

**Березін О.В., Безпарточний М.Г., Нікілєва Л. О.**

**МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ ТА МЕТОДОЛОГІЯ РОЗВИТКУ  
ЗАКЛАДІВ І ПІДПРИЄМСТВ СОЦІАЛЬНОГО  
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

**Монографія**

**Полтава  
“ІнтерГрафіка”  
2013**

**УДК 364.01:364.13**  
**ББК 65.9(4 Укр)496**  
**Б 48**

Рекомендовано до друку Вченою радою Вищого навчального закладу Укоопспілки “Полтавський університет економіки і торгівлі”.  
Протокол № 1 від 19 грудня 2012 р.

**Автори:** *Березін О.В.*, завідувач кафедри економіки підприємства Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», доктор економічних наук, професор

*Безпарточний М.Г.*, проректор з науково-педагогічної роботи, завідувач кафедри економіки та математичних дисциплін Полтавського інституту економіки і права, кандидат економічних наук, доцент

*Нікілєва Л.О.*, доцент кафедри обліку та аудиту Дніпродзержинського державного технічного університету, кандидат економічних наук

**Рецензенти:** *Череп А.В.*, завідувач кафедри фінансів та кредиту Запорізького національного університету, доктор економічних наук, професор

*Борисова В.А.*, професор кафедри фінансів Сумського національного аграрного університету, доктор економічних наук, професор

**Березін О.В.**

**Б 48 Механізми формування та методологія розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування / О.В. Березін, М.Г. Безпарточний, Л.О. Нікілєва. – Полтава: ІнтерГрафіка, 2013. – 210 с.**

**ISBN**

У монографії розглядаються механізми формування та методологія розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

Для науковців, аспірантів, докторантів, економістів, викладачів та студентів економічних напрямів підготовки.

**УДК 364.01:364.13**  
**ББК 65.9(4 Укр)496**  
**Б 48**

**ISBN**

© Березін О.В., Безпарточний М.Г., Нікілєва Л. О., 2013  
© ТОВ “Видавництво “ІнтерГрафіка”, 2013

## ЗМІСТ

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ПЕРЕДМОВА .....                                                                                                               | 4   |
| РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади надання закладами і підприємствами соціальних послуг населенню.....                               | 9   |
| Сучасні тенденції організації соціального забезпечення та захисту населення.....                                              | 9   |
| Економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення.....                                                  | 27  |
| Світовий досвід організації соціального забезпечення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування..... | 46  |
| <br>РОЗДІЛ 2. Оцінка рівня послуг закладів і підприємств соціального обслуговування населення дніпропетровської області.....  | 66  |
| Моніторинг стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами Дніпропетровської області.....                          | 66  |
| Аналіз ефективності розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.....                                           | 81  |
| Проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування.....                                    | 98  |
| <br>РОЗДІЛ 3. Розробка прогнозу розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування .....                              | 116 |
| Удосконалення нормативно-правової бази функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування .....                 | 116 |
| Розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування.....                                | 129 |
| Формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування.....                                            | 146 |
| <br>ПІСЛЯМОВА.....                                                                                                            | 166 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....                                                                                               | 171 |
| ДОДАТКИ.....                                                                                                                  | 196 |

## ПЕРЕДМОВА

Формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування потребує створення дієвих організаційно-правових та економічних механізмів соціального забезпечення та соціального захисту населення. У сучасних умовах важливим аспектом діяльності державних органів соціальної сфери та закладів і підприємств соціального обслуговування є необхідність здійснення моніторингу надання відповідних послуг та діагностики стану суб'єктів господарювання соціальної інфраструктури, визначення потреб різних категорій споживачів соціальних послуг та дослідження проблем щодо організації надання закладами і підприємствами соціальних послуг населенню. Ринок соціальних послуг, на яких функціонують зазначені заклади і підприємства, характеризується наявністю відповідної структури фінансового забезпечення як з боку державного бюджету, так і позабюджетних фондів; функціонуванням різних об'єктів соціального обслуговування, включаючи недержавні та неурядові структури; категоріями споживачів із різними потребами; видами соціальних послуг; специфічними особливостями, які притаманні саме моделі соціального забезпечення населення.

З метою забезпечення формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування опрацьовуються та впроваджуються нормативно-законодавчі акти та програми на різних рівнях державного управління. Постійно здійснюється процес удосконалення чинної нормативно-законодавчої бази з метою підвищення добробуту населення та функціонування об'єктів соціальної інфраструктури, забезпечення належного фінансування державних соціальних програм та заходів на місцевих рівнях.

Загальні проблеми формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування у різний час досліджували та вирішували багато українських вчених, а саме: Безпалько О. В., Іванова О. Л., Зверєва І. Д., Кабаченко Н., Клос Л. Є., Коваль Г. М., Мартенко О. О., Мартякова О. В., Мигович І. І., Микитенко Н. О., Семигіна Т. В., Стеблянка І. О., Харченко С. Я. тощо. До теоретиків російської школи дослідження функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування слід віднести: Банова А. М., Бочарова В. Г., Белічева С. А., Григор'єва С. І., Гуслякова Л. Г., Данакіна Н. С., Жукова В. І., Зайнишева Г. І., Зимню І. А., Козлова А. А., Колкова В. В., Сорвіну А. С., Смірнову Є. Р., Топчій Л. В., Фірсова М. Ф., Холостову Є. І., Шапіро Б. Ю., Шеляга Т. В., Шмільову Н. Б., Щукіну Н. П., Ярську В. Н. та інших.

Різні аспекти сутності та організації соціального забезпечення та захисту населення досліджувалися у роботах Бандур С. І., Богині Д. П., Бондар І. К., Борецької Н. П., Гейця В. М., Долішнього М. І., Зайцева Ю. К., Злупко . М., Кадомцевої С. В., Колота А. М., Куценко В. І., Лагутіна В. Д., Лібанової Е. М., Лукінова І. І., Мандибури В. О., Новикової О. Ф., Новикова В. М., Онікієнко В. В., Палія О. М., Пирожкова С. І., Черняк В. К., Чухно А. А., Шклярського Ю. О. та ін.

Доцільно наголосити на тому, що теоретичні та методичні аспекти формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування залишаються донині малодослідженими. У літературних джерелах недостатньо висвітлені питання організації надання закладами і підприємствами соціального обслуговування послуг населенню, відсутній комплексний підхід до оцінювання якості соціальних послуг, що надаються різними суб'єктами господарювання, а також напрямів удосконалення розвитку продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування.

У монографії зроблено спробу дослідження механізмів формування та методології розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування населення.

Крім того, у монографії розглянуто сучасні підходи до організації соціального забезпечення та захисту населення; визначено економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення; узагальнено світовий досвід організації соціального забезпечення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування.

Автори приділили значну увагу моніторингу стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами Дніпропетровської області, проаналізували ефективність соціальних послуг Дніпропетровської області.

У монографії зроблено наголос на проблемах та недоліках функціонування закладів і підприємств соціальних послуг Дніпропетровської області, здійснено прогноз їх розвитку з урахуванням змін чинного законодавства у соціальній сфері.

За результатами дослідження запропоновано заходи щодо розвитку продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування та шляхи підвищення їх якості.

У процесі проведеного дослідження запропоновано організаційно-економічний механізм забезпечення надання закладами і підприємствами соціального обслуговування якісних соціальних

послуг, який ґрунтуються на розробці та запровадженні системи управління якістю соціальних послуг та відповідних стандартів, що дозволяє визначити рівень якості надання соціальних послуг об'єктами інфраструктури соціального обслуговування, їх фінансового забезпечення, враховуючи попит і пропозицію та встановлення рівноважних цін, а також здійснення ефективного моніторингу та контролю за плануванням та організацією надання соціальних послуг різним категоріям населення.

У монографії удосконалено теоретико-методичні підходи щодо механізмів організації надання послуг закладами і підприємствами соціального обслуговування, які визначають економічні, соціальні, юридичні гарантії і права соціальних інститутів та установ, що забезпечують їх реалізацію та створюють умови для підтримки життєзабезпечення і дієвого існування різних груп населення, що дозволило запропонувати ефективну модель розвитку закладів і підприємств з надання соціальних послуг в Україні.

Широко відображений методичний інструментарій здійснення моніторингу стану закладів і підприємств з надання соціальних послуг, що ґрунтується на економіко-статистичному аналізі обсягів соціального обслуговування різних категорій населення, дослідженні переліку видів адресної натуральної допомоги, що дозволило визначити обсяги фінансування за економічно обґрунтованими потребами різних соціальних категорій населення.

Розглянуті підходи щодо розвитку продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування на основі сучасних інноваційних методів та моделей, що дозволяє забезпечити не лише розвиток продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, але й ефективне формування та використання потенціалу зацікавлених сторін на різних рівнях управління.

Знайшли висвітлення концептуальні засади до розробки та впровадження механізмів управління якістю соціальних послуг закладів і підприємств соціального обслуговування шляхом використання критеріїв, індикаторів та відповідного методичного інструментарію оцінки якості соціальних послуг для споживачів та використання анкетування при оцінюванні якості, що дозволяє визначити відповідний рівень та проблеми надання соціальних послуг, які знижують їх якість.

Дістали подальшого розвитку організаційні механізми щодо використання економіко-математичного моделювання формування попиту, пропозиції та рівноважних цін на соціальні послуги закладів і

підприємств соціальної інфраструктури, що дозволило визначити пріоритетні напрями соціального обслуговування населення на довготривалу перспективу.

Значна увага приділена елементам механізму планування ефективної системи організації надання послуг закладами і підприємствами соціального обслуговування на рівні центральних органів влади та суб'єктів соціального забезпечення за рахунок гнучкої політики задоволення потреб споживачів послуг, формування бюджетного фінансування та інструментарію його використання, що дозволить забезпечити ефективність системи соціального замовлення і надання послуг відповідно потреб різних категорій споживачів.

Заслужують на увагу запропоновані авторами концептуальні підходи до узагальнення світового досвіду функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування які ґрунтуються на монографічному дослідженні різноманітних систем соціального захисту з визначеним переліком соціальних послуг для населення, що дозволило визначити перспективні напрями удосконалення соціального забезпечення щодо діяльності незалежних недержавних організацій, а також правового забезпечення соціального захисту населення та функціонування закладів і підприємств з надання соціальних послуг через поєднання чинної нормативно-правової бази та системи державного і недержавного фінансування.

Важлива роль у монографії відведена теоретико-методичним засадам щодо удосконалення нормативно-правової бази соціальної сфери, що ґрунтуються на забезпеченні ефективності системи соціального страхування; розширення меж діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування; забезпечення прозорості конкурсів розподілу коштів, призначених для фінансування соціальних послуг; введення додаткових стимулів для фізичних та юридичних осіб, які фінансують діяльність закладів і підприємств соціальних послуг; запровадження системи ліцензування соціальних послуг, що дозволить окреслити перспективні напрями забезпечення розвитку закладів і підприємств з надання соціальних послуг та державного регулювання у сфері соціального забезпечення населення.

Пропозиції та рекомендації, запропоновані у монографії, спрямовані на забезпечення ефективного механізму функціонування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, удосконалення чинної нормативно-правової бази соціальної сфери, розробки заходів щодо розвитку продуктів закладів і підприємств

соціального обслуговування, формування якості соціальних послуг для населення.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ ЗАКЛАДАМИ І ПІДПРИЄМСТВАМИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

#### 1.1. Сучасні тенденції організації соціального забезпечення та захисту населення

Соціальна складова будь-якої національної економіки країни відіграє важливу роль у формуванні добробуту та захисту населення, що, у свою чергу, відображається на стабільності самої держави та рівні її розвитку.

Організація соціального забезпечення та захисту населення потребує значних зусиль як державних органів різних рівнів управління, так і закладів та підприємств, що надають соціальні послуги населенню. Здійснення ефективного процесу соціального забезпечення та захисту населення формується під впливом чинної нормативно-законодавчої бази, розвиненої інфраструктури ринку соціальних послуг, налагодженої соціальної роботи тощо.

Економічна ситуація, що склалася в економіці України, характеризується скороченням видатків із державного бюджету на соціальне забезпечення та захист різних верств населення, недоотриманням іншими соціальними фондами (Пенсійним фондом, соціального страхування, страхування на випадок безробіття, соціального страхування від нещасних випадків на виробництві тощо) обсягів фінансування у зв'язку зі зміною кон'юнктури ринку праці та зростанням безробіття. Крім того, спостерігається скорочення обсягів фінансування місцевих бюджетів з позабюджетних фондів, що, у свою чергу, призводить до невиконання соціальних програм міст та інших територіальних утворень. Особливо це відчули регіони України, які не були віднесені до дотаційних або депресивних та планували заходи щодо соціального забезпечення.

Також на організацію соціального забезпечення та захисту населення вплинули постійні зміни у нормативно-законодавчій базі, що призвело до політичних конфліктів та збільшення емісії національної грошової одиниці, інфляції та зростанню цін. Особливо це відчули на собі незахищені верстви населення України, як раз ті уразливі категорії громадян, що потребують соціального забезпечення та захисту.

Враховуючи вищезазначене, виникає необхідність глибокого дослідження актуальних питань щодо формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, а також організації соціального забезпечення та захисту населення у сучасних економічних умовах.

Загальні проблеми формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування у різний час досліджували та вирішували українські вчені, а саме: Безпалько О. В., Іванова О. Л., Зверева І. Д., Кабаченко Н., Клос Л. Є., Коваль Г. М., Мартенко О. О., Мартякова О. В., Мигович І. І., Микитенко Н. О., Семигіна Т. В., Стеблянка І. О., Харченко С. Я. тощо. До теоретиків російської школи дослідження функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування слід віднести: Банова А. М., Бочарова В. Г., Белічева С. А., Григор'єва С. І., Гуслякова Л. Г., Данакіна Н. С., Жукова В. І., Зайнишева Г. І., Зимню І. А., Козлова А. А., Колкова В. В., Сорвіну А. С., Смірнову Є. Р., Топчій Л. В., Фірсова М. Ф., Холостову Є. І., Шапіро Б. Ю., Шеляга Т. В., Шмільову Н. Б., Щукіну Н. П., Ярську В. Н. та інших.

Особливості формування та подальшого функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування уточнювалися і доповнювалися у процесі його еволюційного розвитку різними зарубіжними вченими, а саме: Й. Андре, Дж. Александером, М. Арчером, Н. Барром, М. Бекером, П. Бергером, Б. Брайером, С. Брю, П. Бурд'є, М. Вебером, О. Відерманом, Дж. Вулфенсоном, Г. Гайнсом, Г. Гаррером, Т. Ганслі, Дж. Гелбрейтом, Е. Гідденсом, Н. Гросманом, Р. Далем, М. Діком, Г. Дженкінсом, Дж. М. Кейнсом, Х. Лампертом, Н. Луманом, С. Майбургом, А. Маршаллом, А. Пігу, Дж. Рітцером, П. Самуельсоном, У. Тіссеном, Л. Флекеном, Й. Форстерлінгом, М. Фрідменом, Ф. Хайеком, П. Хейне, П. Штомпком, Х. Тавересом тощо.

