

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

ЗАКРЕПА Марина Олександрівна

Соціальна допомога і толерантність як основа громадянської злагоди і суспільного розвитку/Social assistance and tolerance as the basis of civil unity and social development

спеціальність 232 – Соціальне забезпечення
ісвітньо-професійна програма – Соціальне забезпечення

Випускна кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
СЗзм-21
М.О. Закрепа

Науковий керівник:
к.пс.н., доцент О.Я. Шаюк

Випускну кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«___» _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

_____ А.В. Фурман

ТЕРНОПІЛЬ-2019

АНОТАЦІЯ

Закрепа М.О. Соціальна допомога і толерантність як основа громадянської злагоди і суспільного розвитку. – Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 232 – Соціальне забезпечення. – Тернопільський національний економічний університет, Тернопіль, 2019.

У роботі здійснено з'ясування взаємозалежності та функціонального зв'язку державної соціальної допомоги населенню і повноти громадянської злагоди в суспільстві, яке стало на шлях міжетнічної толерантності і сталого розвитку. Також проведено науковий аналіз системного надання населенню різних видів соціальної допомоги з урахуванням вимог принципів толерантності, емпірично визначено ефективність надання населенню України основних соціальних послуг і пільг та висвітлено способи їх гуманізації.

ANNOTATION

Zakrepa M.O. Social assistance and tolerance as the basis of civil unity and social development. – Manuscript.

Research on obtaining an educational degree «master» in specialty 232 – Social welfare. – Ternopil National Economic University, Ternopil, 2019.

The work elucidates the interdependence and functional link between state social assistance to the population and the completeness of civil consent in a society that has become the path of interethnic tolerance and sustainable development. Also, a scientific analysis of the systematic provision of various types of social assistance to the population, taking into account the requirements of the principles of tolerance, empirically determined the effectiveness of providing the population of Ukraine with basic social services and benefits and highlighted the ways of their humanization.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	
ПРИНЦИПИ І ЧИННИКИ ДОСЯГНЕННЯ	
ГРОМАДЯНСЬКОЇ ЗЛАГОДИ І ПОСТУПАЛЬНОГО	
СУСПІЛЬНОГО РОЗВИТКУ	6
1.1. Ідея громадянського суспільства, принципи та умови його реального утвердження	6
1.2. Чинники та механізми задіяння громадянського діалогу до реалізації соціальної політики на державному рівні	13
Висновки до розділу 1	19
РОЗДІЛ 2	
НАУКОВИЙ АНАЛІЗ СИСТЕМНОГО НАДАННЯ	
НАСЕЛЕННЮ РІЗНИХ ВИДІВ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ	
З УРАХУВАННЯМ ПРИНЦИПІВ ТОЛЕРАНТНОСТІ	20
2.1. Міжнародні принципи толерантності та повноти дотримання їх вимог в Україні	20
2.2. Оглядове висвітлення основних видів соціальної допомоги в Україні як фактору соціальної толерантності і громадянської злагоди	31
2.3. Принципи, умови і форма надання державою послуг населенню як інтегральний параметр громадянського благополуччя	35
Висновки до розділу 2	39
РОЗДІЛ 3	
ЕМПІРИЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ	
НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ ОСНОВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	
І ПІЛЬГ В УКРАЇНІ ТА СПОСОБІВ ЇХ ГУМАНІЗАЦІЇ	41
3.1. Аргументація відносної ефективності наявних в Україні на державному рівні соціальних послуг та пільг	41
3.2. Рекомендації державним органам виконавчої влади щодо суттєвого поліпшення за змістом і формою соціальних допомог населенню	51
Висновки до розділу 3	55
ВИСНОВКИ	57
ВИКОРИСТАНІ ЛІТЕРАТУРНІ ДЖЕРЕЛА	61

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасний етап розвитку України як незалежної та соціальної держави відбувається за умов суспільної та економічної кризи, що спонукає державу до пошуку шляхів оптимізації соціальних видатків, осучаснення та підвищення ефективності системи надання соціальної допомоги і соціального забезпечення як важливих складових сфери соціального захисту населення. Сьогодні існує нагальна потреба у формуванні громадянської злагоди, толерантності, шляхом розроблення та покращення ефективних і дієвих механізмів надання соціальних послуг. За умов постійного реформування соціальної сфери та існування системних деформацій знижується життєвий рівень населення України, поглиблюється його поляризація на заможні та зубожілі соціальні верстви, зростає нерівність у доступі до соціальних послуг і невдоволення рівнем соціальної допомоги та соціального забезпечення. Це призводить до масштабної маргіналізації, соціального відторгнення, підвищення в суспільстві соціального напруження і зростання небезпеки соціальних заворушень. Відповіддю на ці та інші виклики, які постають сьогодні перед державою, має стати реформування вітчизняної системи соціального забезпечення і надання соціальних послуг, ефективне функціонування якої мають забезпечити принципи толерантності і громадянської злагоди. Соціальні послуги повинні стати сучасним, визнаним у світі форматом надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які через інвалідність, вік, стан здоров'я, соціальне становище перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати та повноцінно піклуватися про себе та своїх рідних.

Стан наукової розробки теми. Існує коло ідей, положень та концепцій у висвітленні проблематики толерантності та громадянської злагоди в суспільстві. Так, теоретичне обґрунтування сучасних підходів до вивчення толерантності, здійснили вітчизняні та зарубіжні науковці Г. Бардієр, О. Бичко,

Н. Бахарева, І. Бех, Ж. Вірна, Я. Гошовський, Л. Засєкіна, З. Карпенко, О. Кихтюк, О. Клепцова, П. Лушин, В. Москалець, В. Рибалка, О. Стрельцова, О. Шаюк, М. Шугай, Т. Щербан та ін. (див. [1-67]), що свідчить про широкий діапазон її дослідження. Толерантність вивчається як загальнолюдська та загальносуспільна цінність, як особистісна риса і властивість, особистісний смисл і ціннісна орієнтація, як групова норма і форма соціальної взаємодії, механізм спілкування і культура ведення діалогу, а також професійно значуща властивість спеціалістів, які працюють у соціономічній сфері. Водночас вивчення толерантності як основи громадянської злагоди і суспільного поступу проводилося недостатньо й часто без орієнтації на розкриття сутності толерантності як важливої складової соціальної практики (див. [6; 14; 20; 30; 52; 57; 58]).

Мета дослідження полягає у з'ясуванні взаємозалежності та функціонального зв'язку державної соціальної допомоги населенню і повноти громадянської злагоди в суспільстві, яке стало на шлях міжетнічної толерантності і сталого розвитку.

Завдання наукового пошуку: 1) обґрунтувати принципи і чинники досягнення громадянської злагоди і поступального суспільного розвитку України; 2) здійснити науковий аналіз системного надання населенню різних видів соціальної допомоги з урахуванням вимог принципів толерантності; 3) провести емпіричне визначення ефективності надання населенню основних соціальних послуг в Україні та висвітлити способи їх гуманізації.

Об'єктом вивчення є принципи, чинники та механізми задіяння громадянського суспільства як соціуму толерантності і злагоди до реалізації соціальної політики та соціального забезпечення в Україні на державному рівні.

Предмет дослідження становлять системна організація, основні види і способи, критерії, параметри і показники ефективності надання соціальної допомоги населенню.

Гіпотеза дослідження. Широке упровадження принципів толерантності і повноцінне формування громадянської злагоди в суспільстві приведе до покращення системи надання соціальних послуг в Україні.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети в процесі дослідження використовувалися як загальнонаукові, так і спеціальні наукові методи, зокрема, *структурно-функціональний та системний*, які дали змогу всебічно вивчити структуру системи надання соціальних послуг, її складові, зв'язки між ними, з'ясувати взаємовідносини між суб'єктами, що надають соціальні послуги, їх повноваження та функціональні особливості; *аналізу* для вивчення розробленості в науковій літературі механізмів надання соціальних послуг та способів їх гуманізації, досвіду їх упровадження і зреалізації; *історичний*, з використанням якого було досліджено становлення системи формування толерантності; *екстраполяції*, який дав змогу оцінити можливості упровадження елементів зарубіжного досвіду та механізмів надання соціальних послуг з урахуванням принципів толерантності у вітчизняну практику; *синтезу та моделювання*, за допомогою яких сформовано основу концепції модернізації системи надання соціальних послуг.

Наукова новизна роботи. Вперше всебічно досліджено структуру надання соціальних послуг з гуманістичних позицій; проаналізовано механізми надання соціальних послуг та способи їх гуманізації з урахуванням принципів толерантності; показано можливості упровадження зарубіжного досвіду надання соціальних послуг у вітчизняну практику.

Практичне значення одержаних результатів. Визначено ефективність надання основних соціальних послуг та дано рекомендації державним органам виконавчої влади щодо її поліпшення, а також сформовано основні ідеї Концепції модернізації системи надання соціальних послуг в Україні.

Структура роботи. Магістерська робота складається із трьох розділів, вступу, висновків, списку літератури. Загальний обсяг – 66 сторінок, основний текст викладено на 58 сторінках. За результатами дослідження опубліковано двоє тез наукових повідомлень.

РОЗДІЛ 1

ПРИНЦИПИ І ЧИННИКИ

ДОСЯГНЕННЯ ГРОМАДЯНСЬКОЇ ЗЛАГОДИ

І ПОСТУПАЛЬНОГО СУСПІЛЬНОГО РОЗВИТКУ

1.1. Ідея громадянського суспільства, принципи та умови його реального утвердження

Соціально-політичні та соціально-економічні процеси в Україні актуалізували нині ряд проблем та питань які мають неабиякий вплив на постання громадянського суспільства. Будучи тривалий час відстороненою від світових суспільно-політичних процесів, українська соціально-політична система наслідувала моделі взаємодії держави та суспільства, що склалися ще у радянський період і в яких ідея громадянського суспільства не знаходила дієвого відображення. Практика доводить, що ідея громадянського суспільства має безпосередній вплив на політичні та соціальні інституції держави та організації суспільства. Ідея громадянського суспільства, як незалежного від влади об'єднання людей з метою більш ефективного захисту власних інтересів шляхом безпосереднього впливу на діяльність політичних та державноуправлінських інституцій, не нова. Протягом кількох століть ця теорія вдосконалювалася та набирала практичної цінності та значимості, пройшовши значний шлях трансформацій та вдосконалення. Виходячи із сучасного стану дослідження цієї проблеми та домінуючих концепцій можна зазначити, що громадянське суспільство – це стійке до зовнішніх впливів об'єднання вільних особистостей з метою творення альтернативних, по відношенню до існуючих владних та державних структур, інституцій управління, головною метою яких є захист приватних та суспільних інтересів від посягань держави та сприяння

можливості самореалізації особистості в різних галузях суспільно-політичного, економічного, духовного життя (див. [7; 8; 4 25; 31; 52]).

Реалії українського сьогодення підтверджують значимість зазначеної проблеми. Курс на побудову правової, соціально зорієнтованої держави неминуче призводить до необхідності появи дієвих інституцій громадянського суспільства. Проте практика політичного життя демонструє значні проблеми в цій сфері. Причому ці проблеми носять зазвичай не лише технологічний чи організаційний характер, а мають більш глибокі світоглядні коріння. Від часу здобуття незалежності український політикум та суспільство так і не спромоглися усвідомити істину, яка стала нормою сучасного державотворення в більшості демократичних країнах світу. Істина ця проста у формулюванні, але складна у реалізації. Суть її полягає у тому, що шляхи та методи творення, чи то модернізації державності не можуть носити номінально задекларований характер, а частіше за усе є наслідком тривалого історичного процесу, який полягає у пошуку компромісу між інтересами представників владних структур, інстанцій та превалюючими в суспільстві настроями щодо форми та моделі державності.

Спроби нав'язати певну модель державотворення, «підігнавши» під неї структуру органів влади та ідею громадянського суспільства, механічно залучивши до цього процесу суспільство, щоразу, як свідчить світова практика, зазнавали невдачу. Які б шляхетні наміри при цьому не переслідувалися, треба розуміти, що громадянське суспільство не має і не може бути інструментом державних та владних інстанцій щодо реалізації їх політичних намірів. Сутність громадянського суспільства полягає у конструктивній опозиції до влади, суспільному контролю за її діяльністю. Спроба об'єднати задля будь-якої «великої мети» потенціал громадянського суспільства та держави під загальним керівництвом державних інституцій неминуче призведе до формалізації та вихолощення ідеї громадянського суспільства і, як наслідок, до його перетворення у інструмент державної політики, що характерне для авторитарних і тоталітарних режимів.

За останні роки зазначена проблема знайшла своє відображення в багатьох наукових дослідженнях. Позитивним є те що більшість дослідників об'єктивно та неупереджено підходять до аналізу проблематики ролі громадянського суспільства в українському державотворенні, відверто вказують на численні проблеми та негаразди в цій сфері. Розвиток соціально-політичної думки показав ряд проблем, однією з головних серед яких відсутність загально визнаної концепції громадянського суспільства. Сучасна соціально-політична наука, і не лише українська, не дає єдиного визначення та тлумачення терміну «громадянське суспільство». Кожен із дослідників має можливість подати власне бачення сутності, функцій та місця ідеї громадянського суспільства у сучасному суспільно-політичному житті та політичній науці.

З цим погоджуються цілий ряд авторитетних українських дослідників. Наприклад, І. Кресіна вважає, що в середовищі вчених немає єдності в тлумаченні поняття «громадянське суспільство», воно є предметом активної дискусії в сучасній політичній науці [22, с. 35]. «У дослідженнях соціально-правової держави основний каркас категорій і понять визначені: держава, влада, соціальна держава, правова держава, конституціоналізм, парламент, уряд, президент, закон, декларація, об'єкт і суб'єкт політики тощо. З громадянським суспільством ситуація складніша. Це поняття не завжди окреслює предмет дослідження. Політологи різних країн дають сутнісно різні його визначення», – зазначає М. Михальченко [30, с. 25]. Будучи впевненим в наявності в сучасній Україні інституцій громадянського суспільства, він виділяє декілька підходів до визначення громадянського суспільства: 1) недержавний сектор економіки, сфери політичного і духовного життя; 2) сукупність громадських об'єднань і організацій; 3) опозиційні, напівопозиційні та нейтральні до влади соціальні сили. На його думку, із двох типів громадянських суспільств – американо-англійського та континентально-європейського, – в Україні, як і в інших постсоціалістичних країнах Європи, використовується переважно континентально-європейська модель. II

характерною рисою є наявність ефективного механізму стримування наступу держави на суспільні інтереси та інституції за ситуації нестабільності. До того ж вирішення проблем взаємодії суспільства і держави, модернізації в соціально-правовій, економічній, політичній та гуманістичній сферах неможливе без розробки й реалізації концепції взаємовідносин держави і громадянина, держави та інститутів громадянського суспільства.

