.Є. Кузьміна – Львів: Державний університет “Львівська політехніка”, 1996 – 828 с.
31. За рівнем ВВП на душу населення Україна — серед найбідніших країн світу. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.unn.com.ua/uk/news/1504045-za-rivnem-vvp-na-dushu-naselennya-ukrayina-sered-naybidnishikh-krayin-svitu>
32. Звіт-моніторинг. Системи соціальних послуг в Україні. – К., 2015. – 27 с.
33. Іванова О.Л. Соціальна політика: теоретичні аспекти: Курс лекцій. – Київ: "КМ Академія", 2003. – 105 с.
34. Інформація щодо виконання у 2015 році галузевих та регіональних програм і заходів, спрямованих на підтримку волонтерства. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/category?cat_id=16007
35. Іляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь : [Електронний ресурс] / О. Іляш // Нац. ін-т стратег. досліджень : веб-сайт. - 2014. - Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/763>.
36. Історична пастка недовіри, або Хто здатний змінити все? Олексій Жмеренецький, для УП Понеділок, 23 березня 2015 - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.pravda.com.ua/articles/2015/03/23/7062166/>

37. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти соціальної роботи з дітьми та молоддю. – К.: ІДЦССМ, 2001. – 210 с.
38. Капська А. Й. Соціальний супровід різних категорій сімей та дітей. - К.: Центр учбової літератури, 2012. – 232 с.
39. Карлсон М. Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / М. Карлсон, Л. Сідельник, С. Міщенко та ін. - К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2007. - 99 с.
40. Колот А.М. Мифы социальной политики, или с чего следует начинать формирование новой модели // Зеркало недели. — 2010. — № 2 (781). : [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.zn.ua/3000/3050/68293/>
41. Кравченко Ю. Ф. Теорія легітимації О. Хеффе / Ю. Ф. Кравченко. // Вісник Харківського національного університету внутрішніх справ. - 2003. - Вип. 23. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/VKhnuvs_2003_23_26.pdf
42. Методичні рекомендації визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article;jsessionid=0B58233339B1C46631181FA0CBC27540.app1?art_id=161210&cat_id=161045
43. Мінсоцполітики представило стратегічні напрямки роботи у соціальній сфері - [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=148182&cat_id=167548
44. Нельсон Б. Дж. Социальная политика и управление: общие проблемы // Политическая наука. Новые направления. - М., 1999. – С.528-531.

- 45.Новікова О.Ф., Дейч М.Є. Регіональна соціальна політика: механізми формування та впровадження // Экономика и управление. – 2011. - № 3. – С. 81-84.
- 46.Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні : аналітична доповідь. – К. : Нац. ін-т стратег. дослідж., 2012. – 54 с.
- 47.Основы социального управления: Учебное пособие/ А.Г. Гладышев, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев и др. Под ред. В.Н. Иванова. - М.: Высшая школа, 2001. – 271с.
- 48.Павко А. Місцеве самоврядування в структурі політичних систем: вітчизняний і зарубіжний досвід // Віче. – 2008. – №12 (червень). – С.22-23.
- 49.Панейко Ю. Теоретичні основи самоврядування. – Львів: Літопис, 2002. – 196 с.
- 50.Папієв М. Соціальна політика та її вплив на доходи і рівень життя населення // Україна: аспекти праці. – 2004. – №7. – С.3-9.
- 51.Папієв М. Соціальна політика - ключ до демократії: До 10-ї річниці Міністерства праці та соціальної політики України // Голос України. – 2007. – 24 липня (№128). – С. 9.
- 52.Передовий досвід організації взаємодії служб зайнятості і соціальної допомоги. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.case-ukraine.com.ua/archive/u/publications/f7126f85c58835fb4313077497878620.pdf>
- 53.Платон. Держава / Пер. з давньогр. Д. Коваль. - К.: Основи, 2000. - 355 с.
- 54.Прилипко С. М. Предмет права соціального забезпечення: дис....докт. юрид. наук: 12.00.05 / Національна академія України ім. Ярослава Мудрого. – Х., 2007. – 382 с.
- 55.Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р. // Офіц. вісн. України. – 2012. – 20 серп. (№ 61). – С. 71.