Різні аспекти сутності та організації соціального забезпечення та захисту населення досліджувалися у роботах Бандура С. І., Богині Д. П., Бондар І. К., Борецької Н. П., Гейця В. М., Долішнього М. І., Зайцева Ю. К., Злупко С. М., Кадомцевої С. В., Колота А. М., Куценко В. І., Лагутіна В. Д., Лібанової Е. М., Лукінова І. І., Мандибури В. О., Новикова О. Ф., Новикова В. М., Онікієнко В. В., Палія О. М., Пирожкова С. І., Черняк В. К., Чухно А. А., Шклярського Ю. О. та ін. Особливу увагу вивченню механізмів соціального забезпечення та захисту населення приділили у своїх працях такі закордонні вчені: В. Беверідж, Г. Браун, Г. Ламберт, А. Мюллер-Армак, Х. Мадлен, Г. Сміт, Дж. Хабермас, С. Хаджес, Х. Хекло та інші.

Сучасні дослідження, які пов'язані із уточненням загальнотеоретичних положень у сфері соціальної роботи, специфіки методів та технологій її організації для різних верств населення, розкрито у працях Баруліна В.С., Богданова А.А., Волкова Ю.Є., Ворони В.М., Гнибіденко І.Ф., Гончарук Л.І., Горілого А.Г., Городяненко В.Г., Данилевського М.Я., Іванової І.Б., Капської А.Й., Крупника А.І., Лаврова П.Л., Макєєва С.А., Мечникова Л.І., Михайловського М.Н., Новгородцева П.І., Пашкова А.С., Подмаркова В.М., Полтавця В.І., Сироти І.М., Строніна А.І., Тарасенко В.І., Тощенко Ж.Т., Тюптя Л.Т., Паніної Н.В., Пилипенко В.Є., Шульги М.О., Якуби О.О. та ін.

Разом з тим, в економічній системі та практиці державного регулювання соціальної сфери у недостатній мірі досліджено питання оцінки рівня соціальних послуг та системи прогнозування соціального забезпечення населення у сучасних економічних умовах. Відсутність методики оцінки якості соціальних послуг зумовлюють необхідність її розробки на основі якісних критеріїв та удосконалення системи прогнозування соціального захисту населення. Усе це викликає потребу у дослідженні наукових підходів щодо формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, удосконалення механізму соціального забезпечення та захисту населення через поєднання державного регулювання та використання недержавних важелів впливу, що дозволить забезпечити розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування та запровадити ефективні організаційно-економічні заходи захисту населення.

Аналіз публікацій з проблеми формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, соціального забезпечення та захисту населення виявляє їх недостатнє теоретичне обґрунтування. Проведемо теоретичне дослідження основних категорій, що стосуються формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

На наш погляд, підприємство (заклад) соціальних послуг (об'єкт соціальної інфраструктури) – це суб'єкт господарювання відповідної організаційно-правової форми власності (державної, комунальної або приватної), діяльність якого спрямована на організацію соціального захисту та соціального забезпечення населення, а також на задоволення потреб у соціальних послугах для різних категорій споживачів.

Соціальне забезпечення населення є складовою частиною соціальної політики держави і одночасно вважається невід'ємним компонентом системи соціального захисту і соціальної роботи.

Соціальне забезпечення є одним із пріоритетних напрямів діяльності організацій і установ Міністерства праці і соціальної політики, важливою функцією фахівців із соціальної роботи, які працюють в управліннях соціального захисту населення обласних, міських, районних державних адміністрацій тощо.

Як зазначають Тюття Л. Т. та Іванова І. Б., соціальне забезпечення – це комплекс заходів, спрямованих на підтримку та підвищення грошових доходів населення [243, с. 192].

Стичинський Б.С. до соціального забезпечення відносить такі види розподільчих відносин: забезпечення пенсіями; надання допомоги різним категоріям громадян; соціальне обслуговування осіб похилого віку й непрацездатних громадян; безоплатне медичне обслуговування й лікування; санаторно-курортне лікування; соціальна допомога родинам, які мають дітей; забезпечення житлом за рахунок державного чи комунального житлового фонду; надання освітніх послуг; надання безоплатної чи пільгової можливості користуватися досягненнями культури [240, с. 86].

Поділяючи думки більшості авторів [19; 20; 21; 125; 133; 220; 221; 236; 240; 273], ми вважаємо, що соціальне забезпечення передбачає організаційно-економічні заходи щодо надання матеріальної та нематеріальної допомоги різним верствам населення та підвищення рівня фінансового забезпечення економічно активних груп осіб.

На підставі узагальнення наукових джерел провідних дослідників у царині соціального забезпечення [19; 20; 21; 125; 133; 220; 221; 236; 240; 273], нами побудована відповідна система, яка має місце в економіці України (рис. 1.1).

Як свідчать дані рисунку 1.1, в Україні функціонує система соціального забезпечення, яка ґрунтується на чинній нормативно-законодавчій базі та організаційно-економічних заходах її реалізації.

Організаційно-економічні заходи стосуються наступних форм соціального забезпечення: обов'язкового державного пенсійного страхування; обов'язкового державного соціального страхування працівників підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності; соціального забезпечення за рахунок прямих асигнувань з Державного бюджету України; грошової допомоги за рахунок коштів соціальних фондів підприємств, творчих об'єднань, благодійних організацій і приватних добровільних внесків громадян; утримання непрацездатних громадян у державних, комунальних та інших установах соціального призначення; адресної соціальної

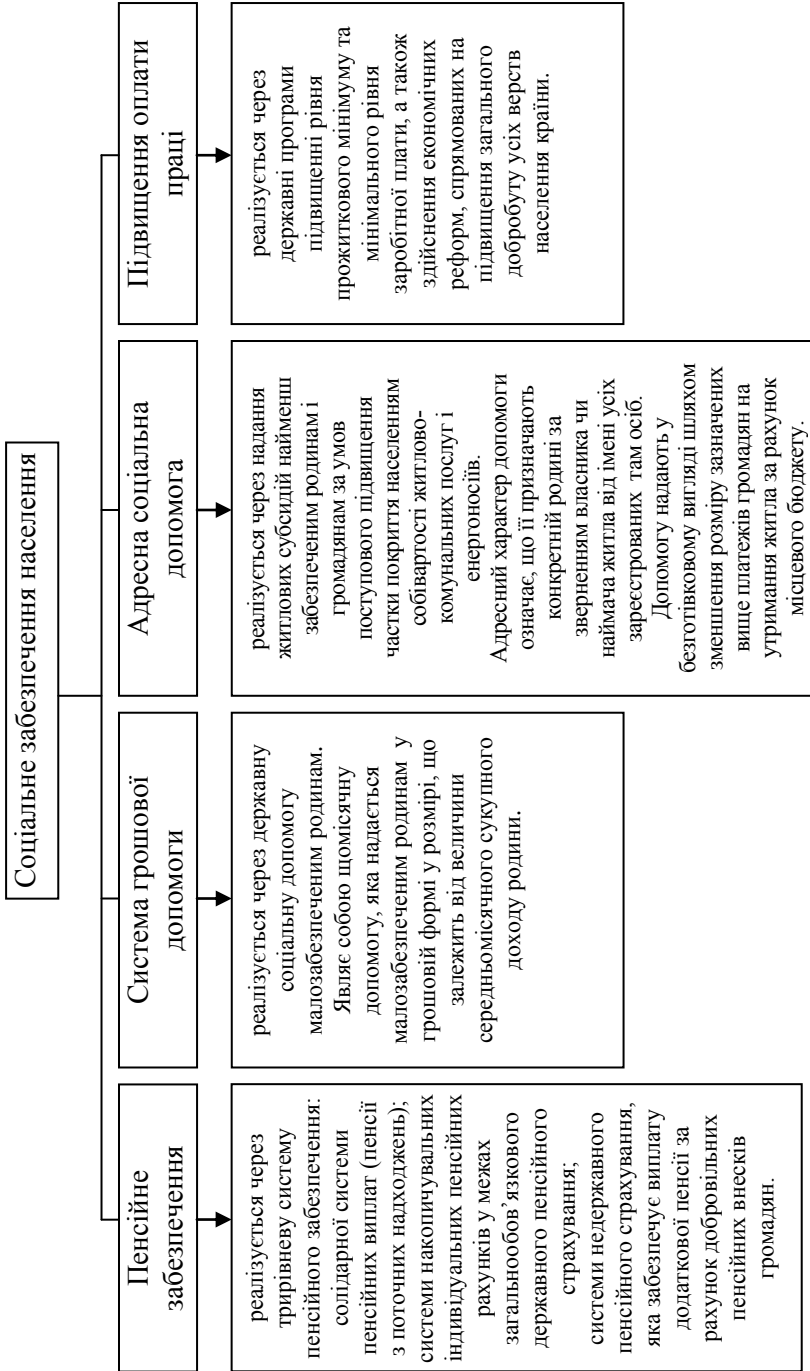


Рис. 1.1. Система соціального забезпечення населення України [авторське узагальнення]

допомоги малозабезпеченим родинам, непрацездатним громадянам за рахунок коштів державного і місцевого бюджетів; недержавного пенсійного забезпечення громадян згідно з договорами працівників з роботодавцями, недержавними фондами, приватними пенсійними системами тощо.

Для кожної з цих форм соціального забезпечення є певні верстви населення, джерела фінансування, види забезпечення (обслуговування), органи, що здійснюють його.

Поряд із соціальним забезпеченням, необхідно дослідити поняття соціального захисту населення.

Дідківська Л. І. та Головка Л. С. соціальний захист населення розглядають як державну підтримку певних категорій населення, які можуть зазнавати негативного впливу ринкових процесів, забезпечення відповідного рівня життя шляхом надання правової, фінансової, матеріальної допомоги окремим громадянам (найбільш вразливим верствам населення), а також створення соціальних гарантій для економічно активної частини населення, забезпечення прийнятних для країни умов життя та праці громадян, у тому числі через установлення соціальних стандартів [49, с. 23].

Холостова Е. І. та Сорвіна А. С. під системою соціального захисту розуміють сукупність законодавчо визначених економічних, соціальних, юридичних гарантій і прав, соціальних інститутів та установ, що забезпечують їх реалізацію та створюють умови для підтримки життєзабезпечення і дієвого існування різних соціальних верств і груп населення, передусім соціально вразливих [249, с. 45].

У проекті Соціального кодексу України соціальний захист населення визначений як система державного гарантування прав громадян України на матеріальне забезпечення їх у разі повної, часткової чи тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та інших випадках, передбачених чинним законодавством України [58].

Болотіна Н. Б. поняття “соціальний захист” визначає як діяльність держави, спрямовану на забезпечення формування й розвитку повноцінної особистості, виявлення й нейтралізацію негативних чинників, що впливають на неї, створення умов для самовизначення і ствердження у житті. У вузькому розумінні соціальний захист визначається як сукупність економічних і правових гарантій, що забезпечують додержання найважливіших соціальних прав громадян, досягнення соціально прийнятного рівня життя [21, с. 45].

Скуратівський В., Палій О. та Лібанова Е. наголошують, що соціальний захист – це комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства у конкретних економічних умовах [225, с. 104].

Соціальний захист населення має відповідні цілі, функції, складові елементи та принципи.

Соціальний захист в Україні має такі основні цілі:

- забезпечення рівня життя непрацездатного населення не нижче прожиткового мінімуму встановленого державою;
- протидія соціальному напруженню у суспільстві, що може бути зумовлене майновою, етнічною, релігійною чи іншою нерівністю.

Основними функціями соціального захисту в Україні є наступні:

- реабілітаційна, спрямована пом'якшувати наслідки бідності та інших негативних соціальних явищ;
- превентивна, яка полягає у запобіганні виникненню негативних соціальних явищ.

Соціальний захист в Україні складається із наступних складових частин:

- соціальне страхування – захист громадян від соціальних ризиків, що впливають на їх працездатність (хвороба, каліцтво, старість, та інші випадки, передбачені чинним законодавством);
- соціальна допомога – різні види соціальних виплат, дотацій, пільг, субсидій, що надаються особам, які потребують соціального захисту;
- соціальна справедливість (соціальна солідарність) – компенсація впливу непередбачуваних негативних явищ, таких як техногенні катастрофи чи природні стихійні лиха тощо.

Принципи соціального захисту населення представлені на рис. 1.2.

Виходячи із наведеної на рис. 1.2 інформації, принципи соціального захисту населення відповідають нормам соціального забезпечення різних верств населення та державній соціально-економічній політиці України.

Розглядаючи сутність поняття “соціальний захист”, на наш погляд, простежується зв'язок соціального забезпечення із соціальними гарантіями держави без урахування інших інститутів соціальних стандартів.



Рис. 1.2. Принципи соціального захисту населення  
[узагальнено авторами за 21]

Ми вважаємо, що соціальний захист може гарантувати не лише держава через відповідні органи управління, а й інші суб'єкти як державної, так і не державної форм власності на основі здійснення власної господарської діяльності, що передбачена чинним законодавством. Цими інститутами соціального захисту населення у сучасних умовах є державні і приватні фонди соціального розвитку, приватні інститути фінансування соціальних потреб, національні та закордонні банківські установи і страхові компанії, неурядові неприбуткові організації соціального спрямування тощо.

Розглядаючи сутність понять, необхідно зазначити, що соціальний захист, на відміну від соціального забезпечення, передбачає гарантії щодо охорони праці, здоров'я, навколишнього природного середовища, оплати праці та інші заходи, необхідні для нормальної життєдіяльності людини й функціонування держави. Соціальне забезпечення у порівнянні із соціальним захистом є вужчим поняттям і означає практику виплати пенсій, адресної соціальної допомоги, соціального догляду.

Відповідно до міжнародних стандартів соціальне забезпечення включає також право на медичну допомогу, медичне страхування, державну підтримку родини, материнства й дитинства, утримання і виховання за державні кошти дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування [21, с. 63].

Розглядаючи Конституцію України, нами також відмічено відмінність зазначених понять. Так, у межах Конституції України соціальний захист носить декларативний характер, що пов'язано із стратегічними напрямками державної політики. Поняття “соціальний захист” охоплює, поряд із правом на соціальне забезпечення, ще й інші соціальні права, такі як право громадян, що потребують соціального захисту, на отримання житла безкоштовно або за доступну для них оплату (ч. 2, ст. 47), право на достатній життєвий рівень (ст. 48), право на охорону здоров'я (ст. 49), право на безпечне для життя і здоров'я довкілля (ст. 50), право на освіту (ст. 53) [81].

У процесі організації соціального забезпечення та захисту населення підприємства надають різні види соціальних послуг, які формують відповідний ринок.

Досліджуючи наукову літературу та чинне законодавство у сфері соціального забезпечення та захисту населення в Україні, нами визначено, що існують соціальні послуги як безкоштовні, так і платні.

У табл. 1.1 нами згруповано види соціальних послуг, які надаються в Україні.