Громадянське суспільство не може існувати за умов нелегітимного політичного режиму чи позбавлених легітимності владних інституцій. Громадянське суспільство може виступати ініціатором делегітимації влади та індикатором набуття нею легітимності. Однією з функцій громадянського суспільства можна вважати недопущення, а краще упередження, приходу до керівництва державою потенційно нелегітимних владних інститутів та встановлення нелегітимних режимів. Громадянське суспільство може народжуватися на «барикадах» боротьби з нелегітимною владою і зникати за умови поразки в цій боротьбі. Події Помаранчевої революції та Революції Гідності, стали яскравим прикладом спроби ситуативного, хаотичного, але від цього ще більш переконливого та значимого, народження громадянського суспільства в Україні. Джерелом активізації його становлення стали процеси граничної делегітимації влади в Україні. Інституції громадянського суспільства стали ініціатором суспільно-політичних змін та реформування політичної системи країни, становлення принципово нових методів та норм ведення політики, застерігши і державу, і суспільство від можливих, значно більш небезпечних, наслідків подальшої делегітимації влади в Україні. Згодом емоційний порив суспільства дещо згас, але відступу на дореволюційні позиції все ж не відбулося. Українська політика під впливом дій громадянського суспільства набула нових форм, більш соціально та особистісно зорієнтованих. Збереження набутих позицій цілком залежить від самого суспільства і його активності, впевненості у власні сили та небайдужості.

Громадянське суспільство не є інституційним феноменом поряд з такими спорідненими суспільними інститутами, як держава, партія, громадська організація. Громадянське суспільство є характеристикою суспільства з точки зору його самоорганізації, ступеня розвитку демократії, реалізації прав і свобод людини і громадянина, виконання громадянами своїх політичних обов'язків як носіїв суверенітету, як джерела влади, як свідомих суб'єктів політичної діяльності, як людей, відповідальних за наслідки своїх дій, за майбутнє всього суспільства. Громадянське суспільство не можна «побудувати». Його можна утверджувати як нову якість політично організованого суспільства, як середовище демократії, свободи і відповідальності за долю держави і нації. Громадянське суспільство створює державу, а не держава створює громадянське суспільство. Відтак, держава є частиною громадянського суспільства, інститутом здійснення публічної влади й механізмом забезпечення безпеки, добробуту, правового захисту прав і свобод громадян. Громадянське суспільство і держава співвідносяться як ціле і частина, як організм і механізм. За недемократичних політичних режимів громадянське суспільство не існує, як вважають деякі дослідники, – воно передало державі надто багато невластивих їй функцій і повноважень, внаслідок чого держава «поглинула» громадянське суспільство.

Ступінь розвиненості громадянського суспільства – це інтегральна характеристика рівня демократизму і політико-правової культури соціуму. Воно розвинене настільки, наскільки зберегло за собою більшість функцій і повноважень інститутів самоорганізації та самодіяльності громадян. Держава є сильною тією мірою, якою в межах, відведених їй громадянським суспільством функцій і повноважень, ефективно здійснює політичне управління в інтересах громадян, створюючи для цього відповідну правову систему і легітимно забезпечуючи правопорядок. Тобто, держава сильніша тоді, коли активніше громадянське суспільство, коли вона має менший сегмент у суспільстві за обсягом праворегулюючої діяльності, коли ефективно виконує визначені їй Конституцією функції і завдання. Громадянське суспільство є політичним,

оскільки таким є сам громадянин як свідомий суб'єкт політичних відносин і політичний актор. З огляду на цю природу громадянського суспільства некоректно визначати його як сферу реалізації приватних інтересів громадян поза втручанням держави та її організуючим, регулюючим впливом. Громадянське суспільство – не клуб за інтересами, не конгломерат любительських гуртків, асоціацій прихильників екзотичних розваг, не середовище мафіозних структур. Громадянське суспільство – це сфера самореалізації громадян, свідомих своїх політичних інтересів і потреб, що взаємно корелюються і потребують для цього легітимного і легального політичного інституту – держави. Виходячи з цього, влада, яка утвердилася як результат соціально-політичної самореалізації громадян, є легітимною і легальною, є уособленням держави як політичного інституту. Влада, джерелом якої нарешті став народ легітимізує інститут держави. Держава лишається легітимною доти, доки її дії ґрунтуються на законі, праві, народній довірі й підтримці. Ще Помаранчева революція поставила все на свої місця: держава і влада у своїй діяльності має керуватися правом, конституцією, законом, і лише тоді вона буде легітимною і легальною. Революція Гідності також була чинником зміни системи влади, означала кінець кланово-олігархічної влади та авторитарного політичного режиму і торжество правди, справедливості, закону, демократії. Проте її надбання майже розвіялися з плином часу.

Громадянське суспільство не може бути структуроване за аналогією з політичною чи правовою системою. Системою є саме суспільство, соціум як сукупність індивідів і спільнот. Для аналізу громадянського суспільства найприйнятнішими класифікаторами можуть бути часові й просторові характеристики (певні стани, етапи становлення громадянського суспільства в певній країні), показники рівня політичної участі (активне, пасивне громадянське суспільство), ступеня забезпечення прав і свобод людини і громадянина (розвинене, нерозвинене), адекватності суспільним завданням, цивілізаційним викликам, здатності до саморозвитку тощо [21, с. 3-6] .

Можна виокремити два концептуальні напрямки розгляду громадянського суспільства, що домінують в сучасній науці. Згідно одного із них, громадянське суспільство – це особлива позадержавна сфера суспільного життя, альтернатива державній системі управління. Згідно іншого – громадянське суспільство це складовий елемент держави, який має певну автономію, можливості впливу на процес державного управління та контролю над державними інститутами.

У методологічному контексті продуктивним є наступний підхід. Громадянське суспільство є основою держави. Його становлення відбувається в тісному зв'язку з становленням її як правової, соціальної, демократичної. Громадянське суспільство – це суспільство зрілих громадян із високим рівнем економічної, соціальної, духовної, політичної культури, яке спільно з державою утворює розвинені правові відносини. Громадянське суспільство – це суспільство вільних громадян. Воно вільне від держави, але взаємодіє з нею заради загального блага. Сутність громадянського суспільства полягає у забезпеченні законних прав людини. Особа в ньому здобуває гарантоване право вільного вибору тих чи інших форм економічного і політичного буття, ідеології, світогляду, а також можливість вільно висловлювати свої думки, погляди. Поступ громадянського суспільства в Україні, зазначає учений, залежить від розв'язання чималої кількості непростих проблем. Одна з них – удосконалення відносин між державою і суспільством, владою і громадянами. За роки незалежності в Україні не вдалося створити умов, за яких більшість громадян відчувала б себе активними суб'єктами політики. Влада є однією з фундаментальних засад суспільства. Але до владних структур знахабніло лізе кримінальна і напівкримінальна корумпована буржуазія. Люди, працьовиті, енергійні, високої культури та інтелекту, які переймаються честю і благом країни, залишилися без правової підтримки і належної винагороди за сумлінну працю. У принизливому становищі опинилися інтелігенція, робітники, сільські трудівники. Це негативно позначається на довірі громадян до органів влади.

1.2. Чинники та механізми задіяння громадянського діалогу до реалізації соціальної політики на державному рівні

Останнім часом проблеми громадянського суспільства, що відносяться до взаємозв'язку особистості, соціальних груп, громадських утворень і держави знаходяться в центрі уваги вчених, політиків і ЗМІ. Формування громадянського суспільства пов'язано з розвитком демократії, ринкової економіки та становленням правової держави – інакше кажучи з глобальною соціальною перебудовою, в ході якої повинні були б виникнути структури суспільного контролю, що гарантують зворотний зв'язок між людиною і суспільством.

Громадянське суспільство є: 1) ступенем звільнення громадян від державного впливу, бюрократичної монополії; 2) механізмом захисту прав і свобод громадян. При цьому варто нагадати думку Г. Гегеля стосовно того, що відносини держави і громадянського суспільства мають бути максимально діалектичними, тобто як розмежовані, так і об'єктивно поєднанні одночасно.

Термін «громадянський» відноситься до організацій громадянського суспільства – громадських груп, некомерційних організацій, неприбуткових організацій: все, що не є частиною державного або комерційного ринкового сектору. «Діалог» відноситься до змістовної дискусії з особами, що приймають рішення. Таким чином, громадянський діалог як механізм реалізації соціальної політики є ознакою здорової демократії, тому що знання, досвід і енергія активних громадян впроваджується в процес управління. Це структурований формат для громадянського дискурсу, являє собою інструмент для створення мостів через прірву точок зору, форма взаємодії між державою та громадянським суспільством, яка полягає у взаємній передачі думок, інформації або установок, що стосуються цілей, інструментів та стратегій реалізації державної соціальної політики [63].

Поняття «громадянський діалог», було впроваджено у 2004 році в університеті штату Аризона (США), щоб досліджувати громадянську реакцію на політичну риторіку. З тих пір воно використовується для дослідження проблем взаємодії держави та організацій громадянського суспільства, боротьби з тероризмом, свободи слова та імміграції, поділу церкви і держави. Громадянський діалог існує паралельно з представницькими органами, консультативними установами та «соціальним діалогом», що зосереджений на роботі, яка існує поміж урядом, роботодавцями і профспілками.

У розумінні сутності й природи громадянського діалогу в Євросоюзі відсутній консенсус і тому різні автори вкладають а нього різний зміст. Так, наприклад, у Словенії під громадянським діалогом розуміється «включеність громадянського суспільства та його акторів в розробку і здійснення державної політики». У Балканському регіоні, практика та досвід відносин і співробітництва між організаціями громадянського суспільства та урядом існує на національному рівні через спроби визначити відносини і правові основи між органами державної влади (центральними і місцевими) та організаціями громадянського суспільства, здебільшого у вигляді стратегії уряду або угоди про співпрацю з громадянським суспільством. Основна мета громадянського діалогу-поліпшення функціонування демократичних структур, а також функціонування громадянського діалогу на місцевому рівні. Цілі громадянського діалогу наступні: а) зміцнення взаємного обміну досвідом між представниками громадянського суспільства в країнах ЄС та країнах-кандидатах; б) допомогти подолати інформаційний розрив; створення взаємного розуміння і забезпечення посилення інформованості про можливості та проблеми майбутнього приєднання до Євросоюзу.

Н. Нахтігаль запропонувала визначення громадянського діалогу як «створення можливостей для громадянського суспільства виражати свою стурбованість і представляти свої пропозиції щодо суспільного життя та соціально-економічного розвитку» [64]. Це здійснюється в процесі взаємодії громадянського суспільства з формальними державними інститутами для

реального впливу на поточну політику і прийняті політичних рішень з метою підвищення ступеня їх легітимності, популярності і підконтрольності.

Е. Фазі і Дж. Сміт зазначають, що під громадянським діалогом слід розуміти широкий діапазон спеціальних неструктурованих практик і гнучких консультацій головним чином з проблем соціальної політики. Громадянський діалог виник як «паралель» до соціального діалогу і, на відміну від нього, звертається до широкого діапазону взаємодій між організаціями громадянського суспільства і державними установами та інститутами влади. Громадянський діалог являє собою взаємодію між державними установами та організаціями громадянського суспільства, а не односторонні відносини. Йому може бути притаманна різна ступінь його формалізації, починаючи від неофіційних контактів до юридично визнаних і інституціоналізованих процедур безперервного обміну соціально значущою інформації. Громадянський діалог може характеризуватися різним ступенем залученості в нього організацій громадянського суспільства: від спорадичного інформування своїх контрагентів до встановлення систематичних консультацій та активної участі в двосторонньої комунікації з різними офіційними інститутами. На думку вищеназваних дослідників, громадянський діалог може містити ряд фаз: постановки проблеми, визначення політики, прийняття рішення, реалізації та оцінки отриманих результатів. У якості акторів громадянського діалогу виступають організації громадянського суспільства, які діють в громадських інтересах (див. [3; 22; 23; 30]).

Єврокомісія дійшла висновку, що громадянське суспільство «включає в себе наступне: профспілки та роботодавців («соціальних партнерів»), неурядові організації, професійні асоціації, благодійні організації, низові організації, які залучають громадян до місцевого і муніципального життя» [67]. Такий підхід дозволяє включити соціальний діалог (у вузькому сенсі) як фрагмент тристоронньої інтеракції в більш широке поняття двостороннього діалогу держави з громадянським суспільством. У той же час, якщо розглядати роботодавців, поряд з державою і громадянським суспільством, у якості акторів

трисекторного соціального партнерства, то такий соціальний діалог лише частково збігається з діалогом держави і громадянського суспільства.

Виділяють три основні форми громадянського діалогу [22]:

1. «Вертикальний діалог» або «секторальний громадянський діалог» між організаціями громадянського суспільства та їх партнерами по діалогу в законодавчій і виконавчій владі національних держав, що входять до Євросоюзу.

2. Друга форма громадянського діалогу – це «трансверсальний», або поперечний діалог. Він розуміється як структурований і регулярний діалог між інститутами Євросоюзу та всіма компонентами громадянського суспільства.

3. Третя форма громадянського діалогу – це «горизонтальний діалог» між самими організаціями громадянського суспільства з проблем розвитку ЄС та його політики.

Ці три форми діалогу в даний час існують в Європейських країнах, а розвитком громадянського діалогу займаються практично всі громадянські інституції. Основною метою громадянського суспільства у Євросоюзі є вираження громадської думки за допомогою громадянського діалогу, що проявляється у вигляді обговорень, дискусій та дебатів. Ціль європейського громадянського суспільства у висловленні позицій громадян, а не політична боротьба за владу. В структурі громадянського діалогу слід виділити принаймні три рівні. Перший рівень, це макрорівень, де процес діалогу здійснюється на загальному рівні взаємодії влади та структур громадянського суспільства. Другий рівень, регіональний рівень взаємодії органів влади та громадянських формувань. Ну і, нарешті, самий низовий рівень – це рівень місцевого самоврядування, а також рівень внутрішньої міжсуб'єктної взаємодії один з одним різних інститутів і структур громадянського суспільства.

Виділимо критерії і показники громадянського діалогу як чинника злагоди у суспільстві:

загальні (соціальні; політичні; економічні; культурологічні тощо);

стратегічні (комплексне, послідовне упровадження адміністративних, науково-методичних, роз'яснювальних принципів у процесі інтеграції громадянського діалогу, основою для яких є принципи та функції громадянського суспільства);

тактичні (зміна суб'єкт-об'єктних стосунків на суб'єкт-суб'єктні; демократичність, прозорість, генерування ідей на всіх рівнях громадянського діалогу);

спеціальні (особливі) інновації як принцип ефективного функціонування громадянського діалогу, так і спонукання до інновацій, введення нових європейських стандартів для конструктивного, успішного громадянського діалогу в Україні.