- 56.Прожитковий мінімум 2016 - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.buhoblik.org.ua/kadry-zarplata/oplata-truda/2824-2824-prozhitkovij-minimum.html>
- 57.Ресурси - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Ресурси>
- 58.Савченко І. Соціальна політика як фактор розвитку соціальної держави // Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. – 2005. – №4. – С. 436-441.
- 59.Садова У.Я. Соціальна політика в Україні: регіональні дослідження і перспективи розвитку: моногр.— Львів: ІРД НАН України, 2005. — 408 с.
- 60.Семигіна Т.В. Моделі соціальної політики економічно розвинутих країн: історія та сучасний розвиток: Автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.01 / Нац. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. — К., 2007. — 20 с.
- 61.Семигіна Т. Соціальна політика у глобальному вимірі. – К.: Пульсари, 2003. – 252 с.
- 62.Сіленко А. Генезис і сутність американської держави загального добробуту // Людина і політика. – 2000. – № 2. – С. 65 – 72.
- 63.Сіленко А. Соціальна політика та її пріоритети у перехідному суспільстві // Людина і політика. – 2003. – №1. – С.118-129.
- 64.Скуратівський В., Палій О. Основи соціальної політики. – К: МАУП, - 2002. - 370 с.
- 65.Спікер П. Соціальна політика : теорії та підходи. – К.: Фелікс, 2000.- 400с.
- 66.Соцопитування: 66% українців не впевнені у своєму майбутньому - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.unn.com.ua/uk/news/1386865-66-ukrayintsiv-ne-vpevneni-u-svoeyemu-maybutnomu-sotsopituvannya>
- 67.Статистична інформація. Департамент соціального захисту населення Тернопільської обласної державної адміністрації -

- [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://sobes-ter.gov.ua/statistic_info/page/2/
68. Субсидія сама знаходитиме людей - [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://rada.cherkassy.ua/index.php/component/content/flash/rus/eng/rus/?page=news&id=233>
69. У Рівному запрацювало єдине вікно - [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rivnenews.com.ua/index.php/2011-10-13-10-00-57/1641-u-rivnomu-zapratsjuvalo-edine-vikno>
70. Фербен М. Змінюючи свідомість нації: елементи процесу формування добробуту. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://www.ji.lviv.ua/n53texts/fairbanks.htm>
71. Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа: Ученое пособие. – М.: «Дашков и Ко», 2006. – 216 с.
72. Церкасевиц Л. В. Современные тенденции социальной политики в странах Европейского союза. – СПб., 2002. – 245 с.
73. Ціна держави. Видатки. - [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
<http://costua.com/budget/expenditure/>
74. Четверікова Л. О. Суть соціальної політики та аналіз її моделей в соціальних державах // Вісник Соціогуманітарні проблеми людини. – Львів: Інститут соціогуманітарних проблем людини. – 2005. – № 1. – С. 67–74.
75. Шевчук П.І. Формування моделей соціальної політики як складова державного управління в соціально-економічній сфері // Університетські наукові записки. – 2006. – № 2 (18). – С. 310-317.
76. Шевчук П.І. Соціальна політика. – 2-е вид. – Львів: Світ, 2005. – 400 с.
77. Шейко Р. В. Впровадження принципів врядування у систему надання соціальних послуг на місцевому рівні // Методологія, теорія

- та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. -X., 2006.
-Т.2. -С.401–406.
- 78.Юрченко В. Соціальна політика на етапі реформування суспільства // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2004. – №4. – С.5-11.
- 79.Amartya Sen's Concept of Development and Poverty [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://hubpages.com/education/Amartya-Sens-Concept-of-Development-and-Poverty>
- 80.Esping–Andersen G. The three worlds of welfare capitalism. – Cambridge, 1990.