*Таблиця 1.1*

**Види соціальних послуг в Україні [184, с. 57]**

| <i>Безкоштовні соціальні послуги:</i>                                                                                                                              | <i>Платні соціальні послуги:</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| соціально-побутові;<br>психологічні;<br>соціально-педагогічні;<br>соціально-медичні;<br>соціально-економічні;<br>юридичні;                                         | ведення домашнього господарства;<br>придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів, книг і періодичних видань;<br>організація харчування;<br>надання послуги з використання ліжко-місця;                                                                                                                                                    |
| послуги з<br>працевлаштування;<br>послуги з професійної<br>реабілітації осіб з<br>обмеженими фізичними<br>можливостями;<br>інформаційні;<br>інші соціальні послуги | закладах (установах), що надають соціальні послуги;<br>надання у користування м'якого та твердого інвентарю;<br>транспортні послуги;<br>перукарські послуги;<br>прання білизни та одягу;<br>надання послуг із забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації і здійснення їх ремонту;<br>пошиття і ремонт одягу та взуття;<br>надання послуг з виконання ремонтних робіт; |

*Продовження таблиці 1.1*

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | надання допомоги у користуванні послугами зв'язку;<br>надання допомоги у проведенні сільськогосподарських робіт, у тому числі з використанням сільськогосподарської техніки, догляд за свійськими тваринами;<br>надання допомоги в оплаті комунальних послуг та здійсненні інших платежів;<br>надання допомоги в оформленні документів та написанні листів;<br>організація консультування з питань законодавства (оформлення правових документів, адвокатські та нотаріальні послуги);<br>представництво інтересів в органах державної влади, установах, підприємствах та організаціях;<br>освітні послуги;<br>організація надання послуг спеціалістами-дефектологами;<br>організація дозвілля;<br>організація надання послуг з психодіагностики, психологічної корекції та психологічної реабілітації;<br>здійснення профілактичних та санітарно-гігієнічних заходів за місцем проживання (перебування);<br>забезпечення супроводження;<br>організація надання консультацій лікарями за місцем проживання (перебування);<br>допомога у працевлаштуванні (крім роботи за кордоном). |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Як свідчать дані табл. 1.1, з метою соціального забезпечення та захисту населення в Україні надається широкий спектр соціальних послуг. На думку авторів, необхідно більш детально розглянути характеристику безкоштовних соціальних послуг, оскільки їх більша частина в Україні і надається різним верстам населення:

- соціально-побутові послуги – забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

- психологічні послуги – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції чи психологічної реабілітації, надання методичних порад;

- соціально-педагогічні послуги – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального

навчального, виховного та корекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб;

- соціально-медичні послуги – консультації щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, працетерапія;

- соціально-економічні послуги – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

- юридичні послуги – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

- послуги з працевлаштування – пошук підходящої роботи, сприяння у працевлаштуванні та соціальне супроводження працевлаштованої особи;

- послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями – комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;

- інформаційні послуги – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги) [187].

Суб'єктами, що надають соціальні послуги, є державні та комунальні спеціалізовані заклади, установи і підприємства соціального обслуговування, підпорядковані центральним, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування,

юридичні особи, створені відповідно до законодавства, які не мають на меті отримання прибутку, фізичні особи [187].

Надання соціальних послуг ґрунтується за принципами: адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності; соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, які надають послуги, дотримання ними стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм [187].

Відповідно до принципів надання соціальних послуг, у сучасних умовах, на наш погляд, основними підходами до формування ефективної моделі соціальних послуг є забезпечення усіх верств населення мінімально необхідним життєвим рівнем, надання кожному можливості вільно розвиватися, реалізувати себе, власні здібності, гарантувати дотримання стабільності у суспільстві, соціальної солідарності, загального добробуту населення.

З метою покращення якості надання соціальних послуг та забезпечення соціального захисту в Україні запроваджено концепцію реформування системи соціальних послуг [82].

Основною метою концепції є реформування системи соціальних послуг для підвищення ефективності її функціонування та наближення до потреб отримувачів.

Цілями реформування системи соціальних послуг є: підвищення рівня якості соціальних послуг і наближення його до європейського; упровадження механізму управління і регулювання системи соціальних послуг, що забезпечуватиме її постійне оновлення відповідно до потреб отримувачів.

Основними завданнями реформи є: створення системи якісних соціальних послуг, яка б відповідала потребам різних груп населення, передусім людей, які опинилися у складних життєвих обставинах, шляхом модернізації існуючих і запровадження нових соціальних послуг; удосконалення управління державними видатками на соціальні послуги з метою їх раціонального використання; упровадження механізму, який стимулює надавачів соціальних послуг до постійного підвищення рівня якості таких послуг; посилення ролі місцевого самоврядування у плануванні, фінансуванні та організації надання соціальних послуг; удосконалення управління соціальними послугами, зокрема, впровадження механізму регулювання системи

соціальних послуг; створення умов для розвитку ринку соціальних послуг шляхом розширення їх переліку, рівної участі на цьому ринку надавачів послуг усіх форм власності.

Основні вимоги до системи соціальних послуг систематизовані у табл. 1.2.

*Таблиця 1.2*  
**Вимоги до системи соціальних послуг [82]**

| <i>Перелік вимог</i>                                                                            | <i>Характеристика</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Орієнтованість на задоволення потреб отримувачів послуг                                         | види, форми та обсяг соціальних послуг спрямовуються на надання допомоги у розв'язанні проблем і відповідають попиту на такі послуги, індивідуальним потребам людей, які опинилися у складних життєвих обставинах. Забезпечується за принципами добровільності отримання соціальних послуг, можливості вибору закладу та місця отримання таких послуг, а також обов'язковим проведенням оцінки індивідуальних потреб, складенням і виконанням індивідуальних планів отримувача послуг |
| Адресність надання послуг                                                                       | передбачає диференціацію надання соціальних послуг з урахуванням умов життя їх отримувача, адресне фінансування з місцевих бюджетів, закупівлю послуг або цільову соціальну допомогу отримувачу для оплати послуг обраного ним надавача послуг                                                                                                                                                                                                                                        |
| Залучення отримувача послуг до розв'язання власних проблем                                      | подолання споживацького підходу до отримання соціальних послуг, розвиток самостійності і активності отримувача послуг, його власних можливостей у розв'язанні проблем, що виникають                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Децентралізація системи надання соціальних послуг                                               | базується на рівні громади, розукрупнення великих закладів і центрів, територіальне наближення надання послуг до місця проживання/перебування їх отримувачів для забезпечення збереження або відновлення соціальних зв'язків і родинних стосунків. Посилення ролі та відповідальності органів місцевого самоврядування за якість, фінансове забезпечення, обсяг, вибір надавача соціальних послуг                                                                                     |
| Створення для надавачів соціальних послуг усіх форм власності рівних умов на ринку таких послуг | забезпечення рівної конкурентоспроможності кожного з надавачів потребує удосконалення нормативно-правової бази щодо можливості укладати контракти з надання соціальних послуг, стимулювання та регулювання діяльності комерційних організацій з надання соціальних послуг, а також удосконалення послуг та інфраструктури у державних закладах                                                                                                                                        |
| Ефективність надання соціальних послуг                                                          | передбачає підвищення ефективності управління бюджетними коштами. Зміст та організація соціальних послуг забезпечують найповніше задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуг та спрямовані на досягнення позитивних змін в їх житті, сприяння інтеграції в суспільство, самовизначенню, особистісному та творчому розвитку                                                                                                                                                   |

*Продовж. табл. 1.2*

| Перелік вимог                                        | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Прозорість та підзвітність системи соціальних послуг | процеси планування, організації надання соціальних послуг, моніторингу їх якості відбуваються за участю всіх відповідальних структур, включаючи самих отримувачів та їхніх представників, із залученням громадського контролю та незалежних інспекцій, оприлюдненням результатів перевірок, інформуванням громадян про діяльність у сфері соціальних послуг                                                                                                |
| Забезпечення якості соціальних послуг                | система забезпечення якості соціальних послуг 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 економічного та адміністративного механізму, що обумовлює конкуренцію на ринку соціальних послуг і стимулює підвищення рівня якості таких послуг |
| Використання набутого досвіду                        | передбачає вивчення і поширення національного та міжнародного досвіду застосування методик надання соціальних послуг, проведення оцінки потреб отримувачів, ефективності планування, навчання персоналу, фінансування та контролю якості                                                                                                                                                                                                                   |

Виходячи із наведеної у табл. 1.2 інформації, вимоги до системи соціальних послуг стосуються задоволення потреб споживачів, конкурентного середовища ринку соціальних послуг та удосконалення функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування.

Для досягнення мети та реалізації завдань концепції реформування системи соціальних послуг опрацьовані наступні заходи:

- удосконалення існуючих і створення нових видів соціальних послуг;
- визначення переліку гарантованих державою безоплатних соціальних послуг та категорій населення, які мають право на їх отримання;
- розроблення і впровадження у практику методик планування відповідно до оцінки потреб населення у соціальних послугах як на рівні територіальних одиниць, так і на рівні закладу відповідно до оцінки індивідуальних потреб отримувачів;
- розроблення і впровадження стандартів якості соціальних послуг із залученням представників отримувачів послуг та громадських організацій;
- створення системи контролю за дотриманням державних мінімальних стандартів якості, установлення відповідальності за недотримання таких стандартів надавачами послуг;

- удосконалення системи проведення моніторингу та оцінки соціальних послуг шляхом застосування методик оцінювання результативності таких послуг, ефективності діяльності працівників соціальних служб;

- упровадження системи управління якістю у соціальних закладах та організаціях;

- забезпечення підготовки персоналу моніторингових та контролюючих служб, інспекцій;

- створення правових умов для функціонування незалежних інспекцій та проведення громадського моніторингу якості соціальних послуг;

- розроблення і впровадження механізму соціального замовлення на соціальні послуги у недержавних надавачів послуг обласними, міськими та районними органами самоврядування за рахунок місцевих бюджетів на підставі визначених потреб територіальної одиниці у послугах;

- оптимізація використання коштів, що надходять з державного, місцевого бюджету та інших джерел, для фінансування соціальних послуг, удосконалення методики розрахунку вартості послуг на одного отримувача;

- посилення професійної соціальної роботи шляхом забезпечення соціальних служб кваліфікованими соціальними працівниками, підвищення статусу соціальних працівників;

- розвиток і удосконалення системи підготовки та підвищення кваліфікації фахівців соціальних служб та надавачів соціальних послуг, розроблення порядку атестації спеціалістів надавачів соціальних послуг, забезпечення атестації фахівців недержавних надавачів соціальних послуг у державній системі надання соціальних послуг;

- формування ринку соціальних послуг шляхом забезпечення рівних можливостей для організацій різних форм власності, удосконалення механізму регулювання їх діяльності, податкової політики, нормативно-правової бази надання соціальних послуг на конкурсній основі; надання послуг, що не увійшли у гарантований державою безоплатний обсяг, на платній основі;

- удосконалення механізму координації співпраці центральних, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та надавачів соціальних послуг з питань надання таких послуг; забезпечення міжвідомчої співпраці фахівців з метою подальшого розвитку та підвищення ефективності надання соціальних послуг;

- удосконалення звітності щодо надання соціальних послуг та забезпечення її прозорості;
- формування бази даних щодо надавачів соціальних послуг за окремими групами соціально незахищених груп населення;
- створення умов для інформування населення про ринок соціальних послуг та їх надавачів шляхом забезпечення широкого доступу до електронних та друкованих баз даних із застосуванням сучасних комп'ютерних технологій та дистанційних форм зв'язку;
- розроблення механізму забезпечення реалізації права громадян на вибір соціальних послуг;
- удосконалення нормативно-правової та методичної бази для забезпечення функціонування системи соціальних послуг;
- забезпечення широкого інформування громадськості щодо цілей та завдань реформування, популяризації стандартів якості та пояснення їх ролі в процесі регулювання якості соціальних послуг з боку отримувачів, проведення громадського моніторингу якості таких послуг шляхом створення та розповсюдження соціальної реклами тощо [82].

Необхідно зазначити, що напрями реалізації концепції реформування системи соціальних послуг містять заходи щодо формування закладів і підприємств соціального обслуговування, але не визначені шляхи їх розвитку.

Перспективним напрямом реформування системи соціальних послуг, що також впливає на ефективне функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування, ми вбачаємо забезпечення рівних можливостей для суб'єктів господарювання різних форм власності соціальної сфери та отримання ними податкових пільг.

Як для будь-якого ринку, так і для ринку соціальних послуг існують певні умови, за допомогою яких функціонують та розвиваються відповідні заклади і підприємства.

Необхідно зазначити, що даний ринок має специфічні умови функціонування, оскільки, з одного боку, має безпосередній вплив держави на споживача щодо забезпечення соціального захисту та надання відповідної допомоги через бюджетне фінансування, а з іншого – споживач отримує змогу звертатися за допомогою до інших організацій та формувати альтернативну систему соціального забезпечення до настання соціального ризику.

Враховуючи діяльність закладів і підприємств, які функціонують на ринку соціальних послуг, взаємовідносини державних органів управління з соціального забезпечення та захисту

із споживачами, а також механізм реалізації надання соціальної допомоги, нами побудовано модель ринку соціальних послуг (рис. 1.3).

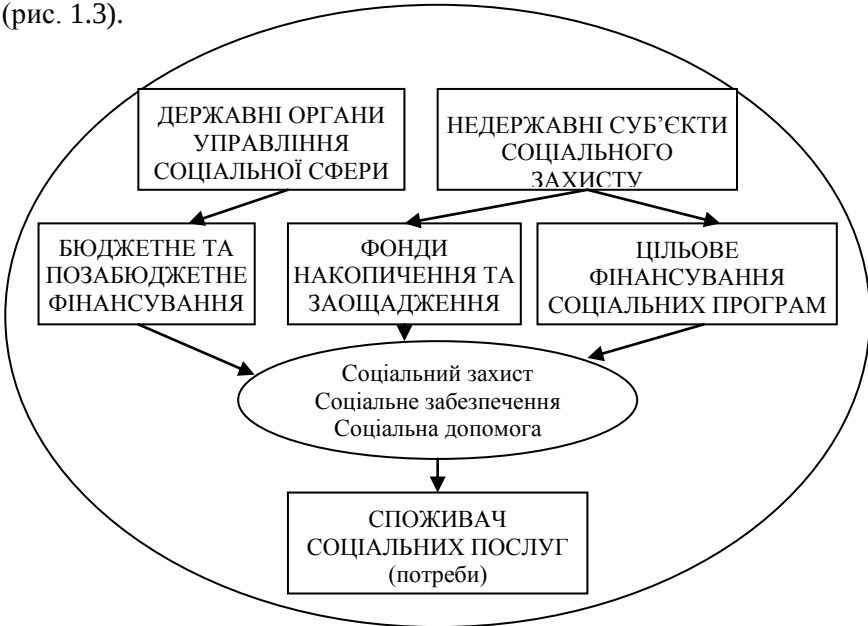


Рис. 1.3. Формалізована модель ринку соціальних послуг  
[запропоновано авторами]

Представлена нами на рис. 1.3 модель ринку соціальних послуг визначає суб'єктів даного ринку, джерела фінансування соціальних заходів відповідно до потреб споживачів.

У монографії нами визначені чинники впливу на формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування, а саме:

- політичні – проявляються у формуванні соціально орієнтованих напрямів розвитку національної економіки та спрямування бюджетних коштів на соціальне забезпечення та захист населення;

- нормативно-правові – ґрунтуються на чинній законодавчій базі з соціального забезпечення та захисту різних верств населення, а також діяльності суб'єктів ринку соціальних послуг та розвитку інфраструктури;

- економічні – характеризуються можливістю та спроможністю забезпечення нормальної життєдіяльності різних верств населення з боку інститутів соціального захисту, а також створенням умов для

підвищення рівня добробуту працездатного населення та інших соціальних груп, які можуть здійснювати господарську діяльність згідно чинного законодавства;

- фінансові – проявляються у своєчасному забезпеченні надходжень до бюджетів різних рівнів та інших соціальних фондів для своєчасного надання соціальної допомоги та соціального захисту різним верствам населення; формування ефективної системи планування бюджетних та позабюджетних надходжень; забезпечення доступу населення до накопичених коштів та заощаджень в інших фінансових інститутах; формування ефективної системи недержаного соціального забезпечення з відповідною нормативно-законодавчою системою та контролем;

- організаційні – характеризуються умовами розвитку соціальних послуг через поєднання державного соціального забезпечення та недержаними фінансовими інститутами; підвищенням ефективності виконання соціальних програм та забезпеченням якості соціальних послуг; запровадженням закордонного досвіду з соціального забезпечення та захисту населення;

- наукові – ґрунтуються на сучасних методах та методології надання соціальних послуг; запровадження технологій соціальної роботи; забезпечення розробки та впровадження стандартів якості надання соціальних послуг;

- кадрові – проявляються у забезпеченні висококваліфікованого персоналу за різними напрямками діяльності (державного управління соціальною сферою, фінансового консультування із соціального забезпечення та захисту, менеджменту медико-реабілітаційних послуг, фахівців із соціальної роботи тощо); підвищенні кваліфікації та перекваліфікації фахівців, які працюють у соціальних закладах;

- суспільні – характеризуються розвитком громадянського суспільства; формуванням громадської думки щодо соціального забезпечення та захисту населення; функціонуванням недержавних організацій, які надають соціальні послуги та здійснюють моніторинг за соціальним забезпеченням та захистом населення; активізації громад тощо.