За допомогою зазначених вище критеріїв та показників можна виділити основні рівні громадянського діалогу:

1. Ціннісний рівень: довіра громадян та громадянська участь.
2. Нормативний рівень: прийняття та контроль за виконанням державних рішень (координованість дій), пряме спілкування, досягнення зворотного зв'язку.
3. Інформаційний рівень: проведення публічних заходів, поширення інформаційних матеріалів, налагодження й підтримка постійних контактів з групами постраждалих, вивчення думки постраждалого населення.
4. Правовий рівень: ухвалення та запровадження нових законодавчих актів з метою підвищення ефективності управлінських послуг і процедур, виходячи з європейських правових стандартів.

Спираючись на досвід ЄС у розвитку громадянського діалогу, ми спробували виокремити основні функції громадянського діалогу для ефективного функціонування його в Україні. Одна окремо взята функція інституту – це його призначення та роль, яку діалог покликаний відігравати в суспільстві, його практична користь, яку він приносить в ході реалізації своєї місії. Наведемо основні функції громадянського діалогу як чинника злагоди і поступального суспільного розвитку:

1. Комунікативна функція, полягає в забезпеченні зв'язку влади з громадянським суспільством на основі взаємного обміну інформацією.

2. Інтегративна функція, що дозволяє за допомогою діалогу домагатися об'єднання зусиль суспільства та влади у вирішенні життєво важливих проблем.

3. Конфліктологічна функція, що дозволяє на основі громадянського діалогу фіксувати конфліктогенні ситуації, вести переговори, домовлятися, знаходити консенсус, компроміс, формувати дух толерантності та приймати необхідні практичні заходи для вирішення гострих і злободенних проблем.

4. Аксіологічна функція, що складається в спільному пошуку і визначенні політично і соціально значущих цінностей як для влади, так і для громадянського суспільства.

5. Прогностична функція, що дозволяє визначати на основі двосторонньої комунікації перспективи і пріоритетні напрями розвитку суспільства і держави, а також передбачати можливі проблеми, що виникають у політичній, економічній і соціальній сферах.

6. Функція громадянської соціалізації, що дозволяє долучати до активної громадянської діяльності широкі верстви населення.

7. Функція громадянського контролю за діяльністю влади, що дозволяє боротися з такими негативними явищами у владі, як бюрократизм, байдужість, протекціонізм, формалізм, хабарництво, використання службового положення в особистих цілях і т. ін.

8. Політико-управлінська функція, покликана на основі інформації, отриманої владою в ході зворотного взаємозв'язку з громадянським суспільством, приймати адекватні заходи і рішення.

Отже, головне призначення громадянського діалогу і його місія полягає у здійсненні рівноправної дискурсивної взаємодії інститутів громадянського суспільства і громадянських організацій з державною та муніципальною владою, а також один з одним.

Висновки до розділу 1

У сучасній науці не існує єдиного загальноприйнятого визначення поняття «громадянське суспільство». Виділяється кілька концептуальних авторських підходів, які окреслюють різні аспекти та прояви громадянського суспільства. Більше того, немає серед дослідників і однозначної відповіді на питання чи є, взагалі, в сучасній Україні громадянське суспільство чи ні. Проблема ускладнюється внаслідок її надмірної за політизованості. Проте головним завданням громадянського суспільства є не лише мобілізація суспільства на боротьбу із зовнішнім ворогом, але і подальша консолідація суспільства з метою подальшого ефективного державотворення, що яскраво засвідчили події 2014–2019 років.

Громадянський діалог як чинник досягнення громадянської злагоди і поступального суспільного розвитку має особливу структуру і виконує ряд важливих функцій. Подальша його доля буде залежати від громадянської активності населення країни, від розвитку рівня культури діалогової взаємодії суспільства і держави та, звичайно, від законодавчо-правового закріплення процедур двосторонньої інтеракції влади і громадянського суспільства. З одного боку, рівень затребуваності діалогової комунікації в суспільстві визначається ступенем розвиненості громадянської активності населення, а з іншого боку і сама ця активність пробуджується лише в повноцінному і рівноправному діалозі громадянського суспільства з державою, чого, до речі, сьогодні так не вистачає для становлення повноцінного громадянського суспільства в сучасній Україні.

РОЗДІЛ 2

НАУКОВИЙ АНАЛІЗ СИСТЕМНОГО НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ РІЗНИХ ВИДІВ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ З УРАХУВАННЯМ ПРИНЦИПІВ ТОЛЕРАНТНОСТІ

2.1. Міжнародні принципи толерантності та повноти дотримання їх вимог в Україні

Соціальні процеси, які відбуваються у світі на сучасному етапі розвитку суспільств, характеризуються неоднозначністю та суперечливістю, і тому актуалізували проблему дослідження феномена толерантності вченими різних країн. Після того, як Організація об'єднаних націй з ініціативи ЮНЕСКО проголосила 1992 рік «Міжнародним роком толерантності» і 16 листопада 1995 року була підписана «Декларація принципів толерантності», питання проблематики толерантності, розмаїття культур, відмінностей між людьми стали предметом обговорення на численних конференціях як регіонального, так і міжнародного масштабів. Тематика, рівні та аспекти вивчення цього явища підтверджують наявність найрізноманітніших його інтерпретацій, розкривають багатоплановість і неоднозначність значеннєвого наповнення самого поняття «толерантність». Ця декларація констатує, що ми живемо у вік глобалізації і все більшої мобільності, швидкого розвитку комунікацій, інтеграції і взаємозалежності, великомасштабних міграцій та переміщення населення. Тому ескалація конфліктів, будь-які прояви інтолерантності чи навіть неготовності до толерантності потенційно ведуть до неуспіху в соціальному та економічному розвитку, загрожують своїми деструктивними наслідками всьому світу.

Цілком закономірно, що сьогодні ідея толерантності обговорюється в державно-правовому, етико-філософському, політико-ідеологічному, психолого-педагогічному, соціологічному та інших аспектах. Водночас

така багатоаспектність вивчення зумовлює немало складностей і протиріч у розумінні цього феномена: з одного боку, вчені згодні, що толерантність є чеснотою, цінність якої важко заперечити, з іншого – не всі одностайні в думці про межі, ліміти, форми вираження й узагалі – у трактуванні засновків, передумов, чинників та механізмів дії-перебігу цього суто людського явища.

У будь-якому разі очевидно, що поняття «толерантність» описує складне соціопсихологічне явище, котре на сьогодні є актуальним мульти- і міждисциплінарним об'єктом дослідження. Так, Дж. Лорсен, залежно від сфери наукового знання, виділяє такі типи толерантності: психологічну (милосердя, співчуття, ввічливість, стриманість і милість), правову або юридичну (перше принципове вивільнення від державної релігії), богословську та догматичну (толерантність широких богословських переконань до протилежних поглядів усередині них) та еклесіологічну (терпимість панівної церкви до інших церков) [26]. К. Жмирова характеризує основні види толерантності, зважаючи на об'єкти, до яких найчастіше вона виявляється як нетерпимість, а саме толерантність до [16]:

- особистісних особливостей іншої людини (міжособистісна);
- інших поглядів, ідей, думок (інтелектуальна);
- іншого етносу (етнічна);
- іншої віри (конфесійна);
- іншої культури (міжкультурна);
- іншої статі (гендерна);
- іншої сексуальної орієнтації (сексуальна);
- іншого стану здоров'я (медична);
- іншого віку (вікова);
- іншої соціальної групи (соціальна).

Багатозначне тлумачення поняття «толерантність» дає «Великий психологічний словник»: це – «установка ліберального прийняття моделей поведінки, переконань, цінностей іншого», «переносимість ліків», нарешті

«здатність витримувати стрес без серйозної шкоди для себе» [16]. Розширене і, на нашу думку, найбільш влучне визначення толерантності дає «Словник з етики». Толерантність – моральна риса, яка характеризує ставлення до інтересів, переконань, вірувань, звичаїв і поведінки інших людей. Виявляється у прагненні досягнути взаємного порозуміння й узгодження різноманітних інтересів і поглядів без застосування тиску, переважно методами роз'яснення та переконання [41]. С. Гончаренко у «Педагогічному словнику» розглядає толерантність як терпимість до чогось, скажімо, до чужої позиції, думки, до чужого переконання [47].

Наведений калейдоскоп визначень того, що являє собою явище толерантності, і який зміст поняття, що описує це явище, вказує на те, що саме толерантність потребує комплексного аналізу і як явище-риса, і як методологічна категорія. Звідси очевидно, що в сучасній науковій літературі існує багато підходів до вивчення феномена толерантності. Основними методологічними орієнтирами на сьогодні є аксіологічний, ідеально-типологічний, конфліктологічний, онтолого-історичний та екзистенційно-гуманістичний. Кожен із цих орієнтирів містить психологічну складову як найбільш значущу для його розвитково-функціональної наявності, реального уможливлення. Так, скажімо, цілком природно, що аксіологічний підхід є найбільш поширеним у вивченні феномена толерантності. Адже толерантність в усі часи вважалась однією із основних цінностей суспільства й передумовою розвитку людських контактів на різних рівнях. Однак, відстежуючи процес становлення толерантності, дослідники відмічають, що раніше, а саме в епоху Середньовіччя, вона була радше інструментом запобігання конфліктів, а не «цінністю у собі». Перехід від інструментального до ціннісного її розуміння відбувся в епоху Реформації [53]. Цьому сприяли зміни в духовних парадигмах того часу, а саме зміни у розумінні взаємин між людиною та соціумом і різними соціальними групами, які спричинили постановку проблеми індивідуальності та невідчужуваності права на життя і пошуку кожною людиною власного шляху до істини, як і права на помилку. Ці зміни стали підставою перших

офіційних декларацій принципу толерантності [11]. Нині аксіологічний підхід до толерантності головно визначається спрямуванням глобального розвитку в напрямку переходу від культури насильства до культури миру та злагоди й цілком природно передбачає утвердження в міжнародному співтоваристві принципово нової парадигми. «Толерантність як цінність базується не на протистоянні, а на співіснуванні з іншим, не на запереченні, а на визнанні іншого, не на покірній терпеливості до насильства, а на його подоланні» [19, с. 178].

П. Ніколсон, вважає, що «толерантність є чеснота утримання від використання сили для втручання в думку чи дію іншого, якщо б вони й відхилялись у чомусь важливому від думки чи дії суб'єкта толерантності, причому навіть тоді, коли останній морально з ними не згоден» [28, с. 3]. Отож науковець бачить у толерантності безперечне благо й особливу добродієність кращих людей та суспільств, закликає до її примноження в нашому недосконалому світі. Загалом ціннісні важелі пронизують проблему толерантності у розвідках багатьох німецьких учених. Так, І. Бубіс витлумачує толерантність (Toleranz) як терпимість (Duldung), яку сильніший проявляє стосовно релігії, світогляду, походження, національності, кольору шкіри та історії іншої, більш слабкої людини, і характеризує її як основоположну цінність демократичного суспільства [65]. Серед характеристик толерантності як загальнолюдської цінності зустрічаються і роздуми про толерантність як цінність конкретної держави, нації, міжцивілізаційних відносин, де вона розглядається як феномен людської суб'єктивності і являє собою окремий вид реальності, особливий вид ковітального буття.

Наголошуючи на кризі класичного та модерного підходів до толерантності, Є. Бистрицький висновує про те, що за сучасних умова толерантність означає можливість знаходження у ситуації паралельного співіснування з усім інакшим. Так визначаючи толерантність, науковець указує на культурні світи індивідів, тобто на локальний спосіб буття людей, на їхню повсякденність, яка максимально визначає їх поведінку та зв'язки у суспільстві,

– особисті переживання, розуміння сенсу життя, почуття страху й т. ін. [1]. Ось чому міжнаціональні й етнокультурні зіткнення в країнах СНД після розпаду СРСР, як і в інших частинах світу, треба розглядати, на його думку, глибше – як конфлікти культурних світів життя, різних способів буття людей. Е. Гуссерль теж розглядає толерантність залежно від культури, й у зв'язку з цим доводить, що будь-яка стриманість у власних діях виявляється принципово залежною від значень тієї культури, котра є персоніфікованим життєвим світом [10]. Толерантність як цінність важлива у тому відношенні, що їй притаманна активна позиція у ставленні до чужого-іншого. Більшість авторів, котрі пишуть про толерантність, указують на її сутнісну несхожість з індиферентизмом. Толерантність – категорія далеко не пасивна, адже це не тільки повага інших за відсутності своїх власних цінностей, але й категорія активна, що передбачає розширення кола особистісних орієнтацій за допомогою позитивної взаємодії з іншим.

З активної позиції декларується толерантність ЮНЕСКО. «Толерантність – це не поступка, поблажливість чи потурання. Толерантність – це передусім активна позиція, яка формується на основі визнання універсальних прав та основних свобод людини. У жодному разі вона не може бути виправданням посягання на ці основні цінності, котрі повинні виявляти кожна людина, групи людей та держави» [11, с. 3]. Отже, аналіз толерантності у рамках аксіологічного підходу дає змогу виділити такі ознаки феномена «толерантність»: цінність, співіснування, подолання, терпимість, безконфліктність, визнання за іншими права на володіння істиною, активна позиція, основа для духовного зростання.

Ідеально-типологічний підхід бере свій початок у філософії І.Канта, ґрунтується на концепції природних індивідуальних невідчужуваних прав. Кант відходить від проблеми моральної спільності індивідів через те, що закони моралі, сформульовані ним, і перш за все категоріальний імператив, діють в універсальному світі. Таке моральне визначення толерантності виключає із її сфери байдужість, а також все те, що не передбачає істотних розбіжностей між

суб'єктами відносин (злагоду, дружбу та любов). Кантівський толерантний суб'єкт повинен виконувати моральний обов'язок всупереч своїй незгоді з відмінностями у поглядах, діях та віруваннях інших, а про толерантність доцільно говорити лише тоді, коли суб'єкт володіє внутрішньою силою для приглушення відмінностей, або для можливості запобігання спокійному існуванню даного відхилення. Теоретики даного підходу стверджують, що вимога існування толерантності не виводиться з інтересів держави, а насправді єдиною причиною для заперечення рівних загальних свобод є намагання запобігти ще більшим несправедливостям, які зумовлюють втрату свободи. Цінність толерантності безпосередньо витікає із принципів справедливості, оскільки останні зводяться до рівної свободи рівних громадян, котра, своєю чергою, можлива лише за умови державної незацікавленості у будь-якій філософській течії, або у тій чи іншій релігії. Толерантність закінчується тоді, коли відбувається зазіхання на свободу та права особистості. Потрібно толерантно ставитися до того, що в даний момент більшістю оцінюється позитивно, навіть якщо у тебе протилежна думка. Р. Друа у вирішенні проблеми меж толерантності закладає ідею свободи, вважаючи, що толерантність ґрунтується на принципі взаємності. Суть останнього полягає в тому, що якщо слова та вчинки людини не зазіхають на права та свободи іншої, то вони об'єктивно є толерантними. Іншими словами, толерантність – це виключення претензії на одноосібне володіння істиною, це визнання за іншими права на вільне існування та вільне самовираження, а принцип взаємності не дозволяє толерантності переродитися у свою протилежність, дійти до абсурду, до самозаперечення. Отож, ідеально-типологічний підхід уможливило виокремлення таких ознак феномена толерантності: норма моралі, моральний ідеал, принцип справедливості, право вільного самовираження, свобода.