Таким чином, розглянуті сучасні підходи до організації соціального забезпечення та захисту населення дозволили визначити теоретичні основи формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування в Україні та виокремити напрями розвитку даних суб'єктів господарювання у взаємозв'язку із концептуальними підходами до реформування соціальної сфери.

З метою дослідження процесу формування надання соціальних послуг необхідним є розгляд економіко-правових аспектів соціального забезпечення та захисту населення у сучасних умовах.

## **1.2. Економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення**

У сучасних умовах спостерігається зростання чисельності населення, яке потребує соціального забезпечення та захисту з боку держави. Донедавна існувала система соціального забезпечення, що виконувала здебільшого функції призначення та виплати пенсій, пільгового розподілу спеціалізованого автотранспорту для інвалідів, путівок для санаторно-курортного лікування ветеранів і пенсіонерів, обслуговування людей похилого віку, яка зараз не відповідає новим вимогам.

Економіко-правові аспекти сучасної системи соціального забезпечення та захисту населення в Україні характеризуються пошуком оптимальної структури надання соціальних послуг; формуванням основних функцій та провідних напрямів діяльності різних рівнів державного управління у соціальній сфері; розробки економічно-фінансових, організаційно-технічних засобів і важелів підтримки соціально вразливих верств населення та окремих громадян. За останні роки набули розвитку нові підходи до соціального забезпечення та захисту населення, спрямовані на забезпечення соціальних гарантій залежно від майнового стану та доходів родини, посилення адресності державної підтримки та контролю за використанням бюджетних коштів тощо.

Проведені нами дослідження дозволяють стверджувати, що право соціального захисту населення передбачає низку державних і суспільних заходів, зокрема, систему соціального забезпечення та соціального страхування.

Право на соціальне забезпечення та соціальне страхування пов'язане з необхідністю економічного та соціального захисту окремих категорій населення, які за станом здоров'я, за віком або з інших причин не можуть самостійно забезпечувати себе коштами, щоб існувати, а отже, не можуть підтримувати достатній життєвий рівень.

На погляд авторів, національне законодавство щодо соціального забезпечення та захисту, а також соціального страхування перебуває у

стані переходу від системи, яка базувалася на державній власності, до системи ринкової економіки.

Національне законодавство про соціальне забезпечення та захист населення ґрунтується на Конституції України [81], а також включає наступні чинні законодавчі акти: Закон України “Про встановлення прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати” [145]; Закон України “Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії” [148]; Закон України “Про державну допомогу сім’ям з дітьми” [149]; Закон України “Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам” [150]; Закон України “Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям” [151]; Закон України “Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам” [152]; Закон України “Про загальнообов’язкове державне пенсійне страхування” [154]; Закон України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності” [155]; Закон України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [156]; Закон України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням” [157]; Закон України “Про пенсійне забезпечення” [183] тощо.

Формування економічних ресурсів для соціального забезпечення та захисту населення відбувається за рахунок різних джерел, форм та методів фінансування. На рис. 1.4. представлені джерела, форми та методи фінансування соціального забезпечення та захисту населення в Україні.

Як свідчать дані рис. 1.4, в Україні існують різні методи фінансування соціального забезпечення та соціального захисту населення, які мають щільний взаємозв’язок із його формами та методами.

Необхідно зазначити, що система соціального забезпечення та захисту населення функціонує за рахунок різної мережі відомств соціальної сфери. Органи державного управління соціальною сферою в Україні представлені у додатку А. Виходячи із наведеної у додатку А інформації, в Україні функціонує система державного управління соціальним захистом, яка забезпечує надання соціальної допомоги та соціальних послуг різним соціально-вразливим групам населення та працездатним особам.



Рис. 1.4. Джерела, форми та методи фінансування соціального забезпечення та захисту населення в Україні [узагальнено авторами]

У монографії визначені різновиди закладів і підприємств, які надають соціальні послуги різним категоріям населення в Україні (додаток Б). Як свідчить інформація, яка представлена у додатку Б, заклади і підприємства соціальної сфери забезпечують надання послуг людям похилого віку, дорослим з функціональними обмеженнями, дітям із функціональними обмеженнями та дітям, що залишилися без батьківського піклування. Основними видами соціальних послуг є: соціальної допомога вдома; медико-соціальні та соціально-побутові; надання грошової та натуральної допомоги, соціально-психологічні, соціально-реабілітаційні, соціально-педагогічні, консультативні тощо.

Система соціального забезпечення та захисту різних категорій населення включає різні види пенсій, послуг та допомоги. Соціальне забезпечення надається у вигляді певних грошових сум або матеріальних, культурно-побутових послуг, які надаються окремим категоріям громадян.

Пенсійне забезпечення є однією з базових соціальних гарантій стабільного існування суспільства. Відповідно до чинного законодавства в Україні функціонують наступні рівні пенсій [183]:

- соціальна пенсія – надається державою незалежно від наявності і величини трудового внеску громадян країни при настанні пенсійного віку. Така пенсія надається тим громадянам, які потребують поточного доходу чи не змогли набути права на трудову пенсію (інваліди, сироти тощо);

- трудова пенсія – призначається і виплачується громадянам з урахуванням розміру страхових внесків і трудового стажу (при цьому облік страхового внеску та трудового стажу може бути солідарно-розподільчим). На наш погляд, перевагами страхових пенсій є збереженість коштів, високий рівень заміщення заробітку, прозорість для населення тощо;

- додаткова пенсія – забезпечується або за рахунок самофінансування громадянином власної майбутньої пенсії з поточного доходу, або за рахунок внесків роботодавця у недержавний пенсійний фонд на іменні рахунки своїх працівників або за комбінованою програмою.

Усі ці рівні у сучасних моделях пенсійних систем фінансуються двома основними способами:

- виплати на ходу – покриттям поточних витрат на виплату пенсій з поточних надходжень, коли дієздатна й економічно активна частина населення забезпечує пенсії попередньому поколінню;

- створенням спеціального фонду, який забезпечує всі пенсійні виплати у сьогоденні й майбутньому.

За правовою природою в Україні існують три види пенсій: страхові, соціальні, державні [183].

Нами виокремлено ознаки страхових пенсій, а саме:

- виплачуються із соціальних страхових фондів за рахунок страхових внесків;

- розмір пенсії співвідносний попередньому заробітку застрахованої особи;

- основною умовою призначення такої пенсії є наявність трудового стажу.

Залежно від страхового випадку виокремлюють наступні види страхових пенсій: за віком (на загальних та пільгових підставах), у випадку інвалідності, у випадку втрати годувальника.

Соціальна пенсія призначається без зв'язку з минулою суспільно-корисною діяльністю, у розмірах, пропорційно до мінімального розміру пенсії за віком.

Під державними пенсіями розуміють пенсії, які призначаються громадянам у зв'язку з роботою на певних посадах, пов'язаних з

виконанням державних обов'язків, і виплачуються, як правило, з державного чи місцевого бюджетів.

До правових ознак державних пенсій належать:

- виплачуються за рахунок державного чи місцевих бюджетів;
- виплата здійснюється за наявністю спеціального стажу, пов'язаного з виконанням державних обов'язків;
- виплачуються у підвищеному розмірі, порівняно зі страховими пенсіями;
- умови припинення, а також розміри та категорії осіб, що мають на них право, регулюються спеціальними законами;
- призначаються після звільнення громадян з посад, на яких виконували державні обов'язки.

Для характеристики економічних аспектів пенсійного забезпечення в Україні розглянемо показники рівня життя населення країни (табл. 1.3).

Як свідчать дані табл. 1.3, протягом досліджуваного періоду в Україні спостерігається позитивна динаміка зростання соціальних виплат та грошових доходів громадян. Але за показниками соціальної допомоги для уразливих верств населення (пенсій за інвалідністю та втратою годувальника) спостерігається негативна тенденція щодо невідповідності соціального забезпечення прожитковому мінімуму гарантованому державою. Незважаючи на зростання середньомісячної заробітної плати протягом досліджуваного періоду, темпи зростання реальної заробітної плати нижчі за темпи зростання номінальної заробітної плати, що пов'язано з інфляційними процесам в економіці країни.

*Таблиця 1.3*

**Динаміка показників рівня життя в Україні, 2002-2010 рр. [48]**

| Показники                                                                         | Роки: |       |       |       |       |       |        |        |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
|                                                                                   | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008   | 2009   | 2010   |
| Середньомісячна заробітна плата у розрахунку на одного штатного працівника, грн.: | 230,0 | 311,0 | 376,0 | 462,0 | 590,0 | 806,0 | 1041,0 | 1351,0 | 1806,0 |
| у відсотках до попереднього року, %                                               | 100,0 | 135,2 | 120,9 | 122,9 | 127,7 | 136,6 | 129,2  | 129,8  | 133,7  |
| Розмір прожиткового мінімуму (у середньому на одну особу на місяць), грн.:        | 270,1 | 311,3 | 342,0 | 342,0 | 362,2 | 423,0 | 472,0  | 532,0  | 626,0  |

*Продовж. табл. 1.3*

| Показники                                                           | Роки: |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                     | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
| у відсотках до попереднього року, %                                 | 100,0 | 115,3 | 109,9 | 100,0 | 105,9 | 116,8 | 111,6 | 112,7 | 117,7 |
| Індекс споживчих цін (до відповідного періоду попереднього року), % | 128,2 | 112,0 | 100,8 | 105,2 | 109,0 | 113,5 | 109,1 | 112,8 | 125,2 |
| Середній розмір місячної пенсії за віком, грн.:                     | 69,3  | 85,2  | 127,1 | 141,8 | 194,2 | 323,8 | 417,7 | 497,0 | 798,9 |
| у відсотках до попереднього року, %                                 | 100,0 | 122,9 | 149,2 | 111,6 | 137,0 | 166,7 | 129,0 | 119,0 | 160,7 |
| Середній розмір місячної пенсії за інвалідністю, грн.:              | 82,3  | 94,5  | 129,7 | 142,4 | 170,9 | 305,2 | 393,2 | 435,8 | 598,2 |
| у відсотках до попереднього року, %                                 | 100,0 | 114,8 | 137,2 | 109,8 | 120,0 | 178,6 | 128,8 | 110,8 | 137,3 |
| Середній розмір місячної пенсії у разі втрати годувальника, грн.:   | 52,0  | 61,0  | 85,5  | 95,9  | 120,2 | 262,9 | 302,8 | 339,3 | 474,3 |
| у відсотках до попереднього року, %                                 | 100,0 | 117,3 | 140,2 | 112,2 | 125,3 | 218,7 | 115,2 | 112,1 | 139,8 |
| Темп зростання номінальної заробітної плати, %                      | 129,6 | 135,2 | 121,0 | 122,8 | 127,5 | 136,7 | 129,2 | 129,7 | 133,7 |
| Темп зростання реальної заробітної плати, %                         | 99,1  | 119,3 | 118,2 | 115,2 | 123,8 | 120,3 | 118,3 | 112,5 | 106,3 |

Необхідно зазначити, що чинна система пенсійного забезпечення в Україні є солідарною, тобто вона ґрунтується на принципі, що працююче покоління утримує пенсіонерів. Але оскільки в Україні зараз спостерігається наявний вплив як інфляційних, так і демографічних чинників, а також відчувається серйозна нестача інвестиційних ресурсів, в Україні розпочато практичну реалізацію пенсійної реформи, яка включає елементи як солідарної, так і накопичувальної систем. Крім того, прийнято Закон України “Про недержавне пенсійне забезпечення”, який повністю гармонізований до європейського законодавства у соціальній сфері [183].

Нами проведені дослідження стану ринку праці та демографічних чинників, а також функціонування недержавного

пенсійного забезпечення в Україні, що у сучасних умовах є одним із пріоритетних напрямів соціальних послуг для різних верств населення (табл. 1.4).

Таблиця 1.4

**Показники ринку праці та демографічні зміни в  
Україні, 2002-2010 рр. [48]**

| Показники                                                                                                         | Роки: |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                                                                                                   | 2002  | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
| Економічно активне населення, млн. осіб:                                                                          | 22,83 | 22,43 | 22,23 | 22,17 | 22,20 | 22,28 | 22,25 | 22,32 | 22,40 |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 98,2  | 99,1  | 99,7  | 100,1 | 100,4 | 99,8  | 100,3 | 100,3 |
| Безробітне населення, млн. осіб:                                                                                  | 2,66  | 2,46  | 2,14  | 2,01  | 1,91  | 1,60  | 1,52  | 1,42  | 1,43  |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 92,3  | 87,2  | 93,8  | 95,0  | 84,0  | 94,6  | 93,5  | 100,6 |
| Чисельність народжених, тис. осіб:                                                                                | 385,1 | 376,4 | 390,7 | 408,6 | 427,3 | 426,1 | 460,4 | 472,7 | 510,6 |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 97,7  | 103,8 | 104,6 | 104,6 | 99,7  | 108,0 | 102,7 | 108,0 |
| Чисельність померлих, тис. осіб:                                                                                  | 758,1 | 745,9 | 754,9 | 765,4 | 761,3 | 782,0 | 758,1 | 762,9 | 754,5 |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 98,4  | 101,2 | 101,4 | 99,5  | 102,7 | 96,9  | 100,6 | 98,9  |
| Природний приріст населення, тис. осіб                                                                            | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     | -     |
|                                                                                                                   | 373,0 | 369,5 | 364,2 | 356,8 | 334,0 | 355,9 | 297,7 | 290,2 | 243,9 |
| Чисельність населення із середньодушовими загальними доходами у місяць, нижчими прожиткового мінімуму, млн. осіб: | 39,2  | 39,9  | 39,8  | 35,2  | 30,3  | 25,3  | 23,1  | 13,2  | 8,1   |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 101,8 | 99,7  | 88,4  | 86,1  | 83,5  | 91,3  | 57,1  | 61,4  |
| Чисельність пенсіонерів, млн. осіб:                                                                               | 14,5  | 14,4  | 14,4  | 14,4  | 14,3  | 14,1  | 14,0  | 13,9  | 13,8  |
| у відсотках до попереднього року, %                                                                               | 100,0 | 99,3  | 100,0 | 100,0 | 99,3  | 98,6  | 99,3  | 99,3  | 99,3  |

Виходячи із наведених у табл. 1.4 даних, протягом досліджуваного періоду чисельність активного населення в Україні майже не змінилося і у 2010 р. становила 22,4 млн. осіб. Чисельність безробітних у країні зменшувалася із 2,66 млн. осіб у 2002 р. до 1,43 млн. осіб у 2010 р. Негативну тенденцію має природний приріст населення: протягом 2002–2010 рр. спостерігається перевищення чисельності померлих над народженими, проте з 2005 р. чисельність народжених у країні зростає. Чисельність пенсіонерів на 2010 р. становить 13,8 млн. осіб, починаючи із 2006 р. їх кількість скорочується.

Одним із пріоритетних напрямів підвищення ефективності соціального забезпечення та захисту населення є недержавне пенсійне забезпечення.