Конфліктологічний підхід у дослідженні толерантності передбачає не відміну боротьби за свої погляди, а, навпаки, боротьбу, хоча й у певних межах, які неможливо визначити апріорно, оскільки їх задає реальна практика ситуативного протистояння. Теоретики даного підходу стверджують, що

нерідко в історії конфлікт між далекими культурами, під час якого сторони поступово починали пізнавати одна одну, приводив до формування основ терпимості, здатної забезпечити їх мирне співіснування. Отож, конфліктологічний підхід дозволяє виокреслити наступні характеристики феномена толерантності: активне взаємопроникнення, конструктивне опоненство, плюралізм, демократія.

Онтолого-історичний підхід до вивчення феномена толерантності є важливим, зважаючи на те, що він допомагає відстежувати динаміку його розвитку і становлення. Найбільші досягнення у цьому напрямку належать М. Волцеру, котрий на основі культурно-релігійних відмінностей у способі життя людей, описує п'ять типів або режимів функціонування толерантності: релігійна терпимість, яка бере свій початок у XVI–XVII століттях, є не що інше, як відсторонено смиренне ставлення до відмінностей заради збереження миру та спокою; позиція пасивності, розслабленості, милостивої байдужості до відмінностей; своєрідний моральний стоїцизм – принципове визнання того, що «інші» мають таке ж право, навіть якщо їхній метод користування цими правами не викликає схвалення; відкритість у ставленні до інших, допитливість, можливо, навіть повага, бажання прислухатися та вчитися; захоплене схвалення відмінностей, «схвалення естетичне, за якого відмінності сприймаються як культурна іпостась..., розмаїття творінь Божих або природи; ...або схвалення функціональне, за якого відмінності розглядаються (наприклад, ліберальні прихильники мультикультуризму) як невід'ємна умова розквіту людства» [49, с. 25-26].

Своєрідний історичний підхід характеризує ознаки толерантності залежно від рівня розвитку суспільної свідомості, і на основі яких можна виділити кілька її типів [39]: прихована толерантність, толерантність як терпимість, культурна толерантність та толерантність у сфері наукової ментальності; водночас О.Я. Шаюк (див. [54; 55]) типологічно обґрунтувала психокультурну толерантність (рис. 1.1). Відтак онтолого-історичний підхід уможливорює обґрунтування кількох ознак феномена толерантності, які виявляються у його

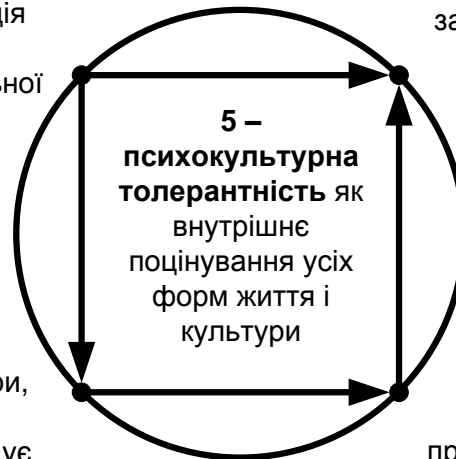
такому осмисленні: моральний принцип, взаємна повага, ділове співіснування, неагресивне протиставлення, суперечність, прийнята відмінність.

1 – прихована толерантність:

не осмислена концептуально;
суспільство терпимо ставиться до специфіки філософського мислення, оскільки воно ще не веде до руйнування образів міфічної свідомості, але в кінцевому підсумку виникає тенденція придушення філософії (міфологічний тип суспільної свідомості)

2 – толерантність як терпимість:

у структурі абсолютної віри, монотеїзму принципово неможлива, тому що руйнує абсолютність; але релігійні війни, основою яких була нетерпимість, все ж підготували легітимізацію толерантності (релігійний тип суспільної свідомості)



4 – толерантність у сфері наукової ментальності:

терпимість до чужих вимог у сфері науки має значення лише там, де питання ще не вирішене до кінця; теоретична істина, побудована на неспростовних доказах, закономірно вимагає визнання у тих випадках, коли у відомому питанні можуть бути наявні докази pro et contra, терпимість має місце при оцінці доказів суперника

3 – культурна толерантність:

стає реальністю унаслідок визнання як істини універсальних моральних принципів; на цій основі можлива повага іншого, прийняття етнічних та національних особливостей, різноманітних соціальних поглядів, котрі породжуються особливостями життя, професійної діяльності, культурних традицій; це результат високої духовної та моральної культури (секулярний тип суспільної свідомості)

Рис. 1.1. Ознаки толерантності залежно від рівня внутрішньої організації суспільної свідомості (за О. Шаюк) [55].

Поряд з основними методологічними підходами у дослідженні толерантності не менш вагомими є гносеологічний та ксенологічний підходи. Перший з указаних передбачає використання багатого потенціалу теорії пізнання для з'ясування самої суті толерантності, її достовірності та істинності, ставлення до реальності, виявлення соціально-групових, особистісних, державно-національних та загально цивілізаційних параметрів і дає змогу

виокреслити межі толерантності, на які впливають історичні та політичні традиції, культурна самобутність, стан соціуму.

В рамках нашого дослідження найбільш доцільним вважаємо вітакультурний підхід до вивчення толерантності, з позицій котрого остання розглядається як самонастановлення і водночас як цінність культури та як фактор впливу на формування консенсусного, гуманного суспільства. Цей підхід постає із соціокультурного, чому є аргументоване пояснення. Так, О. Якимович, дійшов висновку, що толерантність охоплює елемент зверхності однієї культури над іншою, а тому є «витонченою стратегією домінування». Навіть коли виголошується думка про те, що «інші не гірші за нас», тобто публічно підтримується концепт толерантності, все ж за нами закріплюється право культурної легітимізації. При цьому «ми» дозволяємо «іншому» бути також людиною й очікуємо того ж від неї. Ось чому в такому витлумаченні толерантність – це прихований культ «досконалого себе» [58]. Соціокультурний підхід дає змогу розглядати толерантність як інтенцію загальнолюдських інтересів та потреб. Так, толерантність тлумачиться як «визнання прав та свобод людини, які, незважаючи на відмінності, повинні бути однаковими для всіх» і як «готовність прийняти «інших» такими, як вони є та взаємодіяти з ними на основі розуміння і згоди» [55]. Звідси очевидно, що толерантність – засаднича передумова соціальних зв'язків та нових форм комунікативно доцільних відносин. Терпиме ставлення до іншого – це та культурна норма, яка примножує й покращує результати співробітництва і загальнолюдського спілкування. Вона, як і будь-яка інша проблема, визріває у певному досвіді людей; і тільки під дією реальної зацікавленості може бути вирішена. Толерантність передусім виявляється в людському намірі досягнути порозуміння та гармонії найрізноманітніших мотивів, установок, орієнтацій, не застосовуючи насильства, не подавляючи людської гідності, а використовуючи тільки гуманістичні можливості – діалог, роз'яснення, переконання, співробітництво, взаємодопомогу [58].

Окремо підкреслимо виняткову важливість вітакультурного підходу в осмисленні толерантності як особливого психодуховного стану-властивості людини. Вітакультурна парадигма в останнє десятиліття розробляється А.В. Фурманом у різних теоретико-прикладних контекстах – практичної психології [50; 51], психокультури української ментальності і теорії освітньої діяльності. Вона інтегрує (звісно, у знятому вигляді) здобутки інших відомих парадигм, тобто не тільки переносить окремі приписи, цінності, методи і техніки дослідження із відомих теоретичних моделей у царину власного змісту, а й долучає висновки та наслідки різних концепцій і теорій до пояснення, прогнозування і проектування відомих та нових експериментальних даних у сфері соціогуманітарного пізнання. Таку інтеграцію уможливорює щонайперше категоріальна сутність понять «життя» і «культура». Останні, як «межові світоглядні універсалиї є вихідними концептами, що у взаємодії і поєднанні задають цілісний узагальнений образ людського світу, зосереджують історично накопичений соціальний досвід, організуються як своєрідні глибинні програми соціального життя груп, етносів, народів (В. Стьопін), тотально пронизують усі соціумні процеси, стани, властивості» [51, с.47].

Відтак, обіймаючи максимально широкий діапазон взаємодії людини і світу з допомогою вищевказаних граничних світоглядних універсалиї, вітакультурна парадигматика рефлексивно організується як окремий метапідхід, у форматі якого переосмислюються та реінтерпретуються здобутки інших методологічних підходів і водночас виробляються власні концепти і фундаментації, принципи і приписи. Зокрема, одним із стрижневих концептів, що отримав розробку як засадничий принцип інноваційної системи модульно-розвивального навчання, є паритетність як ситуативної взаємодії всіх учасників у класі чи аудиторії, так і їхньої спільної освітньої діяльності в цілому, що організується циклічно – від періоду до періоду (інформаційно-пізнавальний – нормативно-регуляційний – ціннісно-рефлексивний – духовний) та від етапу до етапу (чуттєво-естетичний – настановчо-мотиваційний – теоретично-змістовий – оцінювально-смісловий –

адаптивно-перетворювальний – системно-узагальнювальний – контрольно-рефлексивний – духовно-естетичний – спонтанно-креативний). Причому важливо те, що така паритетність, забезпечуючи максимальну толерантність міжособистих стосунків, досягається шляхом усвідомленої рівноправної роботи викладача і студента з інваріантним, еталонно заданим і психомистецьки зреалізованим на кожному етапі навчального модуля, психолого-педагогічним змістом.

Ще у 2017 році дванадцять відомих українок та українців стали посланцями толерантності ООН в Україні. Завдяки цьому питання рівності потужніше зазвучали не тільки на сторінках конвенцій, не лише у правозахисті, а й у музиці, екології, медіа, театрі, спорті, співі, мистецтві, літературі. Посланцям та посланницям довелося виявляти причини нетолерантності, знаходити травматичні стереотипи та фобії. Вони також працювали як місія медіації і розбудови миру: впливали на розвиток культури і традицій взаєморозуміння та поваги, зменшували поляризацію суспільних настроїв та виступали за посилення діалогу в українському суспільстві. Комунікаційна кампанія з просування цінностей толерантності в українському суспільстві, яка ініційована Програмою розвитку ООН в Україні, підтвердила необхідність налагодження діалогу між різними соціальними групами щодо актуальних та часом непростих питань. Численні зустрічі посланців та посланниць у столиці та регіонах України наочно продемонстрували, що саме дискусії про майбутнє без втечі від минулого, обговорення спільного бачення руху країни можуть стати ефективним механізмом зниження агресії та нетолерантності.

Нині українське суспільство гостро потребує ефективної комунікації щодо таких важливих питань як нетерпимість та її загрози для розвитку країни, взаємозв'язок між толерантністю та безпекою, а також важливість всеохопного й широкомасштабного національного полілогу задля майбутнього. Протягом наступного етапу кампанії у 2018–2020 роках оновлена команда спрямувала свою діяльність на розвиток регіональної мережі лідерок та лідерів, які стануть поширювачами ідей та цінностей поваги, взаєморозуміння, а також прав

людини на регіональному рівні в Україні. Взаємодія між посланцями національного рівня та лідерами регіональної мережі має забезпечити ефективну комунікацію щодо поваги до прав людини і свобод, цінностей соціальної єдності та полілогу в регіонах України.

Крім створення регіональної мережі, в рамках кампанії планується проведення низки мистецьких, літературних та спортивних акцій задля залучення до дискусії якомога ширшого кола людей із різних соціальних груп. Адже саме із усвідомленням цінності різноманіття та беззаперечності рівності кожної і кожного формується справжня повага до особистості і громадянина.

2.2. Оглядове висвітлення основних видів соціальної допомоги в Україні як фактору соціальної толерантності і громадянської злагоди

Як показує досвід розвинутих країн, демократизація, главенство закону та відкритість приводять до поліпшення соціального захисту громадян, а стаття державного бюджету на соціальний захист стає найбільш затратною. У центрі дискусій по проблемам реформування сучасних систем соціального захисту, пенсійного забезпечення, що тривають у науковому і політичному середовищі західних країн, країн з перехідною ринковою економікою, знаходиться виявлення пошукових моделей вдосконалення системи, винайдення все більше ефективних страхових механізмів і методів; відтворення ситуацій багаторівневого і взаємодоповнюючого системного утворення соціального захисту; залучення до активної співпраці приватних угруповань, самих же застрахованих до процесів соціального фінансування; методичне оновлення, тобто замученість до процесів колективного та особистісного соціального страхування осіб, які зайняті у всіх секторах ринку праці; створення взаємопов'язаних, комплексних інститутів соціального захисту для людей похилого віку.

Реформування систем соціального захисту, підсистем соціального страхування і допомоги, які вже розпочалися в ряді країн Європи, зводяться у підсумку до програвання різноманітних комбінацій у таких заходах як поступове підвищення пенсійного віку, поступове зниження розмірів окремих видів пенсій, соціальних допомог, подальше збільшення розмірів страхових внесків, періодів страхування, обмеження існуючої практики передчасного виходу на пенсію, створення і стимулювання дії приватних соціальних фондів.

Головним інститутом соціального страхування, організованим на засадах принципу перерозподілу у системі соціального захисту, що реформується, передбачене посилення додаткового страхування (обов'язкового і добровільного за характером; професійного, корпоративного і індивідуального за формою організації) у структурі системи соціального захисту, який є накопичувальним за природою.

Головними напрямками удосконалення захисту і реабілітації населення України в широкому розумінні є створення відповідної законодавчої бази на основі міжнародних правових стандартів та Конституції України; прийняття національної концепції сталого розвитку, без якої неможливе економічне зростання; забезпечення на практиці рівних можливостей реалізації своїх прав кожному громадянину України. Загальнодержавна система соціального захисту громадян має базуватися на відповідній системі правової та національної безпеки як державних гарантій соціального захисту, на державному та добровільному страхуванні, яке передбачає максимальну поінформованість населення. Соціальне забезпечення повинно також передбачати державну гарантію компенсації всіх збитків, яких зазнав пересічний громадянин незалежно від їх природи. Важливо, щоб діяльність держави у сфері соціального захисту була спрямована на пом'якшення соціальних конфліктів, підтримку соціальної стабільності суспільства в рамках сталого розвитку, особливо в умовах, коли більшість населення країни його потребує та користується його послугами. Система соціального захисту має будуватися на

єдиних методологічних підходах, бути спрямованою на справедливий захист усіх громадян України.