Система недержавних пенсійних фондів протягом 2006–2010 рр. накопичила 612,2 млн. грн. накопичень, що становить менше 1 % річних обсягів бюджету Пенсійного фонду України. Загальна кількість офіційно зареєстрованих недержавних пенсійних фондів за 2010 р.

збільшилася на 14,6 % порівняно із 2009 р. і становить 110 недержавних пенсійних фондів [59].

Кількість компаній з управління активами, які мають ліцензію на управління активами недержавних пенсійних фондів, зросла за 2010 р. на 12,9 % і склала 386, з яких 58 мають договори на обслуговування активів недержавних пенсійних фондів [59].

Кількість банків-зберігачів коштів соціального накопичення становить 123, з них уклали договори на обслуговування недержавних пенсійних фондів 29 зберігачів [59].

На рис. 1.5 представлено чисельність вкладників недержавних пенсійних фондів в Україні.

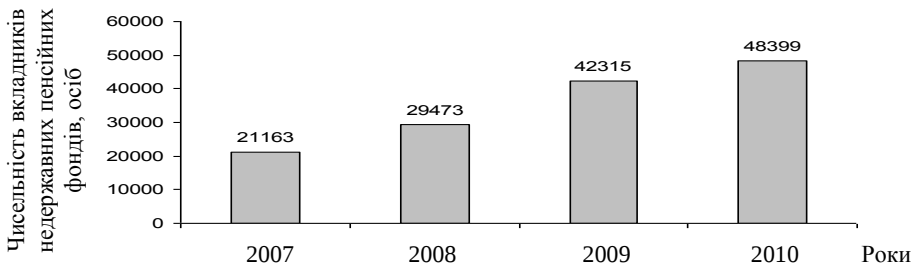


Рис. 1.5. Чисельність вкладників недержавних пенсійних фондів в Україні, 2007-2010 рр. [59]

Дані рис. 1.5 свідчать, що у 2010 р. чисельність вкладників недержавних пенсійних фондів збільшилася на 14,4 % порівняно із 2009 р. і становила 48 399 осіб.

Загальна кількість учасників недержавних пенсійних фондів у 2010 р. становила 482511 осіб, що на 73,1 % більше, ніж у 2009 р. та становить 2,2 % від економічно активного населення України (рис. 1.6).

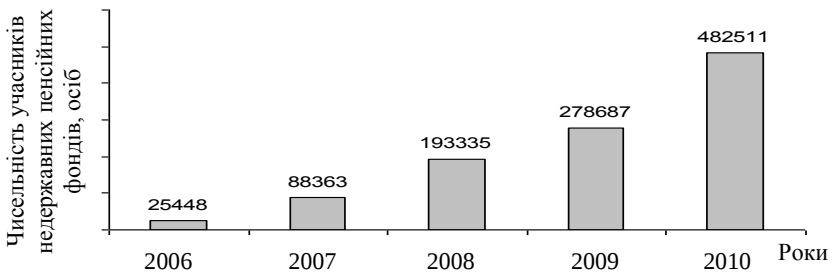


Рис. 1.6. Динаміка чисельності учасників недержавних пенсійних фондів в Україні, 2006-2010 рр. [59]

Динаміка обсягів надходжень внесків до недержавних пенсійних фондів представлена у табл. 1.5.

Таблиця 1.5

**Динаміка обсягів надходжень внесків до недержавних пенсійних фондів в Україні, 2009-2010 рр. [59]**

| Показники                                         | Періоди: |               |                |                 |                |
|---------------------------------------------------|----------|---------------|----------------|-----------------|----------------|
|                                                   | 2009 р.  | I кв. 2010 р. | II кв. 2010 р. | III кв. 2010 р. | IV кв. 2010 р. |
| Внески до недержавних пенсійних фондів, млн. грн. | 234,4    | 358,5         | 439,6          | 521,0           | 582,9          |
| Темп зміни до попереднього періоду, %             | —        | 152,9         | 122,6          | 118,5           | 111,9          |

Виходячи із наведених у табл. 1.5 даних, протягом 2010 р. спостерігається поступове уповільнення темпів росту обсягів надходжень внесків до недержавних пенсійних фондів: з 52,9 % у I кварталі 2010 р. до 11,9 % у IV кварталі. У 2010 р. обсяг надходжень внесків до недержавних пенсійних фондів в Україні зріс у 2,5 рази порівняно із 2009 р.

На наш погляд, уповільнення темпів росту надходжень внесків до недержавних пенсійних фондів спричинено економічним станом в Україні через світову кризу, зниженням реальної заробітної плати, інфляційними коливаннями та зростанням цін на основні продукти харчування та послуги, що не дозволяє населенню заощаджувати кошти у недержавних пенсійних фондах та інших організаціях, які здійснюють накопичення для забезпечення соціального захисту у майбутньому.

Розглядаючи економіко-правові аспекти соціального захисту населення, необхідно звернути увагу на право забезпечення гідного рівня життя, не нижчого за прожитковий мінімум, що гарантується системою загальнообов'язкового державного страхування за рахунок страхових внесків громадян, підприємств, установ і організацій на випадок неможливості громадянина отримувати дохід при втраті роботи або працездатності через хворобу, нещасний випадок, каліцтво, старість чи смерть годувальника, а також надання соціальних послуг за рахунок бюджетних та інших джерел соціального забезпечення [145; 148; 155; 156; 157].

За системою соціального страхування надаються такі види допомоги: у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності, вагітністю та пологами; на випадок безробіття; при народженні дитини; по догляду за дитиною до досягнення нею 3-річного віку; від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності; на поховання. Державна допомога

для соціально-вразливих верств населення надається для наступних категорій громадян: незастрахованих осіб з дітьми; осіб з обмеженими можливостями; осіб, які не мають права на пенсію та інвалідів; малозабезпечених сімей [148; 149; 150; 151; 152].

Допомога також може надаватися у випадку тимчасової непрацездатності, безробіття, багатодітним матерям, у випадку народження дитини, на поховання тощо.

Розрізняють страхові та державні (нестрахові) соціальні допомоги.

Страхові допомоги – одноразові або періодичні грошові чи натуральні виплати короткотермінового характеру, які здійснюються за рахунок коштів соціальних страхових фондів при наявності страхового випадку [220, с. 19].

Ознаками страхової допомоги є:

- виплачуються за рахунок коштів соціальних страхових фондів;
- право на них мають застраховані громадяни, а незастраховані – лише у випадках, передбачених законом;
- компенсація втраченого заробітку, внаслідок настання страхового випадку;
- розмір визначається до середнього заробітку застрахованої особи.

Під державною допомогою розуміють періодичні або одноразові виплати грошового чи іншого характеру при настанні соціального (не страхового) випадку незастрахованим особам з державного або місцевого бюджетів [220, с. 19].

Основні ознаки державної (нестрахової) допомоги наступні:

- право на них мають незастраховані особи, перелік яких визначений законодавством, що регулює виплату конкретної допомоги;
- допомоги фінансуються за рахунок державного або місцевого бюджетів чи за рахунок дотацій або субвенцій;
- призначення державної допомоги – матеріальна підтримка осіб, що їх потребують.

Програма соціальної допомоги, яка надається органами праці та соціального захисту населення, складається з низки різних компонентів, а саме:

- державна допомога родинам з дітьми;
- державна соціальна допомога малозабезпеченим родинам;
- державна соціальна допомога інвалідам з дитинства та дітям інвалідам;

- державна соціальна допомога особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам;
- грошова допомога малозабезпеченій особі, яка проживає разом з інвалідом I чи II групи внаслідок психічного розладу;
- допомога на оплату житла та комунальних послуг;
- пільги та компенсаційні виплати інвалідам, ветеранам війни та праці; особам, які постраждали внаслідок політичних репресій, внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- допомога на поховання;
- допомога, яка надається за місцевими програмами [220, с. 20].

Виокремлюють наступні основні напрями підтримки малозабезпечених верств населення [220, с. 22]:

- універсальні або категорійні види соціальної допомоги. Такий вид державної соціальної допомоги спрямований на підтримку певних груп населення та не залежить від матеріального стану одержувачів;
- адресна допомога, або така, яка надається залежно від наявних засобів до існування. Адресна допомога має на меті підтримати соціально вразливі верстви населення та залежить від майнового стану і середньомісячного сукупного доходу родини. Часто така допомога не має фіксованого розміру, оскільки розмір допомоги залежить від матеріального стану конкретної родини.

Донедавна в Україні переважала категорійна соціальна допомога, однак, через значну обмеженість ресурсів, а також з метою подолання певних споживацьких тенденцій, успадкованих з радянських часів, зараз відбувається перехід до адресних видів соціальної допомоги.

Адресність – надання допомоги найбільш нужденним родинам з урахуванням їх матеріального стану та середньомісячного сукупного доходу.

На погляд авторів, саме адресність має дозволити якомога ефективніше використати наявні ресурси, спрямувавши їх до найбільш нужденних верств наших співгромадян. З іншого боку, завдяки перевірці нужденності має зменшитися кількість зловживань, адже, як свідчить досвід останніх років, іноді допомога потрапляє не до найбільш необхідних через надання одержувачами допомоги неповної або неправдивої інформації. Тому Законом України “Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям” передбачено запровадження інституту соціальних інспекторів, які і покликані забезпечити поглиблення адресності соціальної допомоги та попередити зловживання [151].

У монографії представлені результати дослідження вищезазначених видів соціальної допомоги та забезпечення для різних категорій населення в Україні.

Вперше у 2010 р. в Україні запроваджено допомогу при народженні дитини у залежності від кількості дітей у родині (рис. 1.7).

Як свідчать дані рис. 1.7, зазначена допомога збільшилася у 1,4 рази для першої дитини (12240 грн.); для другої дитини – у 2,9 рази (25000 грн.); для третьої та наступної у 5,9 разів (50000 грн.) порівняно із 2009 р.

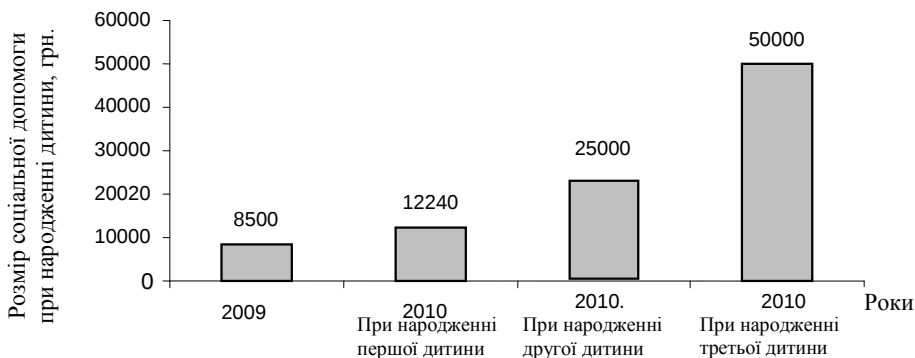


Рис. 1.7. Динаміка розміру соціальної допомоги при народженні дитини в Україні, 2009-2010 рр. [59]

Як свідчать дані рис. 1.7, зазначена допомога збільшилася у 1,4 рази для першої дитини (12240 грн.); для другої дитини – у 2,9 рази (25000 грн.); для третьої та наступної у 5,9 разів (50000 грн.) порівняно із 2009 р.

Динаміка розміру допомоги по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку в Україні представлена на рис. 1.8.

Виходячи із наведених на рис. 1.8 даних, у 2010 р. максимальний розмір допомоги по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку збільшився у 1,5 рази: з 334,5 грн. у 2009 р. до 501,8 грн. у 2010 р. (соціальна допомога визначається у відсотках до прожиткового мінімуму – відповідно 50 % і 75 %).

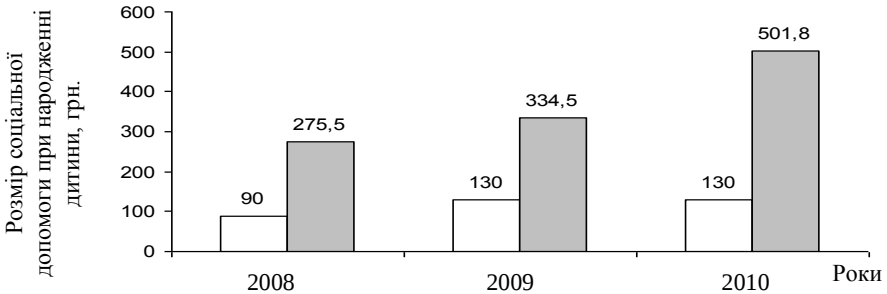


Рис. 1.8. Динаміка розміру допомоги по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку в Україні, 2008-2010 рр. [59] Умовні позначення:

- мінімальний (гарантований) розмір допомоги;
- максимальний розмір допомоги.

Динаміка соціальних виплат через систему загальнообов'язкового державного соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань представлена на рис. 1.9.

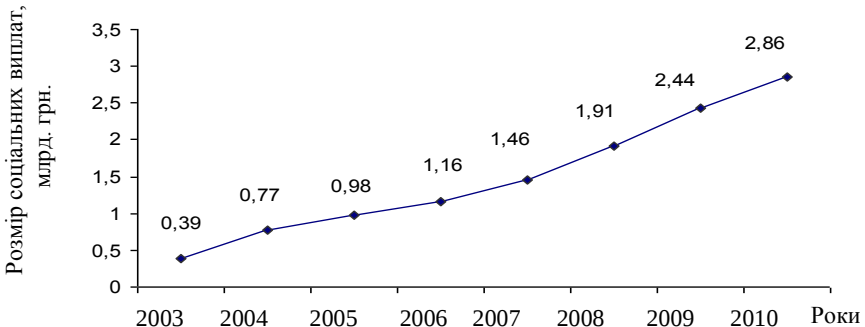


Рис. 1.9. Динаміка соціальних виплат через систему загальнообов'язкового державного соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань в Україні, 2003-2010 рр. [59]

Як свідчать дані рис. 1.9, у 2010 р. з бюджету Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України потерпілим (членам їх родин) виплачено 2,86 млрд. грн., що на 17,2 % більше порівняно із 2009 р.

Середньомісячний розмір страхової виплати на одного потерпілого (члена його родини) в Україні має тенденцію до зростання (рис. 1.10).

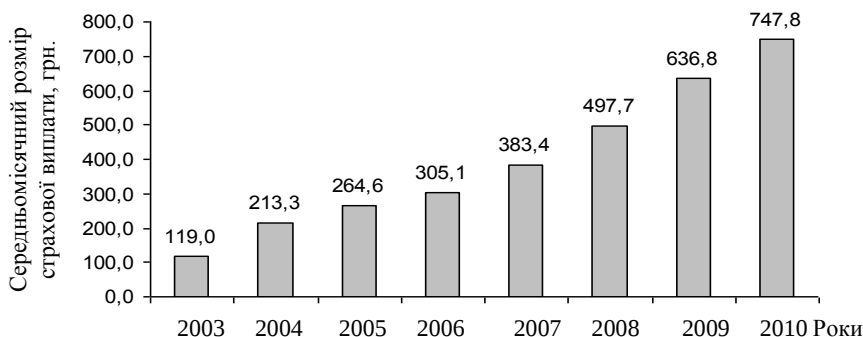


Рис. 1.10. Середньомісячний розмір страхової виплати на одного потерпілого в Україні, 2003-2010 рр. [59]

Виходячи із наведених на рис. 1.10 даних, у 2010 р. середньомісячний розмір страхової виплати на одного потерпілого (члена у 2010 р. на медичну, професійну та соціальну реабілітацію потерпілих на виробництві з бюджету Фонду було профінансовано понад 200,5 млн. гривень, що на 37,8 % більше порівняно з 2009 р. Динаміка забезпечення потерпілих медико-соціальними послугами має стабільну тенденцію до зростання. Так, у 2010 р. медико-соціальні послуги отримали 81671 особа, що на 5976 осіб більше, ніж у 2009 р. [59]

Динаміка основних видатків Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України на соціальне забезпечення та захист працівників представлена у табл. 1.6.