Формування сучасної моделі національної системи соціального захисту є результатом суспільної злагоди з приводу впровадження принципів побудови та способів здійснення української соціальної політики. Така системна властивість є наслідком складання під впливом економічного, культурного і національного аспектів розвитку суспільних відносин країни. Обов'язковою умовою організації системи соціального захисту виступає створення у державі правових, організаційних і економічних передумов для забезпечення збереження права кожної людини на пенсію, соціальні послуги і виплати. Завдяки прийнятим заходам, які були застосовані у рамках дії системи соціального страхування, багатьом західноєвропейським країнам вдається впродовж останніх десятиліть не лише забезпечувати своїм громадянам соціальну захищеність, непрацездатних осіб зокрема, але й регулювати ринок праці, впливати на демографічну ситуацію, сприяти підвищенню рівня економічного благополуччя.

Як свідчить досвід промислово розвинених країн, дієвість системи продуманого соціального захисту спричиняє розвиток трудового потенціалу країни, посилює національні резерви економічного зростання й здатність проводити реформи, сприяти процесам стабілізації в країні, соціальної і політичної. До основних напрямків подальшого реформування системи соціального захисту слід віднести: 1) удосконалення структури виплат по програмах соціального страхування; 2) розширення повноважень соціального страхування на індивідуальні, приватні підструктури суспільних відносин (підприємців та інших, наданні їм відповідних виплат); 3) законодавче закріплення положень на права державної власності на засоби соціального страхування, автономності бюджету фонду, організація управлінських структур; 4) забезпечення стійкості системи за допомогою фінансових шляхів – введення в соціальну практику триканального методу фінансування (державна, працівник, роботодавець), розширення бази страхових внесків, їх максимальної

уніфікації по відношенню до позабюджетних фондів, утворення резервів цільового спрямування, ефективність контролю і впровадження фінансових санкцій; 5) створення відповідної правової бази соціального страхування, урахування необхідності координації, удосконалення існуючих та введення нових видів страхування.

Реальну погрозу реформуванню системи соціальної допомоги у даний час представляє соціально-політична та економічна кризи, що наступили в країні. У числі сучасних заходів плани по скороченню тарифів страхових внесків. Висуваються пропозиції про виключення з фонду нестрахових виплат, у їх числі виплати на санаторно-курортне лікування та інші форми оздоровлення. Водночас можна говорити, що в міру подолання наслідків кризи в країні названі проблеми реформування системи соціального страхування знайдуть об'єктивне вирішення.

У системі соціального захисту населення головною метою на сьогоднішній день залишається проблема бідності, її розв'язання у контексті підвищення якості соціальних послуг та їх наближення до європейського рівня, розширення надавачів таких послуг. Перевагу отримують соціально незахищені громадяни похилого віку, інваліди та сім'ї з дітьми, малозабезпечені сім'ї.

Передбачається також реформування системи соціального захисту через посилення напрямку цільової спрямованості соціальних програм з урахуванням принципів толерантності і громадянської злагоди, поглиблення адресної державної соціальної допомоги, удосконалення між бюджетних відносин. У регіонах країни буде запроваджуватись прогресивна технологія щодо обслуговування малозабезпечених осіб – надання їм державної допомоги за однією заявою, формування єдиної бази даних і реєстру отримувачів усіх видів соціальної допомоги та пільг. Це буде сприяти якісному, комплексному обслуговуванню багатьох громадян, забезпечить доступ малозабезпечених категорій населення до соціальних послуг, уніфікує підходи при визначенні права на призначення всіх видів соціальної допомоги, створить умови рівних можливостей для людей з особливими потребами.

2.3. Принципи, умови і форма надання державою послуг населенню як інтегральний параметр громадянського благополуччя

Розгортання багатофункціональної соціальної роботи з людьми, що опинилися в складній життєвій ситуації, формування цілісної системи соціального обслуговування населення, розробка нових соціальних технологій з різними категоріями населення є важливим завданням в умовах реформування українського суспільства з гуманітарних позицій. Основною функцією соціального працівника є допомога людині, допомога у налаштуванні до суспільства, його вимог, норм, правил, структур і намірів, допомога в адаптації до мікросередовища – сім'ї, трудового колективу, сусідів тощо. Соціальний працівник також надає ефективні послуги гуманітарного спрямування індивідам, сім'ї, групам, громадам з метою здійснення логотерапевтичного впливу на свідомість тих, хто звернувся по допомогу, і врешті, вирівненню соціального самовідчуття, послаблення загострених реакцій особистості, формуванню толерантності і злагоди.

Надання соціальних послуг є комплексом соціальних заходів, який передбачає забезпечення отримання окремими соціальними групами населення (отримувачами) таких послуг з метою розв'язання їхніх життєвих проблем, які вони не можуть самотійно подолати. Соціальне обслуговування включає в себе послуги, що надають соціальні служби окремим особам або групам населення для пом'якшення їх життєвих труднощів. А відтак, надання соціальних послуг є складовою частиною системи соціального обслуговування.

Найбільш витребуваними сьогодні соціальними послугами в Україні є послуги з працевлаштування (пошук підходящої роботи, надання інформації та консультації у сфері зайнятості, професійна підготовка, перепідготовка і підвищення кваліфікації, отримання статусу безробітного); психологічні та юридичні послуги (дітям-сиротам та дітям, позбавленим батьківського піклування, опікунам, піклувальникам, прийомним батькам та батькам-

вихователям, малозабезпеченим сім'ям, інвалідам з дитинства, дітям-інвалідам та ін.); соціально-побутові послуги; інформаційні послуги тощо. Цілком очевидно, що сьогодні і категорії осіб, соціальних груп, які відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, повинні бути розширеними.

Соціальні послуги за місцем їх надання можна згрупувати наступним чином:

стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (на термін, визначений договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень, в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловим приміщенням;

напівстаціонарні – соціальні послуги, що надаються їх отримувачу в приміщенні у надавача соціальної послуги протягом визначеного часу доби: з умовами для нічного перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; із місцем для прийому або денного перебування осіб протягом визначеного часу доби;

у громаді – соціальні послуги, що надаються за місцем перебування отримувачів, у тому числі на вулиці;

за місцем проживання – соціальні послуги, що надаються в домашніх умовах отримувачів.

Соціальні послуги за способом їх надання можна поділити на базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо); комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо); технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має

необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо; екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

Соціальні послуги залежно від терміну надання поділяються на постійні – соціальні послуги, що надаються не менше 1 разу на місяць більше 1 року; тимчасові – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць до 1 року; разові – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Узагальнюючи викладене вище, слід відмітити що в Україні на сьогодні немає єдиного, загальновизнаного науковцями підходу до класифікації соціальних послуг. Розглядаючи цю проблему більш ширше доречно зауважити, що у вітчизняній нормативно-правовій базі, теорії та практиці державного управління можна відшукати цілу низку суперечностей у визначенні місця соціальних послуг у публічній сфері, а також класифікації останніх. Такий стан справ суттєво ускладнює процес проведення відповідних теоретичних розробок і потребує наукового пошуку розв'язання цих суперечностей.

Вирішення стратегічних питань, пов'язаних з наданням соціальних послуг є сферою повноважень Уряду України, до пріоритетних напрямів визначених у Програмі діяльності якого віднесено соціальний захист, працевлаштування та реінтеграція внутрішньо переміщених осіб; соціальне забезпечення військовослужбовців та інших учасників антитерористичної операції, зокрема надання їм соціальної допомоги, послуг з медичної реабілітації та адаптації і ліквідацію неефективних пільг.

В межах даного дослідження отримувачем соціальної послуги є особа, яка через складні життєві обставини, спричинені соціальним становищем, не може самостійно їх подолати та потребує надання соціальної послуги або отримує

таку послугу; суб'єктами, що надають соціальні послуги є підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи – підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги та фізичні особи, які надають соціальні послуги; надавач соціальної послуги – фахівець у системі надання соціальних послуг, соціальний працівник або мультидисциплінарна команда, який (яка) безпосередньо виконує заходи, що складають зміст соціальної послуги.

До суб'єктів, що надають соціальні послуги відносять соціальні служби – поняття, яке широко вживається в наукових джерелах та соціальній практиці. Соціальні служби – це спеціально уповноважені державні, громадські, інші соціальні установи, організації та спеціалізовані підрозділи, що здійснюють будь-які види соціальної діяльності, спрямовані на допомогу вразливим верствам населення, з метою подолання або пом'якшення складної ситуації [8, с. 403]. Іншими словами, соціальні служби порівняно з суб'єктами, що надають соціальні послуги мають ширше коло діяльності. В категорію «соціальні служби», крім переліку суб'єктів, що надають соціальні послуги (державні, муніципальні, громадські, суб'єкти підприємництва), відносять відповідні міністерства, управління, відділи, структурні підрозділи, органи місцевого самоврядування, які відають питаннями соціального захисту населення та наділені відповідними владними повноваженнями.

Аналізуючи соціальні послуги, варто відмітити, що організація їх надання значною мірою детермінована соціальною політикою, під якою розуміють комплекс заходів, який охоплює різноманітні напрями соціальної сфери суспільства і здійснюється державними та громадськими організаціями з метою підвищення добробуту й надання соціального захисту різним верствам населення; систему управлінських, регулятивних, саморегулятивних способів і форм діяльності суб'єктів, сукупність принципів, рішень, дій, що втілюються в соціальних програмах та соціальній практиці з метою задоволення соціальних потреб, збалансування інтересів людини, соціальних груп суспільства,

досягнення соціальних цілей, вирішення соціальних завдань, формування соціальних цінностей.

Варто зазначити, що соціальне забезпечення має досить слабкий зв'язок з соціальними послугами, оскільки перше здебільше зорієнтоване на надання матеріальної, грошової допомоги певним категоріям населення, а другі, навпаки, – на нематеріальну і негрошову форми допомоги, шляхом надання таких послуг.

Висновки до розділу 2

Соціальна допомога – це система соціального забезпечення «останньої інстанції», що дозволяє проводити адресну боротьбу з бідністю. Сімейні допомоги як такі не призначені для боротьби з бідністю. Однак вони значною мірою сприяють її зниженню, оскільки непропорційно більша їх частина надходить незаможним, і висока їхня частка в сімейному бюджеті. У короткостроковій перспективі боротьба з бідністю стоїть в центрі уваги політики реформ. Реформування системи соціального обслуговування і надання допомоги малозабезпеченим категоріям населення спрямоване на розробку нових механізмів впровадження чинних законодавчих актів з питань соціальної політики, вдосконалення механізмів фінансування, надання соціальної допомоги з метою забезпечення гарантованого державою рівня соціального захисту малозабезпечених верств населення.

Пріоритетними напрямками в цій сфері мають бути удосконалення роботи органів соціального захисту всіх верств населення; розвиток мережі установ, які займатимуться організацією комплексного соціального обслуговування за місцем проживання громадян похилого віку та інвалідів. Для цього необхідно підвищити якість соціального обслуговування громадян похилого віку, інвалідів у територіальних центрах соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян та в інтернатних установах,

залучити до співробітництва з державними установами недержавні громадські організації, фонди для надання допомоги малозабезпеченим верствам населення; запровадити для матеріально забезпечених верств населення, з урахуванням їхніх індивідуальних потреб, систему надання платних соціальних послуг у домашніх умовах та в інтернатних установах; удосконалити роботу підсобних селянських господарств при будинках-інтернатах системи соціального захисту населення з метою повного задоволення потреб цих установ в основних продуктах харчування власного виробництва та організувати роботу міні-цехів з переробки власної продукції; забезпечити створення та комплексне функціонування центрів і будинків соціальної реабілітації та адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, та тих, які втратили соціально корисні зв'язки.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ВИЗНАЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ НАСЕЛЕННЮ ОСНОВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ І ПІЛЬГ В УКРАЇНІ ТА СПОСОБІВ ЇХ ГУМАНІЗАЦІЇ

3.1. Аргументація відносної ефективності наявних в Україні на державному рівні соціальних послуг та пільг

Сьогодні в Україні принципово важливим питанням у частині взятих державою соціальних гарантій, реалізації права громадян на соціальне забезпечення є визначення рівня ефективності соціальних послуг. Відсутність де-факто та де-юре визначених і затверджених на рівні держави показників якості соціальних послуг не дають отримувачам таких послуг змогу оскаржувати їх якість, а розпорядникам соціальних видатків – ефективно та раціонально фінансувати надання таких послуг. Стає все більш очевидним, що держава повинна забезпечувати не тільки надання певного переліку соціальних послуг, але й гарантувати отримувачам таких послуг належні рівні їх якості. Сповна виправданою є державна політика щодо виконання міжнародних зобов'язань, зокрема щодо підвищення їх якості надання соціальних послуг і рівня задоволення потреб отримувачів таких послуг, впровадження стандартів якості соціальних послуг і забезпечення контролю за дотриманням їх якості.

З метою адекватного розуміння окремих понять, які використовуються в ході проведення в даному підрозділі дослідження, має сенс подати їх визначення. Міжнародною організацією зі стандартизації [43, с. 9-10] запропоновано низку пов'язаних з категорією «якість» визначень, які сповна можна поширити на поняття «соціальні послуги», оскільки їх в вітчизняному законодавстві та в науці державного управління поки що не існує, а саме:

якість – сукупність характеристик, які описують здатність товару чи послуги відповідати вимогам користувачів; система якості – сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів та ресурсів, які забезпечують здійснення загального керівництва якістю послуг;

управління якістю (менеджмент якості або управління на основі якості) (англ. quality management) – скоординовані дії (охоплюють формування політики у сфері якості та встановлення цілей у цій сфері, планування, контролювання якості, її забезпечення і поліпшення) щодо спрямування та контролювання діяльності організації стосовно якості [15, с. 647];

управління якістю послуг – методи та види діяльності оперативного характеру, які застосовує керівництво для виконання вимог до якості послуг;

показник якості послуги – кількісна характеристика однієї або декількох властивостей послуги, які найбільше ілюструють досягнення результату;

рівень якості послуги – відносна характеристика якості, яка базується на порівнянні фактичних значень з нормативними значеннями показників якості.

Державний стандарт України (ДСТУ) – нормативний документ, що діє на території України і застосовується всіма підприємствами незалежно від форм власності та підпорядкування, громадянами – суб'єктами підприємницької діяльності, органами державної виконавчої влади [44, с. 144].

Базуючись на викладеному вище та на наукових джерелах [14, с. 5; 43, с. 25] можна сформулювати наступні дефініції:

ефективність соціальної послуги – сукупність характеристик такої послуги стосовно здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби її отримувача; сприйняття отримувачем такої послуги, його задоволеність нею; відповідність показників якості такої послуги вимогам нормативних актів;

стандарт якості соціальної послуги – нормативно-правовий акт, що встановлює вимоги до якості такої послуги (такі стандарти поширюються на всі види соціальних послуг), яких повинні дотримуватися суб'єкти, що надають соціальні послуги незалежно від форми власності і підпорядкування;

сукупність якісних і кількісних характеристик та процесів, які повинні бути забезпечені в процесі надання соціальної послуги;

рівень якості соціальної послуги – відносна характеристика якості такої послуги, яка базується на порівнянні фактичних значень показників її якості з нормативними значеннями цих показників;

система управління якістю соціальної послуги – сукупність органів і об'єктів управління, які під час управління якістю такої послуги взаємодіють за допомогою матеріально-технічних, інформаційних та інших засобів.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» [36] показники якості соціальних послуг – це сукупність показників, які використовуються для оцінювання діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, які ґрунтуються на позитивній результативності соціальних послуг відносно її одержувачів і ступеню задоволення їх потреби в цих послугах.

Здійснюючи термінологічний аналіз варто відмітити, що особливістю соціальної послуги порівняно з будь-яким продуктом є її нематеріальність, що суттєво ускладнює визначення інструментів, які б ефективно вимірювали її якість. А відтак, ефективність соціальних послуг складно визначити безпосередньо та в шкалі одиниць. Як правило, ефективність таких послуг оцінюється на базі результатів опитування (анкетування, інтерв'ю) їх отримувачів, незалежних експертних спостережень і оцінок. На практиці ефективність та якість соціальної послуги уподібнюється з терміном «якість надання соціальної послуги», який пов'язаний із поняттями «результативність» та «ефективність» такої послуги», під якими розуміють співвідношення між визначеними завданнями, досягнутими результатами і витратами, спрямованими на забезпечення цих результатів [4, с. 368].

Посилаючись на окремі факти та аргументи щодо сучасного стану надання соціальних послуг в Україні, можна зробити припущення, що здійснюваний в Україні стратегічний курс державної політики щодо забезпечення високого рівня соціальних стандартів життя українців повинен базуватися не на екстенсивному збільшенні обсягів соціальних видатків з

державного і місцевих бюджетів, розширенні соціальних виплат у грошово-матеріальних формах, спектру пільг і категорій осіб, що їх отримують, а, передусім, на радикальному підвищенні якості надання соціальних послуг.

Незважаючи на те, що в ст. 13 Закону України «Про соціальні послуги» [36] визначено, що місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування здійснюють контроль за цільовим використанням бюджетних коштів та якістю надання соціальних послуг, на практиці не розроблено та не впроваджено контролю за якістю таких послуг. У цьому контексті та з метою підвищення соціальних стандартів і рівня життя в Україні сповна резонним видається здійснення наукового обґрунтування категорії «якість соціальних послуг» і на цій базі розроблення та вжиття на практиці відповідних заходів. Це дасть змогу органічно поєднати два ключових вектори, складових державної політики – економічне зростання та соціальний розвиток.

Здійснимо більш ґрунтовний аналіз базових складових і процесу державного управління якістю соціальних послуг, а також середовища, в яких ці складові функціонують та здійснюється управління. На думку автора, управління якістю соціальних послуг можна розглядати принаймні на двох рівнях: на рівні держави (макрорівень); на рівні суб'єкта, що надає соціальні послуги (мікрорівень).

Як відомо, надання соціальних послуг здійснюється через інструмент соціального замовлення на договірних засадах. Замовником соціальних послуг є держава, яка формулює певні технічні завдання, які повинні включати в себе конкретні параметри якості соціальної послуги, її максимальну вартість, розраховану відповідно до законодавства, очікувані результати тощо. Після розміщення оголошення такого замовлення на конкурс та за результатами проведення відповідного тендеру визначається його переможець, виконавець замовлення – суб'єкт, що надає соціальні послуги (далі – Суб'єкт), з яким укладається угода щодо надання соціальної послуги (далі – Угода). Замовник бере на себе зобов'язання здійснювати фінансування і контроль за виконанням договору, моніторинг та оцінку якості надання соціальних послуг, а суб'єкт

несе відповідальність за забезпечення параметрів якості, обсягів соціальних послуг, які можуть визначатися, як технічними завданнями в Угоді, так і безпосередньо відповідними державними стандартами якості такої послуги.

З метою забезпечення встановлених параметрів якості суб'єкт здійснює цілеспрямований, організуючий вплив, різні види діяльності або, іншими словами, – здійснює управління якістю послуг. Процес управління детермінований та здійснюється з врахуванням впливу низки факторів, базові з яких проілюстровано на рис. 3.1 та виокремлено в зовнішні та внутрішні. До базових внутрішніх факторів процесу управління якістю соціальних послуг слід віднести: фінансування; матеріально-технічне забезпечення; кадрове забезпечення; інформаційно-аналітичне забезпечення.

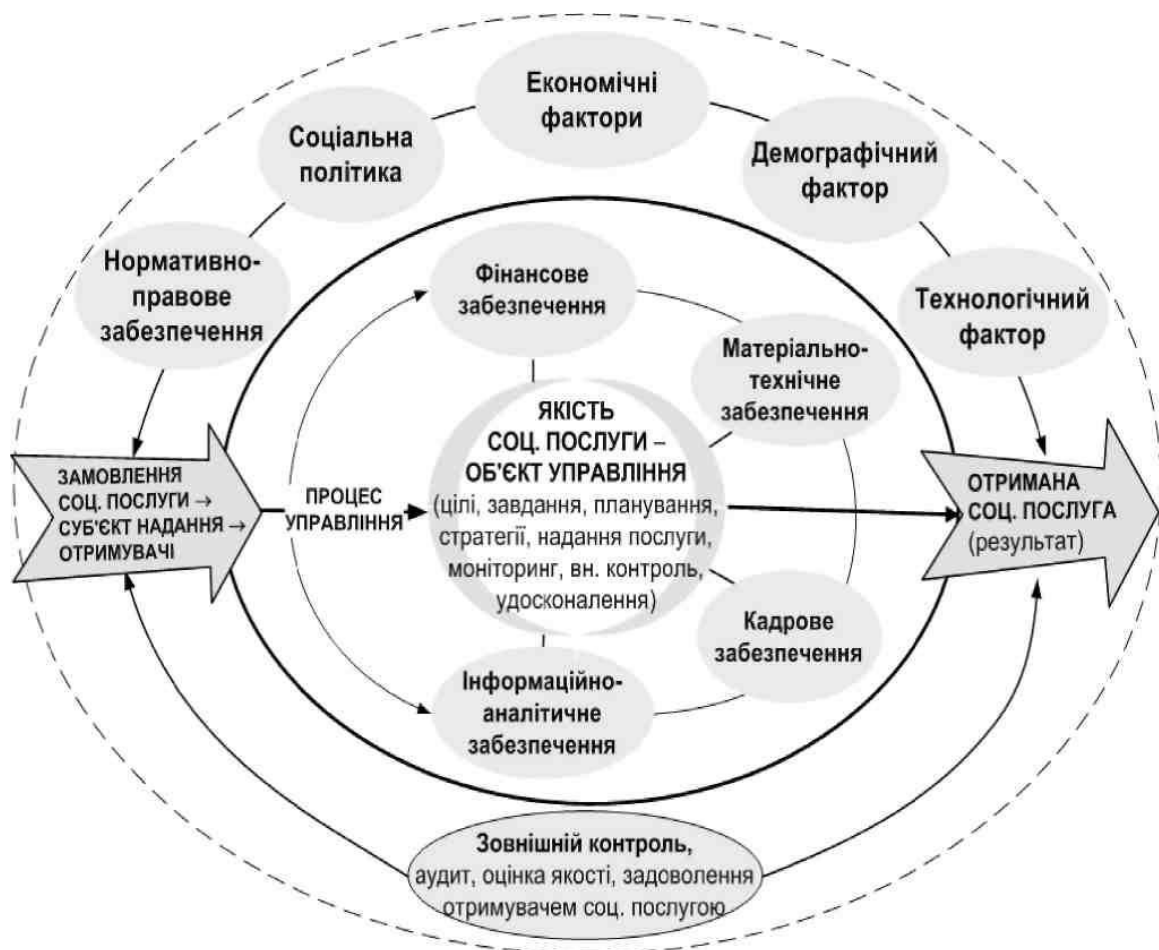


Рис. 3.1. Концептуальна модель управління якістю в системі надання соціальних послуг

До базових зовнішніх факторів, що впливають на процес управління якістю соціальним послугам слід віднести: нормативно-правове забезпечення; соціальну політику; економічні фактори (умови ринку, конкуренція, економічний розвиток та ін.); технологічні фактори (сучасні технології, інновації та ін.); демографічний (чисельність, старіння, смертність населення та ін.). Перераховані чинники складають «ядро» процесу управління якістю соціальних послуг. Важливими складовими процесу управління якістю соціальних послуг є визначення цілей, завдань; планування; розроблення стратегій щодо надання таких послуг та їх реалізація; здійснення моніторингу, оцінки та внутрішнього контролю за якістю таких послуг; постійне удосконалення аспектів надання соціальних послуг.

Важливе значення в процесі управління якістю соціальних послуг має зовнішній контроль, який спрямований на визначення рівня задоволення отримувачем соціальною послугою, оцінку рівня її якості, підтвердження відповідності показників якості послуги та її сертифікації. Зовнішній контроль за якістю соціальних послуг можуть здійснювати центральні органи виконавчої влади в межах їхньої компетенції, заклади системи соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти, культури, які мають державне підпорядкування; органи місцевої виконавчої влади, які є замовником соціальних послуг в закладах місцевого підпорядкування системи соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти, культури та недержавних суб'єктів. Контроль за якістю соціальних послуг можуть здійснювати і незалежні інспекції (аудити), громадські об'єднання, батьківські комітети та ін. Результати контролю направляються до ЦОВВ або місцевої влади, що відають питаннями надання соціальних послуг та оприлюднюються. Контролю підлягає якість всіх соціальних послуг, визначених правовими актами законодавчими та підзаконними – відповідними державними стандартами, встановленими нормами, вимогами. Метою контролю за якістю соціальних послуг є перевірка відповідності якості цих послуг відповідним встановленим нормам, вимогам.

Показники якості соціальних послуг мають характеризувати рівень задоволеності отримувачів; досягнення результату надання послуги, корисний ефект від послуги для отримувача; доступність (територіальна, фінансова, процедурна та ін.); відповідність потребам; індивідуальний підхід; безпеку, здоров'я отримувачів; правдивість, повнота, зрозумілість, зміст, доступність інформації; рівень залучення, можливість вибору для отримувачів. Оцінка та контроль якості соціальних послуг здійснюється за такими основними критеріями: відповідність потребам отримувачів; повнота, своєчасність та якість надання таких послуг, відповідно до вимог нормативних документів та стандартів якості; результативність надання послуг (ступінь вирішення матеріальних і нематеріальних проблем отримувачів таких послуг, підвищення їхнього фізичного, морально-психологічного стану, вирішення їх побутових, правових та інших проблем в результаті взаємодії тощо); рівень досягнення нормативних показників якості. Порядок проведення контролю якості соціальних послуг має бути закріпленим у відповідних правилах.

Виокремлюють такі рівні якості надання соціальних послуг : державний; регіональний; місцевий (локальний); галузевий; мережевий; персональний (конкретного фахівця). Критерії оцінювання якості надання соціальних послуг класифікують на якісні (рівень компетентності та досвід спеціаліста, що надає так послуги; індивідуальний підхід до отримувача послуги; дотримання морально-етичних норм тощо); кількісні (статистичні показники надання таких послуг за певний період; витрати на їх надання; час очікування послуги та тривалість її надання тощо). Вирізняють такі принципи управління ефективністю, які можливо екстраполювати на систему надання соціальних послуг, використовувати суб'єктами для удосконалення відповідних показників якості.

Зорієнтованість на задоволення потреб отримувача. Суб'єкт в оцінці Замовником своєї діяльності в значній мірі залежить від своїх отримувачів, що зумовлює потребу в адекватному розумінні, оцінці очікувань, потреб і запитів останніх, умінні передбачати, прогнозувати такі потреби, якісно задовольняти

їх і своєчасно виконувати вимоги отримувачів. У цьому контексті важливими є партнерські відносини, обмін інформацією між суб'єктом і отримувачами та конструктивна взаємодія між ними.

Належне лідерство та керівництво. Керівники повинні чітко встановлювати цілі, стратегічні напрями та завдання діяльності суб'єкта, створювати та підтримувати сприятливу для діяльності персоналу атмосферу, оцінювати і мотивувати працівників тощо.

Залучення персоналу до ухвалення рішень. Працівники різних ланок установи є людським капіталом, який визначає ефективність її діяльності та якість надання соціальних послуг. Кваліфіковані працівники є важливим ресурсом в процесі ухвалення рішень. А відтак, керівництво установи повинне стимулювати та активно залучати персонал до цього процесу, наділяти його відповідними повноваженнями, використовувати його знання, вміння і досвід для покращення якості соціальних послуг та ефективності діяльності установи в цілому. Важливо також, щоб рішення, що приймаються базувалися на фактах, результатах аналізу, експертних оцінках якості соціальних послуг, опитуваннях, відгуках, побажаннях, зверненнях і скаргах отримувачів та ін.

Процесний і системний підходи до управління. Досягнення визначених цілей, очікуваних результатів якості соціальних послуг буде більш ефективним, якщо діяльність суб'єкта базується на вказаних підходах. Тобто, управління якістю соціальних послуг є чітко спрямована на певний процес діяльності, як на окремі, взаємопов'язані його складові, так і на систему загалом. Такі підходи дають суб'єкту змогу функціонувати більш результативно та ефективно для забезпечення надання належного рівня якості соціальних послуг.

Постійне удосконалення. Суб'єкт у своїй діяльності має постійно прагнути до удосконалення якості соціальних послуг, яка полягає, зокрема, у впровадженні раціоналізаторських пропозицій, інноваційних методів роботи, сучасних технологій, оптимізації різних процесів, усуненні виявлених в ході аудиту, перевірок недоліків якості таких послуг, мінімізації ризиків тощо.

Взаємовигідні відносини з постачальниками та партнерами. В своїй діяльності суб'єкт та його постачальник є взаємозалежними один від одного, а відтак, стосунки між ними мають бути взаємовигідними, що дає їм змогу отримувати прибутки та створювати суспільні блага. І, навпаки, погіршення відносин між ними, яке пов'язане з невиконанням взятих на себе зобов'язань, іншими непорозуміннями та проблемами, може негативно впливати на результати їхньої діяльності. Тому слід уникати подібних непорозумінь, зміцнювати взаємодовіру, дотримуватися виконання взятих на себе зобов'язань, проводити щорічну оцінку своїх постачальників тощо.