Як свідчать дані табл. 1.6, у 2010 р. видатки Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань України становили 4,75 млрд. грн., що на 32,6 % більше порівняно із 2009 р. На соціальне забезпечення та надання соціальних послуг різним групам населення Фондом у 2010 р. було спрямовано 74 % коштів (3,52 млрд. грн.), а на соціальну допомогу по безробіттю – 47,4 % (2,25 млрд. грн.).

Обсяг видатків Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності представлені у табл. 1.7.

Таблиця 1.6

**Динаміка показників видатків Фонду соціального  
страхування від нещасних випадків на виробництві та  
професійних захворювань України, 2005-2010 рр. [59]**

(тис. грн.)

| Показники                                                                             | Роки:     |           |           |           |           |           | Темп<br>зміни,<br>2010 р.<br>у % до<br>2009 р. |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------------------------------|
|                                                                                       | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |                                                |
| Видатки, всього                                                                       | 1920616,1 | 2432712,5 | 2525673,8 | 2959253,0 | 3584697,4 | 4753859,1 | 132,6                                          |
| з них:                                                                                |           |           |           |           |           |           |                                                |
| матеріальне<br>забезпечення та<br>соціальні послуги,<br>всього                        | 1307544,5 | 1604820,4 | 1829496,8 | 2084838,3 | 2474688,2 | 3519161,0 | 142,2                                          |
| з них:                                                                                |           |           |           |           |           |           |                                                |
| допомога по безробіттю                                                                | 862089,8  | 979072,6  | 1185653,3 | 1458851,6 | 1695867,2 | 2254319,8 | 132,9                                          |
| одноразова виплата по<br>безробіттю для зайняття<br>підприємницькою<br>діяльністю     | 84621,9   | 111968,1  | 149085,0  | 84545,1   | 96337,9   | 182977,2  | 189,9                                          |
| матеріальна допомога у<br>період професійного<br>навчання                             | 33308,9   | 39116,8   | 44544,5   | 56307,6   | 76019,6   | 97756,6   | 128,6                                          |
| матеріальна допомога,<br>допомога на поховання                                        | 62662,7   | 60396,6   | 36197,0   | 1603,1    | 1593,9    | 1682,1    | 105,5                                          |
| професійна підготовка,<br>перепідготовка та<br>підвищення кваліфікації<br>безробітних | 61311,4   | 90355,8   | 94449,7   | 103458,0  | 121709,3  | 230772,9  | 189,6                                          |
| організація громадських<br>робіт                                                      | 33107,0   | 41172,6   | 55887,8   | 66043,2   | 83013,9   | 106728,5  | 128,6                                          |
| працевлаштування<br>безробітних шляхом<br>надання дотацій<br>роботодавцям             | 92825,9   | 150165,6  | 210519,5  | 258364,7  | 294424,2  | 383457,3  | 130,2                                          |
| інформаційні та<br>консультаційні послуги,<br>пов'язані з<br>працевлаштуванням        | 72427,5   | 126715,7  | 46130,9   | 52677,5   | 100526,2  | 254351,9  | у 2,5 р.                                       |
| профорієнтаційні<br>послуги                                                           | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —                                              |
| допомога по<br>частковому безробіттю                                                  | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —                                              |
| профілактика настання<br>страхових випадків                                           | —         | —         | —         | —         | —         | —         | —                                              |

Продовження таблиці 1.6

|                                                                                                     |         |          |          |          |          |          |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| підтримка інформаційно-довідкової системи обслуговування безробітних                                | 60466,4 | 91015,5  | 59108,6  | 55545,7  | 62049,3  | 97567,5  | 157,2 |
| Відшкодування Пенсійному фонду витрат, пов'язаних із достроковим виходом працівників на пенсію      | 87732,1 | 95715,7  | 162809,4 | 234004,1 | 150197,1 | 11082,8  | 7,4   |
| Створення умов для прийому та надання соціальних послуг робочими органами виконавчої дирекції Фонду | 70978,9 | 206493,6 | 69965,2  | 91995,1  | 159384,3 | 238545,5 | 149,7 |

Таблиця 1.7

**Динаміка показників видатків Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, 2005-2010 рр. [59]**

(тис. грн.)

| Показники                                                                           | Роки:   |         |         |         |         |         | Темп зміни, 2010 р. у % до 2009 р. |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------------------|
|                                                                                     | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | 2010    |                                    |
| Видатки, всього з них:                                                              | 2626314 | 3356414 | 5075300 | 7382585 | 5255096 | 7243708 | 137,8                              |
| з тимчасової непрацездатності                                                       | 1107335 | 1437028 | 1985248 | 2351487 | 2962528 | 3917564 | 132,2                              |
| з вагітності і пологів                                                              | 225793  | 307260  | 446906  | 661458  | 854158  | 1328860 | 155,6                              |
| при народженні дитини                                                               | 73493   | 166894  | 1006847 | 2351624 | 0       | 0       | x                                  |
| по догляду за дитиною до досягнення нею трирічного віку                             | 382309  | 444167  | 605397  | 773289  | 0       | 0       | x                                  |
| у т.ч. перерахування до Пенсійного Фонду                                            | 0       | 0       | 49300   | 124806  | 0       | 0       | x                                  |
| на поховання                                                                        | 12684   | 18523   | 32802   | 36859   | 32923   | 35173   | 106,8                              |
| на оздоровчі заходи                                                                 | 694408  | 779604  | 779709  | 963983  | 1102629 | 1470239 | 133,3                              |
| організаційно-управлінські заходи                                                   | 105791  | 189424  | 174502  | 224165  | 258289  | 455153  | 176,2                              |
| витрати по виконанню обов'язків страховика                                          | 10672   | 4206    | 5773    | 2599    | 5674    | 3746    | 66,0                               |
| на виплату допомоги громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи | 6354    | 8956    | 12873   | 17026   | 21248   | 31280   | 147,2                              |
| інші витрати                                                                        | 1485    | 352     | 25243   | 95      | 17647   | 1693    | 9,6                                |

Виходячи із наведених у табл. 1.7 даних, у 2010 р. видатки Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності становили 7,24 млрд. грн., що на 37,8 % більше порівняно із 2009 р. Найбільшу питому вагу у структурі видатків Фонду у 2010 р. посідають соціальні виплати з тимчасової непрацездатності осіб – 54,1 % (3,92 млрд. грн.), на оздоровчі заходи – 20,3 % (1,47 млрд. грн.) та по вагітності і пологах – 18,3 % (1,33 млрд. грн.).

Одним із видів допомоги населенню є соціальні пільги, які передбачені чинним законодавством і характеризуються повним або частковим звільненням певних категорій громадян від виконання обов'язку або надання додаткових прав при настанні соціального ризику. Соціальні пільги є додатковим видом соціального забезпечення. Вони надаються незалежно від того, чи отримує особа пенсію, допомоги або заробітну плату. Соціальні пільги переважно є грошовими чи матеріально-речовими.

Згідно із чинним законодавством, в Україні існує близько 140 видів пільг, компенсацій і гарантій. До найбільш поширених належать пільги щодо:

- плати за житло, комунальні послуги;
- плати за користування паливом;
- плати за проїзд міським пасажирським, приміським та міжміським транспортом;
- встановлення телефону та плати за користуванням ним;
- забезпечення санаторно-курортним лікуванням;
- забезпечення спеціалізованим автотранспортом;
- забезпечення протезами та протезно-ортопедичними виробами;
- плати за медикаменти тощо [220].

Пільги відрізняються за періодичністю їх надання: одноразові (на капітальний ремонт помешкання, встановлення телефону) і багаторазові (з оплати житлово-комунальних послуг, телефону тощо); ступенем персоніфікації: одноособові (пільги на проїзд у транспорті), сімейні (на придбання палива); спрямованістю (категорії населення).

Чинну в Україні систему пільг спрямовано на вирішення двох принципово різних завдань: підтримку соціально вразливих верств населення і надання привілеїв деяким категоріям громадян.

Пільги першої групи надаються відповідно до соціального статусу громадян, зокрема: ветеранам війни, особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, інвалідам, реабілітованим тощо.

Пільги другої групи надаються за професійною або службовою ознакою деяким категоріям громадян, зокрема: працівникам міліції, пожежної охорони, суддям, військовослужбовцям, прокурорам, народним депутатам різних рівнів тощо. Ці пільги не є інструментом соціального захисту населення, оскільки їхнє отримання є привілеєм відповідної професії. Це – один з видів матеріального забезпечення, а тому витрати на їхнє надання мають належати до витрат на утримання відповідних бюджетних установ.

Одним із найважливіших напрямів реформування соціальної політики в Україні є надання пільг у грошовій формі.

Надання грошової допомоги замість пільг в оплаті за спожиті послуги дають змогу реалізувати політику держави щодо принципу соціальної справедливості під час розподілу бюджетних коштів (надання державної допомоги саме тим громадянам, які її справді потребують), забезпечити однакові можливості для отримання пільг для соціально вразливих категорій населення (ветерани війни, праці тощо) незалежно від обсягу фактичного споживання послуг. Основним критерієм для визначення права на грошову адресну допомогу є матеріальний стан родини пільговика.

На нашу думку, у разі заміни пільг на грошову допомогу одержані кошти родина зможе витратити на власний розсуд, наприклад, вибрати вид палива і постачальника, час придбання, обсяг покупки, інше або взагалі не придбати паливо і нікому не звітувати за використані кошти. Таким чином, створюються умови для економного споживання послуг (особливо тих, на які не визначено норм споживання), стимулюється встановлення засобів обліку житлово-комунальних послуг.

За нашим переконанням, під час розробки механізму надання адресної грошової допомоги можливим є поєднання деяких форм соціального захисту населення (житлової субсидії, державної допомоги родинам з дітьми, державної соціальної допомога малозабезпеченим родинам тощо) у єдину систему, з єдиною інформаційною базою щодо одержувачів та їхнього матеріального стану. Це, у свою чергу, сприятиме посиленню контролю за цільовим використанням бюджетних коштів.

Коли мова йде про заміну пільг адресною грошовою допомогою, мається на увазі не суттєва економія бюджетних коштів, а передусім перерозподіл коштів за принципами адресності й максимального урахування матеріального стану родин.

Програма житлових субсидій охоплює близько одного мільйона родин і забезпечує їй учасникам стабільність витрат на оплату житлово-комунальних послуг в умовах зростання вартості комунальних послуг (у межах 15 % доходу для пенсіонерів та 20 % доходу для інших родин) [59].

Проведені нами дослідження дозволяють стверджувати, що в Україні система соціального забезпечення та захисту населення функціонує відповідно до чинної нормативно-правової бази та фінансування державного бюджету та інших соціальних фондів як державного характеру, так і приватних недержавних інститутів. Економічні аспекти системи соціального забезпечення та захисту населення характеризуються організаційним механізмом надання соціальної допомоги вразливим верствам населення та працездатним особам через відповідні соціальні гарантії.

Крім того, сучасний стан економіки країни зумовлює необхідність запровадження нових, більш ефективних та економічно обґрунтованих форм і видів соціального забезпечення та захисту населення із залученням недержавних організацій соціальної сфери та розвитку мережі закладів, які надають соціальні послуги.

Значна кількість нормативно-законодавчих актів у сфері соціального забезпечення та захисту населення втратили своє практичне значення, а деякі потребують суттєвого удосконалення, особливо це стосується прозорості надання пільг для окремих верств населення та визначення осіб, які дійсно потребують соціальних послуг.

Враховуючи вищезазначене, нами запропоновані заходи щодо удосконалення економіко-правових аспектів соціального забезпечення та захисту населення, а саме:

- здійснення поступового переходу від системи пільг за соціальною ознакою до адресних соціальних виплат та соціальних послуг;
- переглянути систему критеріїв та підстав, за якими населенню надаються пільги та призначаються соціальні виплати, надаються послуги;
- забезпечення прозорості і координації при виконанні та фінансуванні усіх державних програм соціального спрямування;
- узгодження чинного законодавства у сфері соціального захисту та соціального забезпечення з чинним бюджетним законодавством;

- застосування диференційного підходу до різних соціальних верств населення залежно від ступеня їх економічної самостійності, працездатності та можливості отримання доходів;

- підвищення ефективності виконання узятих на себе Україною міжнародно-правових зобов'язань у сфері удосконалення державної системи соціального захисту та її інтеграції у міжнародну, зокрема європейську, систему тощо.

З метою удосконалення чинної системи соціального забезпечення та захисту населення в Україні виникає необхідність вивчення та запровадження світового досвіду функціонування і регулювання соціальної сфери, а також формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

### **1.3. Світовий досвід організації соціального забезпечення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування**

Сучасні підходи до формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, соціального забезпечення та захисту населення в Україні зумовлюють необхідність науково-практичного дослідження та використання світового досвіду вирішення проблем соціальної сфери, удосконалення нормативно-законодавчої бази щодо регулювання соціального захисту, запровадження нових форм надання соціальної допомоги та соціального забезпечення, підвищення ефективності функціонування закладів і підприємств реального сектору національної економіки з метою зростання рівня доходів населення, створення належних умов для господарювання недержавних організацій соціального захисту тощо.

У світовій економіці функціонують різноманітні системи соціального забезпечення та захисту з визначеним переліком соціальних послуг для населення. Деякі з них дуже схожі між собою, деякі цілком відмінні, або мають лише окремі подібні риси. Виходячи з вищезазначеного, вчені класифікували існуючі системи соціального забезпечення та захисту і створили так звані “моделі”.

Одними з найбільш розповсюджених вважаються класифікації моделей соціального захисту за С. Лейбфрідом і Г. Еспінг-Андерсеном [14]. С. Лейбфрід запропонував класифікацію, яка базується на принципі “родинної схожості”. Його чотири моделі притаманні чотирьом групам країн:

Скандинавські країни (Швеція, Норвегія, Данія, Фінляндія), де соціальний захист розвинений найкраще;

“Бісмаркові країни” (Австрія, Німеччина) є прикладами “інституціональної” моделі соціального захисту;

Англосаксонські країни (Велика Британія, США, Австралія, Нова Зеландія) застосовують “залишкову” модель;

“Латинське узбережжя” (Іспанія, Португалія, Греція, Італія, Франція) – соціальне забезпечення перебуває у “зародковому” стані [14].

Г. Еспінг-Андерсен розглянув державні системи соціального захисту з точки зору розбіжностей у політичних ідеологіях і визначив так звані режими соціального захисту: ліберальний, корпоративний, соціал-демократичний, розташувавши у залежності від найменших прихильників державного соціального захисту до найбільших.

Згодом У. Лоренц, демонструючи розвиток систем соціального захисту у повоєнній Європі, об’єднав аналіз Г. Еспінг-Андерсена з типологією С. Лейбфріда. Таким чином, було виділено чотири моделі соціального захисту (скандинавська, залишкова, корпоративна, рудиментарна) [14].

Опрацьовані нами літературні джерела [14] дозволили розглянути моделі соціального захисту, які використовуються у різних країнах світу та провести їх характеристику (табл. 1.8).

Виходячи із наведеної у табл. 1.8 інформації, скандинавська модель соціального захисту населення має найвищий ступінь соціального забезпечення для населення за рахунок значних відрхувань до бюджету.