Оскільки процес розроблення стандартів якості соціальних послуг в Україні помітно активізувався через Мінсоцполітики, то є сенс окреслити найбільш важливі вимоги, які мають бути враховані, на думку автора, в ході цього процесу. Насамперед, процедури, умови, терміни та обсяги надання соціальних послуг повинні відповідати потребам отримувачів, враховувати їхні особливості, індивідуальні запити. В цьому контексті важливо, щоб такі послуги планувалися на базі індивідуальних планів обслуговування отримувачів: потреби кожного з них повинні бути визначені у ході проведення відповідних оцінювань, зафіксовані в індивідуальному плані отримувача та в Угоді щодо надання соціальних послуг. Так індивідуальні плани обслуговування обов'язково повинні складатися суб'єктом спільно з отримувачем або з його представником, підписуватися обома сторонами та переглядатися на регулярній основі також спільно.

З метою забезпечення конкуренції в сфері надання соціальних послуг, як необхідної умови функціонування ринку, такі послуги повинні передбачати для отримувачів можливості вибору, альтернативні форми та заходи щодо їх надання. У цьому контексті суб'єкти повинні розробляти та застосовувати внутрішні системи якості та управління якістю.

В ході прийняття рішень, пов'язаних з наданням соціальних послуг перевага має надаватися побажанням, запитам і вимогам їх отримувачів. У ході надання соціальних послуг важливо, щоб суб'єкти дотримувалися : процедур

забезпечення конфіденційності персональних даних отримувачів відповідно до чинного в Україні законодавства; норм етики, ввічливого та поважного ставлення до отримувачів; недискримінації за будь-якими ознаками (віку, раси, статі, віросповідання, матеріального і соціального статусу).

Результати аналізу наукових джерел дають підстави дати критичну оцінку сучасному стану управління якістю соціальних послуг в Україні. Основними причинами такого стану є відсутність послідовності в реформуванні системи надання соціальних послуг, «перманентна» незавершеність цього процесу; недостатнє нормативно-правове врегулювання та впровадження в практику визначених Законом України «Про соціальні послуги» [34] механізмів та інструментів державного управління системою надання соціальних послуг (ліцензування соціальних послуг; стандартизація і сертифікація; державні стандарти соціальних послуг; соціальне замовлення соціальних послуг; фінансування; інспектування; акредитація та ін.), які тісно взаємопов'язані між собою, а тому, мають бути впроваджені всі разом, комплексно а не окремо один від одного.

Соціальні послуги, в переважній більшості випадків, надаються за рахунок державних коштів, тому вони повинні відповідати показникам якості соціальних послуг, які визначаються державою в порядку, встановленому законодавством нормативно-правовим актом. У системі соціальних послуг існує замкнуте «порочне коло» недостатні наукова розробленість і практичне впровадження показників якості та державних стандартів соціальних послуг: не дає змогу оцінювати та оскаржувати, в разі необхідності, якість таких послуг; перешкоджають впровадженню ліцензування суб'єктів, що надають соціальні послуги, соціальне замовлення і інших державно-управлінських механізмів та інструментів в систему надання соціальних послуг та, як наслідок, виконання в повному обсязі положень Закону України «Про соціальні послуги».

Відсутність показників якості та державних стандартів соціальних послуг змушує державу продовжувати застосовувати неефективну радянську модель фінансування вказаної сфери, яка характеризується екстенсивним збільшенням

обсягів бюджетних соціальних видатків (у 2,4 рази упродовж останніх 5 років, а сфера соціального захисту та соціального забезпечення є найбільшою видатковою статтею зведеного бюджету України) на фоні недофінансування сфери соціальних послуг, яке складає у межах 40 % та має виражену тенденцію до збільшення [17], хоча рівні якості, задоволення потреб і доступу отримувачів до соціальних послуг є незадовільними; несправедливим розподілом, вкрай низьким рівнем адресності та великою розпорошеністю державних соціальних трансфертів – 10 % українців, що знаходяться за межею бідності, отримують 2 %, а 10 % самодостатніх громадян України – 22 % валових обсягів таких трансфертів.

3.2. Рекомендації державним органам виконавчої влади щодо суттєвого поліпшення за змістом і формою соціальних допомог населенню

Україна нині потребує системних змін в соціальній, політичній, економічній та інших сферах. Зневіра громадян до влади, прагнення змінити орієнтації країни, невдоволення процвітанням корупції, погіршенням рівня та якості життя, зростання соціальної нерівності, поширення системної кризи тощо потребують інноваційних підходів до формування соціальної політики держави. Вона повинна враховувати зростання ролі людського чинника та громадянського суспільства у цих перетвореннях. Змінився характер та зміст ризиків та небезпек, які в теперішній час є в Україні і прогнозуються у майбутньому. Соціальна та громадянська активність населення країни пов'язані з новими завищеними очікуваннями на краще у зв'язку зі зміною Президента України в 2019 році та надіями, що людські втрати були не марними і країна через здолання перешкод політичного, економічного та соціального характеру поступово вийде з кризового стану. Ланцюг проблем, що накопичилися, виокремлюють для соціальної політики ті, розв'язання яких вимагають соціальної стабільності, політичної волі, стратегічного бачення майбутнього,

процвітання нації та країни, соціальної відповідальності перших осіб держави та перетворення відносин влади та суспільства з суб'єкт-об'єктних на суб'єкт-суб'єктні. Виникає необхідність обґрунтування таких пріоритетних напрямів соціальної політики, які виконують роль «точок зростання» у соціальному розвитку країни.

Для забезпечення розвитку соціальної відповідальності необхідно реалізувати такі заходи.

Адміністрації Президента України:

широко висвітлювати та розповсюджувати приклади соціально відповідальної поведінки перших осіб держави;

Президентові України ініціювати модернізацію суспільних відносин та державного управління на засадах соціальної відповідальності;

сприяти культивуванню у свідомості всіх верств населення переваг суспільних відносин, які базуються на соціальній відповідальності;

включити до змісту Послання Президента України Верховній Раді України окремий розділ, у якому висвітлено звіт про стан запровадження соціальної відповідальності та перспективи її розвитку в Україні;

забезпечити підвищення рівня довіри громадян до органів державної та регіональної влади, налагодити соціальний діалог між владними структурами та громадськими об'єднаннями.

Міністерству соціальної політики України:

ініціювати розробку та прийняття Концепції соціальної політики України; забезпечити розвиток соціальної відповідальності у соціальній та трудовій сфері України;

розробити Національну стратегію розвитку соціальної відповідальності для всіх рівнів державного управління з визначенням особливостей її змісту та застосування в державі, регіоні, на виробництві, а в перспективі прийняти відповідну Національну програму;

забезпечити розробку системи критеріїв суспільної оцінки соціально відповідального підприємця та держслужбовця;

сприяти формуванню серед суспільства позитивного іміджу соціально відповідальних підприємств і компаній.

Практика також переконливо свідчить, що якість, адресність надання та доступність до соціальних послуг в Україні є доволі низькими, а бюджетні соціальні видатки на фінансування надання таких послуг покривають тільки третину від їх потреби. Виникає невідкладна потреба в подальшому розробленні та впровадженні нових ефективних механізмів державного управління системою надання соціальних послуг. Це дало б змогу реалізувати в повній мірі положення зазначеного Закону України «Про соціальні послуги» [34], з прийняттям якого ще 15 років тому було створено законодавчу базу щодо правового регулювання відносин та помітно активізовано роботу системи надання соціальних послуг.

Разом з тим, система надання соціальних послуг і до сьогодні залишається недостатньо ефективною та реформованою. Системна криза в Україні, яка на тлі воєнного конфлікту в Донбасі, ще більше загострилася, а проблеми соціального захисту населення, вимагають рішучих невідкладних дій у забезпеченні послідовності й синхронізації процесу проведення відповідних реформ. Часта безадресність є основним недоліком системи надання соціальних послуг України. За оцінками експертів, тільки третя частина адресатів програм державної соціальної допомоги її дійсно потребують. Ця проблема ще більше загострилася після віднесення в 2014 році до структури соціальних груп соціального захисту категорії «внутрішньо переміщені особи», що потребують надання соціальних послуг. Безперечно, що держава має усунути цей недолік через удосконалення системи надання соціальних послуг.

У контексті викладеного вище актуальним є розроблення Концепції модернізації системи надання соціальних послуг, яка визначала б мету, пріоритетні напрямки, цілі та завдання їх досягнення. Метою Концепції є підвищення ефективності функціонування системи надання соціальних послуг. Ціллю реалізації Концепції є розв'язання через модернізацію системи надання соціальних послуг життєвих проблем осіб, соціальних груп, що перебувають у

складних життєвих обставинах і не можуть самотійно їх подолати. Реалізація цієї цілі дасть змогу удосконалити систему надання соціальних послуг шляхом підвищення рівнів якості, адресності в наданні, доступності до таких послуг і задовольнити потреби в них отримувачів. Модернізація системи надання соціальних послуг повинна базуватися на таких основних принципах та критеріях ефективності її функціонування:

децентралізації та субсидіарності відповідно до яких соціальні послуги повинні бути децентралізованими (дискретні повноваження, ресурси та відповідальність щодо їх надання передаються з вищих до нижчих рівнів державного управління), автономно керованими, надаватися на найближчому для їх отримувача рівні, а держава мінімізує своє втручання в процес надання таких послуг, зосередившись на визначенні пріоритетів, формуванні політики та ухваленні важливих стратегічних рішень у цій сфері;

адресності в наданні соціальних послуг;

зорієнтованості на задоволення потреб отримувачів таких послуг;

рівноправності суб'єктів, що надають соціальні послуги незалежно від форм власності на ринку таких послуг, в отриманні доступу до бюджетного фінансування, укладання контрактів щодо надання соціальних послуг;

прозорості, підзвітності суб'єктів, що надають соціальні послуги та в системі надання таких послуг в цілому;

забезпечення якості соціальних послуг, що передбачає введення мінімальних державних стандартів якості та здійснення постійного контролю за їх дотриманням, регулювання діяльності з надання соціальних послуг шляхом ліцензування та реєстрації суб'єктів, що надають соціальні послуги, застосування фінансового, організаційного та інших механізмів державного управління системою надання соціальних послуг, які забезпечують конкуренцію на ринку соціальних послуг і стимулюють підвищення рівня якості таких послуг;

ефективності в наданні соціальних послуг;

раціональності в розпоряджанні виділеними бюджетними коштами;

співпраці, партнерства між представниками держави, громадського та приватного суспільних секторів, суб'єктами, що надають соціальні послуги та їх отримувачами;

належного фінансового, наукового, інституційно-організаційного, інформаційного та іншого *ресурсного забезпечення*.

До пріоритетних напрямів реалізації Концепції модернізації системи соціальних послуг слід віднести нормативно-правове забезпечення; фінансове забезпечення; інформаційне забезпечення; інституційно-організаційне забезпечення; кадрове та освітнє забезпечення; науково-прикладне забезпечення. Стрижневим чинником удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні є утвердження європейських стандартів якості життя. Існує достатньо підстав стверджувати, що слідування європейським вектором соціального розвитку та реалізація завдань середньострокового періоду реалізації концепції дасть змогу ефективно модернізувати державне управління системою надання соціальних послуг, здійснити економічні та інші важливі в суспільстві реформи.

Висновки до розділу 3

Неподолані старі соціальні ризики та різке зростання нових затребували інноваційних підходів до формування соціальної політики в контексті громадянської злагоди і суспільного розвитку. Але вона в теперішній час неготова до цих викликів. Очікування ефективності та адресності соціальної політики в Україні ні в стабільних умовах, ні в умовах критичної нестабільності не виправдовуються. Сьогодні в Україні склалася напружена ситуація зі здійснення різних форм соціальної допомоги населення. Держава продовжує й надалі здійснювати через систему соціального захисту населення малоефективну політику надання соціальної допомоги, яка базується на вжитті пасивних заходів щодо підвищення соціальних виплат, що негативно впливає

на систему надання соціальних послуг. Політика активного соціального захисту довгий час підмінялась збільшенням грошової соціальної допомоги та не підкріпленими фінансовими можливостями розгалуженої системи пільг.

Соціальна допомога за своїми сутністю та призначенням зорієнтована здебільше на подолання наслідків соціальних проблем, але не на запобігання їх виникненню. На нашу думку, необхідно спочатку удосконалити та гармонізувати механізми системи надання соціальної допомоги та соціальних послуг, що передбачає реалізацію низки завдань, основними з яких є посилення адресної спрямованості та обґрунтованості надання соціальних послуг окремим групам населення з урахуванням матеріального стану та умов проживання особи та сім'ї; формування цілісної бази даних одержувачів усіх видів соціальної допомоги та соціальних послуг; удосконалення системи моніторингу соціальних виплат на соціальні послуги; розроблення та запровадження системи контролю за дотриманням прав громадян щодо дотримання адресності, своєчасності та якості надання соціальних послуг; упорядкування основних видів соціальних послуг, спрощення процедур їх призначення; модернізація системи інформаційного забезпечення системи надання соціальних послуг.

ВИСНОВКИ

1. Провівши дослідження висновуємо, що саме громадянське суспільство створює державу, а не держава створює громадянське суспільство. Тож держава є частиною громадянського суспільства, інститутом здійснення публічної влади й механізмом забезпечення безпеки, добробуту, правового захисту прав і свобод громадян. Громадянське суспільство і держава співвідносяться як ціле і частина, як організм і механізм. Ступінь розвиненості громадянського суспільства – це інтегральна характеристика рівня демократизму і політико-правової культури соціуму. Воно розвинене настільки, наскільки зберегло за собою більшість функцій і повноважень інститутів самоорганізації та самодіяльності громадян. Держава є сильною тією мірою, якою в межах, відведених їй громадянським суспільством функцій і повноважень, ефективно здійснює політичне управління в інтересах громадян, створюючи для цього відповідну правову систему і легітимно забезпечуючи правопорядок. Тобто, держава сильніша тоді, коли активніше громадянське суспільство, коли вона має менший сегмент у суспільстві за обсягом праворегулюючої діяльності, коли ефективно виконує визначені їй Конституцією функції і завдання. Громадянське суспільство – це сфера самореалізації громадян, свідомих своїх політичних інтересів і потреб, що взаємно корелюються і потребують для цього легітимного і легального політичного інституту – держави.

2. Толерантність – складне соціокультурне явище сучасного світу, що характеризується терпимим ставленням до іншого, другого чи альтернативного, є важливою культурною умовою, яка примножує і покращує результати співробітництва і загальнолюдського спілкування, а тому постає в суспільному житті як рамкова умова ефективності соціальних зв'язків, усталених і нових форм комунікативної взаємодії. Водночас толерантність – це активна життєва позиція, котра формується на основі визнання універсальних прав та основних

свобод людини, виявляється в людському намірі досягнути порозуміння і гармонії різних мотивів, орієнтацій і думок без застосування сили. В особистісному вимірі вона закономірно самоорганізується як інтегральна риса індивідуального світу Я людини. Відтак професійна толерантність визначається як інтегральна риса особистості, яка охоплює гуманне ставлення до природного середовища і суб'єктного довкілля, ґрунтовні знання у сфері роботи, соціальні норми і цінності як основу виконання службових та громадянських обов'язків, уміння і навички ефективного ведення чітко упредметненої трудової діяльності, а також досвід здійснення діалогічної комунікації і продуктивної ділової взаємодії у формальних та неформальних спільнотах.