*Таблиця 1.8*

**Моделі соціального захисту країн світу [14]**

| Назва моделі                                                                       | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Скандинавська модель (Швеція)                                                      | Солідарна й універсальна система соціального захисту. Державні зусилля спрямовані на мінімізацію соціальних проблем та максимізацію надходжень до бюджету. Високий рівень зайнятості в країні (забезпечення значної частини захисту через роботу). Активне залучення жінок до трудової діяльності (виконання частини функцій з неформального догляду соціальними працівниками). Достатньо високий престиж соціальних працівників.                 |
| Корпоративна модель (Австрія, Німеччина, Нідерланди, Швейцарія, Франція та Італія) | Участь різних секторів – державного, недержавного та неформального у сфері соціального захисту. Вища організація не повинна перебирати на себе функції, які може виконати організація нижчого рівня. Держава повинна надавати можливість недержавним і неформальним організаціям вирішувати певні питання. Суперництво між недержавними організаціями сприяє творчості та інноваціям. Система колективної відповідальності під контролем держави. |

*Продовж. табл. 1.8*

| Назва моделі                                                   | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Залишкова модель<br>(Велика Британія)                          | Наголос на підтримці поза ринком праці. Орієнтація державної допомоги на соціальну патологію. Державна соціальна допомога має образ “останньої надії”. Поляризація функцій догляду та контролю (державна – контроль, недержавні організації – здійснення догляду). Дуалізм держави і ринку у страхуванні, житловому забезпеченні, освіті, охороні здоров’я, службах допомоги у громаді. |
| Рудиментарна модель<br>(Португалія, Іспанія, Греція, Ірландія) | Головна риса – юридичні права на соціальний захист мінімальні або взагалі відсутні. Функції соціального захисту держава перекладає на волонтерський та неформальний сектори. Пошук джерел фінансування програм соціального захисту – проблема соціальних працівників. Соціальні служби діють неkoordinовано і несистематично.                                                           |

Найменший соціальних захист демонструє рудиментарна модель, яка передбачає надання соціальної допомоги через волонтерів та приватний сектор національної економіки.

Останнім часом можна зустріти і спрощений підхід до виділення моделей, згідно з яким у світі розвиваються лише дві моделі соціального захисту: ліберальна (залишкова) та соціально-демократична. Ліберальна характеризується забезпеченням державою рівних можливостей для самореалізації, скорочення обсягу соціального захисту. Соціально-демократична модель має на меті досягнення соціальної справедливості та подолання нерівності. Держава при цьому має гарантувати та забезпечувати визначений рівень доходів та соціальних послуг незалежно від трудового внеску. Соціальний захист у цій моделі гарантується як право, а потреби населення є підставою для визначення межі соціальних витрат [132].

Також у наукових джерелах можна зустріти класифікацію моделей соціального захисту країн Європейського Союзу [27]. Зазначена класифікація представлена у табл. 1.9.

*Таблиця 1.9*

### **Моделі соціального захисту країн Європейського Союзу [27]**

| Назва моделі                                 | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Континентальна модель (модель Отто Бісмарка) | Встановлює жорсткий зв’язок між рівнем соціального захисту та тривалістю професійної діяльності. В основі цієї моделі лежить механізм соціального страхування, тому соціальні видатки фінансуються, переважно, за рахунок страхових внесків роботодавців і застрахованих працівників. Зазначена модель передбачає реалізацію правила еквівалентності, коли величина страхових виплат визначається насамперед величиною страхових внесків. Модель базується на принципі соціального страхування і професійній солідарності, що передбачає існування страхових фондів, якими на паритетних засадах керують власники підприємств та наймані |

Продовж. табл. 1.9

| Назва моделі                                      | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                   | <p>робітники. Такі фонди акумулюють соціальні відрахування з заробітної платні, за рахунок яких здійснюються страхові виплати. Фінансування таких систем відбувається незалежно від державного бюджету, оскільки така модель соціального захисту суперечить принципу бюджетної універсальності. Для малозабезпечених членів суспільства, що не мають можливості отримувати страхові соціальні виплати, соціальний захист реалізується через принцип соціальної допомоги. Проте принцип обов'язковості соціального страхування дотримується не завжди. Це пов'язано з існуванням граничних рівнів зарплатні, вище яких або відбувається лімітування відрахувань, або належність до системи соціального страхування вже не є обов'язковою.</p> <p>і робітники. Такі фонди акумулюють соціальні відрахування з заробітної платні, за рахунок яких здійснюються страхові виплати. Фінансування таких систем відбувається незалежно від державного бюджету, оскільки така модель соціального захисту суперечить принципу бюджетної універсальності. Для малозабезпечених членів суспільства, що не мають можливості отримувати страхові соціальні виплати, соціальний захист реалізується через принцип соціальної допомоги. Проте принцип обов'язковості соціального страхування дотримується не завжди. Це пов'язано з існуванням граничних рівнів зарплатні, вище яких або відбувається лімітування відрахувань, або належність до системи соціального страхування вже не є обов'язковою.</p> |
| Англосаксонська модель (модель Вільяма Беверіджа) | <p>Базується на наступних принципах: всезагальності (універсальності) системи соціального захисту – поширення її на всіх громадян, які потребують соціальної допомоги; одноманітності й уніфікації соціальних послуг і виплат, що виражається в стандартизованості способів розрахунку розміру та умов надання пенсій і медичного обслуговування; розподільної справедливості – основний у даній моделі, оскільки мова йде не про професійну, а про національну солідарність. Фінансування здійснюється як за рахунок страхових внесків, так і за рахунок державного бюджету. Модель передбачає досить низькі соціальні виплати по соціальному страхуванню, при домінуючій ролі соціальної допомоги у системі соціального захисту.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Скандинавська модель                              | <p>Соціальний захист розуміється як законне право громадянина. Відмінною рисою моделі є широке охоплення різних соціальних ризиків і життєвих ситуацій, які вимагають підтримки суспільства. Отримання соціальних послуг і виплат, як правило, гарантується усім жителям країни й не обумовлюється зайнятістю й виплатою страхових внесків. У цілому рівень соціальної захищеності, пропонований цією моделлю, доволі високий. Не в останню чергу це досягається за рахунок активної перерозподільної політики, спрямованої на вирівнювання прибутків. Необхідною попередньою умовою функціонування даної моделі є високо організоване суспільство, побудоване на основі відданості принципам інституційного суспільства добробуту. Фінансування здійснюється, переважно, за рахунок оподаткування, хоча певну роль відіграють страхові внески підприємців і найманих робітників. Єдиною частиною соціального захисту, виділеною з загальної системи, є страхування від безробіття, яке є добровільним та координується профспілками.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Південно-європейська модель                       | <p>Рівень соціальної захищеності у цій моделі відносно низький, а завдання соціального захисту часто розглядається як справа родичів і сім'ї. Тому сім'я й інші інститути громадянського суспільства відіграють не останню роль, а соціальна політика носить переважно пасивний характер та орієнтована на компенсацію втрат у прибутках окремих категорій громадян. Характерною рисою даної моделі є також асиметрична структура соціальних витратків. Так, в Італії найбільшу частку соціальних витратків займає пенсійне забезпечення (14,7 % ВВП при середньоєвропейському рівні 12,5 %), тоді як на підтримку сім'ї, материнства, освіти й політику зайнятості витрачаються порівняно незначні кошти (близько 1 %).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

Як свідчить інформація, представлена у табл. 1.9, моделі соціального захисту країн Європейського Союзу аналогічні до попередньої характеристики і містять особливості щодо соціального захисту між особою, державою, роботодавцем та іншими закладами і підприємствами соціальної сфери. Це проявляється у фінансуванні фондів та наданні соціальної допомоги та послуг населенню. На наш погляд, враховуючи розглянуті системи соціального захисту населення країн світу, система соціального забезпечення та захисту населення в Україні більшою мірою відповідає корпоративній (континентальній) моделі.

Для вивчення світового досвіду організації соціального забезпечення проведемо дослідження соціального захисту в окремих країнах Європейського Союзу.

У Німеччині в основі системи соціального захисту є соціальне страхування. Згідно з принципом самоуправління, установи соціального страхування наділені правовою, фінансовою й організаційною незалежністю від інститутів державного управління. Проте, держава створює правову основу і здійснює правовий нагляд та перевірку діяльності органів соціального захисту [27].

Організації з пенсійного забезпечення, медичні та страхові установи діють окремо.

Поряд із соціальним страхуванням передбачені механізми соціальної допомоги, яка надається у разі, якщо усі види страхових соціальних виплат вичерпано.

Фінансування системи соціального захисту у Німеччині здійснюється з внесків застрахованих осіб найманої праці та роботодавців, за рахунок державного бюджету, а також за рахунок комбінації обох видів фінансування. Гарантом виконання соціальних зобов'язань виступає держава, перерозподіляючи частину коштів на покриття видатків у вигляді державних дотацій.

У Франції система соціального захисту являє собою складну організаційну структуру з високою частиною видатків на соціальні програми, яка перевищує середній рівень по Європейському Союзу. З 1970 р. по 2005 р. видатки на соціальний захист у Франції зросли з 17,5 % до 30,9 % [139].

Особливістю французької системи соціального захисту населення є:

- розгалужена система професійно-галузевих схем соціального страхування;

- розвинена система родинних виплат, яка стала результатом тривалої еволюції;

- значна роль додаткових систем соціального захисту, особливо у сфері пенсійного й медичного страхування.

Розподільний принцип фінансування покладений в основу функціонування не лише державних схем соціального страхування, а й обов'язкових додаткових професійних систем страхування.

Управління соціальним захистом у Франції організовано ієрархічно у вигляді діючих на національному й регіональному рівнях страхових кас, відповідальних за той чи інший вид соціального захисту. Регіональні й місцеві каси соціального страхування є самоврядними організаціями, кожна з яких має власне правління, що складається з представників застрахованих і роботодавців.

Основним джерелом фінансування системи соціального захисту у Франції слугують страхові внески працівників і роботодавців. Виняток складає страхування від безробіття й сімейні виплати, частка державних дотацій у яких істотно вища, ніж в інших галузях соціального забезпечення, а також страхування від нещасних випадків, яке фінансується виключно за рахунок коштів роботодавця.

Особливістю функціонування системи соціального захисту у Великій Британії є:

- відсутність спеціальних, організаційно оформлених інститутів, що займаються страхуванням конкретних видів соціальних ризиків – страхування по старості, по хворобі, від безробіття, від нещасних випадків на виробництві тощо. Усі програми соціального захисту об'єднані у межах єдиної системи соціального захисту;

- значна роль державних установ у забезпеченні соціальними послугами та виплатами, а також існує їх щільний зв'язок із приватними страховими програмами [139].

Британська система не передбачає існування цільових страхових внесків, призначених для утримання конкретних страхових програм: пенсійного, медичного страхування, пенсій по інвалідності тощо.

Структура фінансування системи соціального захисту у Великій Британії визначається поділом цієї системи на дві частини: національну охорону здоров'я та національне соціальне страхування. Перша фінансується на 90 % з державного бюджету, а друга – за рахунок страхових внесків найманих працівників і підприємців [139]. Окрім охорони здоров'я, податкове фінансування характерне для убезпечення від нещасних випадків на виробництві, а також сімейних виплат.

Основним принципом системи соціального захисту Швеції є її універсальність, тобто охоплення усіх прошарків населення. Наступним за важливістю принципом, характерним для багатьох європейських “соціальних економік”, є принцип соціальної солідарності, який полягає у тому, що усі громадяни рівним чином і незалежно від соціального статусу беруть участь у фінансуванні системи соціального захисту, докладаючи співставний власним прибуткам внесок [139].

Необхідним елементом у такій системі виступає держава, яка бере на себе функції перерозподілу соціальних благ від забезпечених до найбільш уразливих категорій населення.

Рівень оподаткування у Швеції є одним із найвищих у світі, але така системи соціального захисту повністю компенсується високим ступенем соціальної захищеності населення.

Однією з основних проблем соціального забезпечення та захисту в Італії є історична відмінність у прибутках населення у північних і південних регіонах, що відображається у статистиці по безробіттю [139].

Пенсія по інвалідності в економічно слабких регіонах Італії, окрім основного призначення, виконує роль допомоги по безробіттю й соціальної допомоги.

Істотною проблемою є співіснування секторів економіки з низьким рівнем соціальних гарантій та секторів, де гарантованість соціальних послуг вища, зокрема, внаслідок широкого розвитку профспілкового руху на півночі країни.

Особливістю італійської системи соціального захисту є незадовільний захист від ризиків людей, які за різних причин опинилися без жодних прибутків. Через цю та інші обставини італійська соціальна політика часто характеризувалася як “рудиментарна”.

Наступною проблемою є асиметрична структура соціальних видатків. Пенсійну проблему ускладнює несприятливий демографічний розвиток: середній показник народжуваності в Італії – один із найнижчих в Європі. Крім того, внаслідок збільшення тривалості життя, зростає частка людей похилого віку.

Невирішеними проблемами економічної політики є високий рівень державної заборгованості, яка обмежує фінансову свободу держави у соціальній сфері.

У Нідерландах система соціального страхування не підпадає під класичну континентальну схему, але є однією із найрозвиненіших у

Європі за масштабами виплат і має багато своєрідних рис. Соціальне страхування здійснюється у таких організаційно-фінансових формах: система державного страхування і система страхування найманих працівників. Також існує система страхування самозайнятих осіб на випадок інвалідності [83].

Державному страхуванню підлягає усе населення країни (пенсійне забезпечення, втрата годувальника, інвалідність). Внески сплачує безпосередньо застрахована особа. Пенсії виплачуються усім особам, які досягли пенсійного віку (65 років). Розмір пенсії розраховується з мінімальної зарплати і складає 70 % для самотніх пенсіонерів і 100 % – для тих, хто має родину.

Допомога з державного страхування може надаватися як у грошовій, так і у натуральній формі (путівки, проживання в інтернатах). Система соціального захисту у Нідерландах передбачає: страхування службовців, державне страхування, соціальну допомогу. У разі страхування найманих працівників внески сплачують роботодавці і наймані працівники з фонду заробітної плати. Збір внесків здійснюють промислові страхові асоціації, яких у Нідерландах 17. Керують ними представники роботодавців та найманих працівників. До соціальної допомоги вдаються у двох випадках: у разі крайньої необхідності – як до останнього засобу (її надають муніципалітети); коли допомога по соціальному страхуванню менша гарантованого доходу (надають промислові страхові компанії).

Державне страхування включає пенсії за віком, у разі втрати годувальника. Пенсія у разі втрати годувальника виплачується залежно від доходу родини. Якщо він перевищує певний рівень, то допомога не виплачується.

Передбачена соціальна допомога дітям до 18 років. Її розмір залежить від: доходу родини; розміру допомоги батькам; віку дитини; місця проживання дитини (удомачена чи ні).

Законодавством Нідерландів визначені такі види соціальної допомоги:

- допомога дітям;
- додаткова допомога безробітним і непрацездатним;
- допомога за віком і частковою непрацездатністю;
- допомога безробітним;
- допомога тим, хто працює за наймом.

Закон про державну допомогу забезпечує мінімальний дохід для кожного громадянина, котрий не має достатніх засобів для існування.

У Бельгії системою соціального забезпечення гарантується надання соціальної допомоги за наступними видами загально-обов'язкового страхування: у зв'язку з інвалідністю; за медичне обслуговування; допомога на дітей; на випадок безробіття; пенсійне (за віком; удівцям, удовам); грошові виплати за щорічні відпустки [83].

Фонд соціального забезпечення Бельгії наповнюється за рахунок відрахувань працюючих (13,7 %), роботодавців (24,7 %), держави. Кошти надходять на рахунок Національної служби соціального захисту. Найбільше коштів витрачається на виплату пенсій і допомоги у зв'язку з інвалідністю.