3. Пріоритетним напрямком гуманізації системи надання соціальних послуг є радикальна модернізація державної політики доходів населення. Доходи населення є своєрідною соціально-економічною базою вказаної системи, яка забезпечує певний рівень споживання необхідних для існування людини товарів і послуг. Показники та динаміка реальних доходів визначають рівень матеріального добробуту населення, можливості його споживання та заощадження, а відтак, детермінують якість і ефективність соціальних послуг. В Україні, на даний період відбулося різке зниження реальних доходів населення, що негативно позначається на його платоспроможності, та, як наслідок, призводить до збільшення кількості осіб, що потребують надання соціальних послуг. До негативних чинників, що гальмують розвиток системи надання соціальних послуг, зокрема її фінансове забезпечення, слід віднести низький рівень доходів більшості населення України внаслідок чого не забезпечується формування значного обсягу платоспроможного попиту, необхідного для якісного надання соціальних послуг; низьку вартість робочої сили і низький рівень оплати праці, низьку частку заробітної плати в сукупних доходах населення; надмірну диференціацію оплати праці за видами економічної діяльності; підвищену диференціацію населення за рівнем сукупних доходів та за рівнем матеріального забезпечення (більшість населення

є бідними та малозабезпеченими, що зумовлює соціальну напругу в суспільстві); неефективну політику детінізації доходів, високий рівень корупції; незадовільний захист доходів (несвоєчасна виплата заробітної плати, зростання заборгованості з оплати праці); знецінення доходів внаслідок високого рівня інфляції тощо.

4. Сучасна система надання соціальних послуг в Україні є недостатньо реформованою і має низку анахронізмів, притаманних радянській моделі соцзабезу, до яких належать домінування державних суб'єктів у наданні соціальних послуг, підміна їх громіздкою, неефективною системою пільг, матеріальної допомоги і виплат, фінансування соціальних видатків переважно з державного бюджету та ін. Визначено недоліки системи соціальних послуг в Україні, до яких належать нормативно-правова неврегульованість; неефективність, нераціональність у підходах до фінансування та управління виділеними коштами; державна монополізація ринку соціальних послуг і розподілу замовлень; недостатня розробленість механізмів державного управління соціальними послугами та їх впровадженні; ускладненість процесу організації й надання соціальних послуг, прояви бюрократизму, корупції.

5. Розроблено зміст Концепції модернізації системи надання соціальних послуг в Україні, базовими складовими якої є мета (підвищення ефективності функціонування цієї системи); принципи (децентралізації та субсидарності, адресності, партнерства і рівноправності сторін, прозорості та підзвітності тощо); механізми; стратегічні цілі в короткостроковий (розв'язання нагальних питань надання соціальних послуг), середньостроковий (приведення національної системи надання соціальних послуг у відповідність з нормами, вимогами і стандартами ЄС) і довгостроковий періоди (запобігання виникненню негативних суспільних явищ, які зумовлюють появу складних життєвих обставин, створення можливостей для самостійного їх подолання особами, що перебувають у складних життєвих обставинах, інтеграція їх у суспільне життя); очікувані результати її реалізації. Доведено, що на функціонування і розвиток системи надання соціальних послуг певною мірою

впливають екзогенні фактори (глобалізація, політичний, економічний, соціально-демографічний, науково-технологічний та ін.), які мають бути віднесені до об'єктів державного управління цією системою. Виділено такі базові механізми довгострокового періоду реалізації Концепції: монетизація пільг і трансформування їх у систему надання соціальних послуг; підвищення зайнятості, доходів і життєвого рівня населення; протидія корупції. Все це сприятиме гуманізації, формуванню громадянської злагоди на основі принципів толерантності і взаєморозуміння.

ВИКОРИСТАНІ ЛІТЕРАТУРНІ ДЖЕРЕЛА

1. Бистрицький Є. Конфлікт культур і філософія толерантності. *Політична думка*. 1997. №1. С. 130–150.
2. Большой психологический словарь / Сост. Мещеряков Б., Зинченко В. Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. 672 с.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови : 5-е видання / ред. В.Т. Бусел, М.Д. Василега-Дерибас, О.В. Дмитрієв, Г.В. Латник, Г.В. Степенко. Київ-Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.
4. Все про соціальну роботу : навч. енциклоп. словник-довідник / За ред. В. М. Пічі. Вид. 2-е, виправлене, перероблене та доповнене. Львів : «Новий Світ - 2000», 2013. 616 с
5. Вступ до соціальної роботи : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / За ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. Київ : Академвидав, 2005. 304 с.
6. Галушка З.І. Соціалізація трансформаційної економіки. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2009. 408 с.
7. Глобализация и социальная политика развитых стран: Сб. обзоров и рефератов. РАН.ИНИОН. Центр науч.-информ. исслед. глобал. и регионал. проблем. Москва, 2018. 280 с.
8. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота : термінологічно-понятійний словник. Київ : МАУП, 2005. 506 с.
9. Громадянське суспільство в сучасній Україні: специфіка становлення, тенденції розвитку. Київ : Парламентське вид-во, 2006. 412 с.
10. Гуссерль Э. Феноменологическая психология. Амстердамские доклады, 1962 год. URL : <http://philosophy.globala.ru/idx/841.html>
11. Декларація принципів толерантності. *Шлях освіти*. 1999. №2. С. 2–4.
12. Довгополова О. А. Веротерпимость в средние века (историко-теоретический анализ). Одесса : Полис, 1997. 38 с.

13. Дубич К.В. Великобританська та американська моделі надання соціальних послуг : євроінтеграційні орієнтири трансформації системи соціальних послуг в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2014. № 24. С. 161-165.
14. Егорова Е.С. Качество услуг социально-экономической организации. Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. 88 с.
15. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Т. 2 : Методологія державного управління / наук.-ред. колегія : Ю.П. Сурмін (співголова), П.І. Надолішній (співголова) та ін. Київ : НАДУ, 2011. 692 с.
16. Жмырова Е.Ю. Киноискусство как средство воспитания толерантности у учащейся молодёжи : автореф. дис. на соискание уч. степени канд. пед. наук : спец. 13.00.02. Тамбов, 2008. 26 с.
17. Іляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь. Національний інститут стратегічних досліджень. 2012.
18. Ільчук Л.І. Соціальні послуги в Україні: теоретичні та практичні аспекти. Київ : Журавель, 2011. 359 с.
19. Капто А. С. Толерантность в контексте концепции «Культура мира». *Безопасность Евразии*. 2018. №1. С. 175–181.
20. Колот А.М. Мифы социальной политики, или с чего следует начинать формирование новой модели. *Зеркало недели*. 2010. № 2 (781). URL: <http://www.zn.ua/3000/3050/68293>
21. Корецька С.О. Соціальна політика України: теорія, методологія, механізми реалізації: монографія. Донецьк : Юго-Восток, 2010. 445 с.
22. Кресіна І. Громадянське суспільство і проблеми народовладдя в Україні. *Наукові записки*. 2004. Вип. 25. С. 35-43.
23. Кресіна І. До питання про визначення поняття громадянського суспільства і української революції 2004 року. *Політичний менеджмент*. 2005. № 6(15). С. 3-6.

24. Лібанова Е.М. Модернізація економіки України в контексті соціальних викликів. *Демографія та соціальна економіка*. 2011. №1(15). С. 24-38.
25. Лібанова Е.М. Стратегічні пріоритети соціальної політики на початку ХХІ століття. *Демографія та соціальна економіка*. 2008. №1(9). С. 9-22.
26. Лорсен Дж. К. Толерантная установка: прояснение концептуальных проблем. Толерантность: материалы летней школы молодых учёных «Россия Запад : философские основания социокультурной толерантности». Екатеринбург : Изд-во Уральск. у-та, 2001. С. 158–171.
27. Макарова О.В. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики: монографія. Київ : ДУХ і літ-ра, 2010. 248 с.
28. Матраверс М. Д. Проблема толерантности в англо-американской философии. Толерантность : материалы летней школы молодых учёных «Россия Запад : философские основания социокультурной толерантности». Екатеринбург : Изд-во Уральск. у-та, 2001. С. 3–21.
29. Мезенцева О. Толерантность : границы, возможности, перспективы. URL: <http://lysenka.net/teokratia>
30. Михальченко М. Методологічні проблеми дослідження взаємодії соціально-правової держави і громадянського суспільства. *Наукові записки*. 2004. Вип. 25. С. 23 – 35.
31. Новікова О.Ф. Діагностика стану та перспектив розвитку соціальної відповідальності в Україні (експертні оцінки): монографія. Донецьк : НАН України, Ін-т економіки пром-сті, 2013. 296 с.
32. Паніото В. Україна. Євромайдан. *Вісник суспільної думки*. 2013. №3-4(116). С. 1-7.
33. Погодина А. А. Проблема толерантности в современном мире. *Педагогический вестник*. 2002. № 2. С. 123-128.
34. Про соціальні послуги : Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV (із змінами, внес. згідно із 8 Законами у 2004-2012 рр.). Офіц. вісн. України. 2003. 1 серп. (№ 29). С 52.

35. Про соціальні послуги : Проект Закону України від 18 вер. 2015 р. № 3143. Верховна Рада України URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=56548.
36. Про соціальні послуги : Проект Закону України від 28 лип. 2014 р. URL: http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/ukpublish/article?art_id=164317&cat_id=102036.
37. Рудич Ф. Громадянське суспільство та народовладдя: методологічний контекст. *Наукові записки*. 2004. Вип. 25. С. 11 -23 .
38. Системна криза в Україні: передумови, ризики, шляхи подолання: аналіт. доп. / за заг. ред. Я.А. Жаліла. Київ : НІСД, 2014. 132 с.
39. Слободчиков В. И. Основы психологической антропологии : Психология развития человека. Москва : Школьная пресса, 1995. 416 с.
40. Словарь иностранных слов / ред. Н. Г. Комлёв. Москва : Эскмо, 2008. 672 с.
41. Словарь по этике / Под ред. А. А. Гусейнова, И. С. Кона. 6-е изд. Москва : Политиздат, 1989. 447 с.
42. Словарь практического психолога / Сост. С. Ю. Головин. Минск : Харвест, 1997. 800 с.
43. Стандарти соціальних послуг : зб. документів. – Кн. 2 / за ред. Л.Л. Сідельнік. Київ : ТОВ «ЛДЛ», 2007. 232 с.
44. Студеняк І. П. Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг. Опорний конспект. Київ : Кондор, 2007. 152 с.
45. Тавокин Е.П. Социальная политика. Краткий курс: учебн. пособ. Москва, 2012. 204 с.
46. Україна: шлях до стабільності і зростання. Аналітичний Центр «Нова соціальна і економічна політика». Спільний аналіт. звіт / за заг. ред. І. Акімової. Київ, 2014. 70 с.
47. Українській педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 375 с.

48. Уолп Д. Психотерапия посредством реципрокного торможения. Техники консультирования и психотерапии / Под ред. У. С. Сахакиан. Москва : Эксмо-Пресс, 2000. С. 349–382.
49. Уолцер М. О тепимости. Лекции по этике, политике и экономике. Санкт-Петербург : Идея-Пресс, 2000. 160 с.
50. Фурман А. В. Теорія освітньої діяльності : концепти і фундаменталії : монографія. Тернопіль : Економічна думка, 2010. 392 с.
51. Фурман А. В. Теорія освітньої діяльності як метасистема. *Психологія і суспільство*. 2001. № 3. С. 105–144; №3-4. С. 20–58.
52. Чувардинський О.Г. Громадянське суспільство в Україні: історичні корені. *Політичний менеджмент*. 2008. № 1. С. 158-164.
53. Шалин В. В. Толерантность (культурная норма и политическая необходимость). Краснодар : Периодика Кубани, 2000. 256 с.
54. Шаюк О.Я. Виховання толерантності у студентів на уроках іноземної мови у немовних вузах. *Економічні, правові, інформаційні та гуманітарні проблеми розвитку України в постстабілізаційний період* : збірник тез доповідей наукової конференції професорсько-викладацького складу [секція №12 «Комунікативні методи викладання іноземної мови у вищих навчальних закладах економічного профілю»] (м. Тернопіль, 18 квітня 2007 р.). Тернопіль : ТНЕУ, 2007. С. 132–134.
55. Шаюк О.Я. Вітакультурний метапідхід в осмисленні толерантності як інтегральної особистісної риси людини. *Вітакультурний млин*. 2010. Модуль 11. С. 21–24.
56. Эриксон Э. Идентичность : Юность и кризис / пер. с англ. А. Д. Андреевой, А. М. Прихожана и др. Москва : Прогресс, 2006. 352 с.
57. Якимова Е. В. Теория социальных представлений в социальной психологии : дискуссии 80-х 90-х годов : Научно-аналитический обзор. Москва : ИНИОН, 1996. 115 с.
58. Якимович А. К. Свой чужой в системах культуры. Вопросы философии. 2003. № 4. С. 48–60.

59. Ясперс К. Смысл и назначение истории / пер. с нем. М. Левиной
Москва : Академия, 1991. 527 с.
60. Allport G. (1979) On the Nature of Prejudice : Basic Books, 1979. 576 p.
61. Commission of the European Communities, Brussels, 13.10.2005.
Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the
European Economic and Social Committee and Committee of the Regions. The
Commission's contribution to the period of reflection and beyond: Plan-D for
Democracy, Dialogue and Debate.
62. Dufresne, C. Degryse and P. Pochet (2006). The European Sectoral Social
Dialogue, actors, developments and challenges, Brussels, 2006.
63. Elodie Fazi, Jeremy Smith (2006). Civil Dialogue: Making it work better.
Civil Society Contact Group, 2006
64. Nahtigal N. (2010). Institutionalising Civil Dialogue – Overview of existing
Policy measures, Sept. 2010.
65. Rosenbach, M. (2016) Tugenden oder Werte? Toleranz Kardinaltugend der
Demokratie. URL: [http://bebis.cidsnet.de/weierbildung-sps/allgemein/
bausteine/erziehung.WerteErziehung/Toleranz/htm](http://bebis.cidsnet.de/weierbildung-sps/allgemein/bausteine/erziehung.WerteErziehung/Toleranz/htm).
66. Tayo Fashoyin (2004). Tripartite cooperation, social dialogue and national
development in International Labour Review, Vol. 143, no.4, 2004.
67. Towards a structured framework for European Civil Dialogue. Brussels, 15
February 2010. URL: [http://www.civic-
forum.fr/documents/towards_a_structured_framework_for_european_civil_dialogue.
pdf](http://www.civic-forum.fr/documents/towards_a_structured_framework_for_european_civil_dialogue.pdf)