У країні прийнятий закон про нещасні випадки на виробництві, який передбачає відшкодування непрацездатності; грошову допомогу за часткову втрату працездатності; гарантований розмір оплати праці.

Принципи соціального забезпечення та захисту населення країн Європейського Союзу представлені у табл. 1.10.

*Таблиця 1.10*

**Принципи соціального забезпечення та захисту населення країн Європейського Союзу [4]**

| Принцип                                                               | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Недопущення дискримінації за національною ознакою                     | Громадяни будь-якої із країн-членів мають рівні права на соціальний захист у межах території Європейського Союзу. Даний принцип не поширюється на громадян інших країн.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Здійснення соціальних виплат незалежно від місця проживання особи     | Надаються пенсії внаслідок втрати працездатності або смерті від нещасного випадку або професійного захворювання; пенсії за віком; виплати інвалідам. При цьому використовується законодавство однієї чи кількох країн-членів. Особа не може позбавлятися цих виплат із тієї підстави, що вона не громадянин цієї країни за законодавством якої має право на виплати. Але цей принцип поширюється не на всі види виплат. Спеціальні норми застосовуються для визначення права на сімейні допомоги та виплати у зв'язку з тимчасовою непрацездатністю. |
| Недопустимість надання особі однакових виплат у різних країнах-членах | Під такими виплатами розуміють ті, які мають спільну мету, об'єкт і підставу виплати. Інші критерії є формальними і тому вони не відіграють визначальної ролі. Якщо працівник підлягав соціальному страхуванню у кількох країнах-членах, то він може отримувати виплати у різних країнах. Таке право обмежується названим принципом, який деталізується і реалізується у країнах-членах відповідно до їх національного законодавства.                                                                                                                |
| Диференціація розмірів виплат                                         | Передбачає спільну концепцію країн-членів щодо класифікації виплат та порядку їх надання. Зокрема, створені спеціальні фонди для перерозподілу коштів на соціальний захист між країнами-членами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Взаємозалік страхових періодів                                        | Поширюється на такі виплати: допомоги у зв'язку з материнством, сімейні, з тимчасовою непрацездатності, з інвалідності, на поховання та пенсії за віком. Відповідний орган країни-члена, законодавство якої регулює набуття, збереження чи поновлення права на виплати, пов'язує це право із періодом страхування, зайнятості чи проживання. Якщо компетентний орган встановить, що особа не може продовжувати працювати, то до страхового                                                                                                           |

*Продовж. табл. 1.10*

| Принцип                          | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | стажу може бути зарахований період страхування в іншій країні-члені. Моментом початку страхування є перший страховий внесок. Якщо особа певний період не працювала або подала неправдиві відомості, то цей період не зараховується до страхового стажу, який дає право на виплату.                                                                                                                                              |
| Належності до однієї країни      | Кожна особа може бути суб'єктом системи соціального захисту тільки в одній країні.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Недопущення погіршення становища | Працівник не повинен відчувати незручності у результаті запровадження загальних правил. Європейський Союз запроваджує норми, які надають певні гарантії мігрантам. Вони можуть обирати більш вигідні допомоги, якщо мають право на однаковий вид допомоги у кількох країнах. Працівник, який скористався правом на свободу пересування, не може знаходитися у гіршому становищі порівняно з тим, хто цим правом не скористався. |

Виходячи із наведеної у табл. 1.10, інформації принципи соціального захисту населення країн Європейського Союзу гарантують особам соціальне забезпечення незалежно від їх правового статусу, місця розташування у межах країн-учасниць та потреб.

Нами узагальнено низку основних проблем соціального захисту країн світу, а саме:

- значне збільшення видатків пенсійного страхування у зв'язку з несприятливою демографічною ситуацією;
- складність забезпечення своєчасного та повного внесення страхових внесків (наприклад, у Португалії та Греції);
- неефективність контролю при управлінні фондами соціального страхування через механізм соціального партнерства. Проблема загострилася у зв'язку зі значним зростанням кількості інвалідів. Це пояснюється недостатньою зацікавленістю органів управління фондів, які не несуть фінансової відповідальності, в обґрунтованому визначенні підстав для надання допомоги у зв'язку з інвалідністю, тому Данія й Нідерланди реформують даний вид страхування.

До основних заходів щодо вирішення проблем у сфері соціального страхування віднесено: боротьбу з шахрайством, обмеження видатків, посилення контролю (в адміністративній сфері); передачу функцій соціального страхування приватним некомерційним і комерційним структурам; використання сучасних фінансових механізмів.

Одним із шляхів реформування системи соціального захисту країн світу, на наш погляд, є врахування матеріального стану особи з метою надання їй безпосередньо тому, хто потребує допомоги, а не тому, хто може забезпечити себе сам. Така методика найбільш поширеною є у Великобританії. Матеріальний стан особи враховується при виплаті 34 % усіх видів допомоги [139].

Механізми функціонування системи соціального забезпечення та захисту населення країн світу активно впливають і на формування та подальший розвиток ринку соціальних послуг. Нами проведені дослідження функціонування ринку соціальних послуг деяких країн світу.

Вивчаючи міжнародну практику у сфері надання соціальних послуг, ми можемо прийти до висновку, що зазвичай у деяких країнах відсутні правові визначення концепції “соціальних послуг”. У більшості законодавств країн світу дається досить широке визначення соціальних послуг, включаючи різноманітні напрями діяльності соціального спрямування. Як наслідок, відсутня правова дефініція концепції “соціальні послуги” на міжнародному рівні.

Щодо надання соціальних послуг в Європейському Союзі, кожна держава-учасник уповноважена регулювати даний ринок у відповідності із власними особливостями, враховуючи чинну практику.

Соціальні послуги у Німеччині включають гетерогенні заходи, які передбачають надання послуг різним адресним групам у різноманітних життєвих ситуаціях. Ці заходи включають види діяльності щодо забезпечення життєвих потреб дітей а молоді, добробуту осіб похилого віку, надання послуг для безробітних та інших вразливих груп, проведення тренінгів для інвалідів тощо. Усі ці заходи та види діяльності можуть бути віднесені до діяльності соціальних послуг [4].

У Німеччині виокремлюють три основні групи соціальних послуг [279]:

- перша група включає соціальні послуги, які передбачають грошові виплати та наданням послуг особам у складних соціальних обставинах відповідно до положень Німецького загально федерального Закону “Про соціальну допомогу”;

- друга основна група включає соціальні послуги для дітей та молоді відповідно до положень Закону “Про соціальне забезпечення дітей та молоді”. Послуги для дітей та молоді поділяються на наступні види:

- освітні послуги, створені для усіх дітей, денні дитячі садки;
- соціальна робота з дітьми та молоддю з соціальними відхиленнями чи іншим негативним досвідом;
- захисні заходи для дітей та молоді, що знаходяться у категорії ризику;

- третя основна група поєднує соціальні послуги страхування довготермінового соціального забезпечення (послуги у будинках сестринського типу, послуги з догляду вдома, інституційний догляд). Доходи від страхування довготермінового соціального забезпечення мають пріоритет для установ, що здійснюють нагляд удома, та установ родинного типу, та забезпечуються у формі готівкових коштів та/або наданням додаткових соціальних послуг. Забезпечення догляду установами за місцем проживання здійснюється у разі відсутності будь-яких альтернатив.

Німецька модель забезпечення діяльності соціальних послуг базується на принципах субсидіарності та децентралізованої відповідальності.

Принцип субсидіарності означає, що соціальні послуги мають бути децентралізованими та незалежно керованими, рівень державного втручання – мінімальний. Цей принцип полягає у тому, що недержавне надання соціальних послуг превалює державне, якщо це видається можливим. У загальному, це означає, що неприбуткові організації мають пріоритет над місцевими адміністративними органами як суб'єктами, що надають соціальні послуги. Якщо неприбуткова організація бажає та здатна надавати соціальну послугу, місцева адміністрація зобов'язана надати фінансову допомогу, але сама не повинна брати участі у наданні цієї послуги. Як наслідок, неприбуткові організації, що надають соціальні послуги, мають пріоритет у порівнянні з державними та комерційними суб'єктами.

Основний механізм управління соціальними послугами регулює федеральне законодавство, яке визначає принципи й напрями діяльності, розроблені регіональними або місцевими органами влади. Традиції федеральних земель Німеччини відбиваються у різних процедурах забезпечення діяльності соціальних послуг та впровадженні їх видів, процедурах відшкодування, пріоритетах тощо. Німецька модель є дуже децентралізованою, надаючи муніципальній владі значну свободу у виборі пріоритетів – визначення та виконання завдань у соціальній сфері. Цей принцип закріплений також на конституційному рівні.

В Об'єднаному Королівстві Великобританії ринок соціальних послуг функціонує відповідно до принципів соціального забезпечення. Соціальне забезпечення є одним з основних секторів державних соціальних послуг. Існують окремі системи для Англії, Уельсу, Шотландії та Північної Ірландії. Хоча в основному філософія та підхід є однаковими у чотирьох частинах Об'єданого Королівства.

Відрізняються структури та процеси у деталях. У Шотландії, Північній Ірландії та частині Уельсу діють різні закони [277].

Схема соціальних послуг у Великобританії створюється на місцевому рівні для забезпечення потреб одержувачів на місцях, а також закріплення диференційованого та творчого підходів на місцях щодо обов'язків та стандартів, встановлених централізовано у межах національної мережі. На рівні одержувача існує інституалізоване оцінювання потреб та координація надання необхідних послуг. Нові індивідуальні пакети соціальних послуг, що найповніше відображають потреби індивідів, створюються у залежності від поточних змін індивідуальних потреб.

У Франції соціальні послуги розглядаються як послуги з різними напрямками діяльності з метою допомоги адресним групам у відповідності до чинних стандартів життя [278].

Діяльність щодо надання соціальних послуг у Франції забезпечується через комплексну структуру державного забезпечення з великою чисельністю децентралізованих послуг регіональної та окружної влади та соціальних і соціально-медичних установ.

Французька модель забезпечення діяльності на ринку соціальних послуг характеризується моделлю “солідарності та включення”. Соціальне забезпечення та соціальний захист засновуються на принципі солідарності, що передбачає взаємну відповідальність та спільні ризики.

Напрями визначення концепції “соціальних послуг”, що передбачають надання різних видів соціальних послуг, отримали свій розвиток також у законодавстві Угорщини. Відповідно до Закону Угорщини “Про соціальне управління та соціальні послуги”, соціальні послуги поділяються на дві основні групи [278].

Соціальні послуги базового соціального забезпечення поєднують:

- нагляд за дітьми, їх освіту та харчування;
- забезпечення харчуванням осіб похилого віку та хворих;
- догляд вдома за особами похилого віку, інвалідами та хворими;
- родинний догляд.

Соціальні послуги спеціалізованого соціального забезпечення:

- денна медична допомога вдома;
- клуби для осіб похилого віку;
- медичні установи для інвалідів;

- установи короткотермінового перебування для дітей, осіб похилого віку, інвалідів та безпритульних;
- установи довготермінового перебування для дітей, осіб похилого віку, інвалідів, та установи для осіб з розумовими проблемами.

Соціальні послуги базового соціального забезпечення фактично є послугами у межах громади, родинного оточення, створені для задоволення деяких основних потреб відповідних вразливих груп.

Соціальні послуги спеціалізованого соціального забезпечення поєднують більше напрямків діяльності у порівнянні з базовим соціальним забезпеченням та значна кількість з них передбачають догляд у згаданих установах.

Також у межах вивчення світового досвіду нами досліджені заклади і підприємства соціальних послуг.

Основними суб'єктами у сфері надання соціальних послуг у межах досліджуваних нами країн є:

- державні/місцеві органи влади (державні суб'єкти);
- комерційні установи;
- неприбуткові організації;
- окремі фізичні особи;

Світова практика свідчить про зростаючу роль на ринку соціальних послуг незалежних недержавних структур.

Група незалежних суб'єктів надання соціальних послуг поєднує: неприбуткові та комерційні структури, фізичних осіб.

Роль неприбуткових структур віддзеркалює німецький досвід. У Німеччині неприбуткові структури традиційно мають високе відсоткове співвідношення у сфері надання соціальних послуг на ринку. Ці неприбуткові структури створені при шести національних головних об'єднаннях та формують основу високо інституалізованого третього сектору забезпечення діяльності з надання соціальних послуг. Ці структури базуються на релігійно-орієнтованих об'єднаннях Карітас (Caritas) та Діаконі (Diakonie), професійних спілках (Paritätischer Wohlfahrts-verband), політичних об'єднаннях (Paritätischer Wohlfahrtsverband), німецькій організації Червоний Хрест (Rotes Kreuz) тощо [278].

Такі структури з надання соціального забезпечення залучаються до процесу прийняття рішень та законів на національному рівні. Вони надають консультації при прийнятті рішень урядом щодо усіх питань, що стосуються діяльності з надання соціальних послуг. Також вони залучаються до безпосереднього процесу надання соціальних послуг. Іншим важливим аспектом їхньої діяльності є лобіювання в уряді.

Вони поведуть себе як захисники структур на місцевому рівні. Вищезазначені структури мають власні регіональні формування, до складу яких залучають окремих юридичних осіб – неприбуткові організації. Ці організації надають широкий спектр послуг. Вони займаються розробкою різних партнерських проектів, забезпечують опрацювання методології діяльності з надання окремих видів соціальних послуг та створюють нові послуги.

Неприбуткові та прибуткові організації також відіграють значну роль у забезпеченні надання соціальних послуг у Великобританії. В останні роки спостерігається зростання питомої ваги комерційних структур на ринку соціальних послуг Великобританії [278].

Заклади і підприємства соціальних послуг у Великобританії поділяються на дві основні групи: індивіди та організації. Організації можуть бути різними: неприбуткові організації, товариства, товариства з обмеженою відповідальністю та інші приватні комерційні структури, консорціуми кількох організацій включно з одиницями органів місцевої влади.

У відповідності із чинним законодавством Великобританії підприємства соціальних послуг не користуються спеціальними привілеями та мають рівний доступ до ринку соціального забезпечення.

Неприбуткові організації та представники прибуткового сектору є головним дійовими особами на соціальному ринку Франції разом з органами центральної та місцевої влади. Процеси децентралізації у Франції призводять до зростання кількості неприбуткових організацій у сфері надання соціальних послуг [278].

В Угорщині група незалежних закладів і підприємств соціальних послуг поєднує державні асоціації та фундації, релігійні групи, організовані юридичними особами; установи асоціацій, фундацій, релігійних юридичних осіб, індивідів, спільні об'єднання, що здійснюють діяльність соціального спрямування. До теперішнього часу майже 20 % закладів і підприємств соціальних послуг в Угорщині є неприбутковими, а їх внесок є найбільшим у галузі соціального забезпечення за місцем проживання з урахуванням груп високого ризику, безпритульних та наркозалежних. Для надання соціальних послуг усі суб'єкти мають отримати ліцензію [278].

Поряд із правовим забезпеченням функціонування закладів і підприємств соціальних послуг країн світу важливу роль відіграє система фінансування. Основними фінансовими джерелами забезпечення надання соціальних послуг є [283]: бюджет (державний

та місцевий); спеціалізовані фонди; грошові внески за надані послуги; місцеві фонди; національні програми; міжнародні програми; дотації тощо.

Нами досліджені основні моделі фінансування соціальних послуг деяких країн світу.

Модель фінансування соціальних послуг Німеччини представлена на рис. 1.11.

Як свідчить інформація рис. 1.11, у Німеччині для забезпечення надання соціальних послуг використовуються фіскальні засоби, які поділяють між різними рівнями органів державної влади; соціальні послуги довготермінового соціального забезпечення фінансуються за рахунок страхування довготермінового соціального забезпечення.

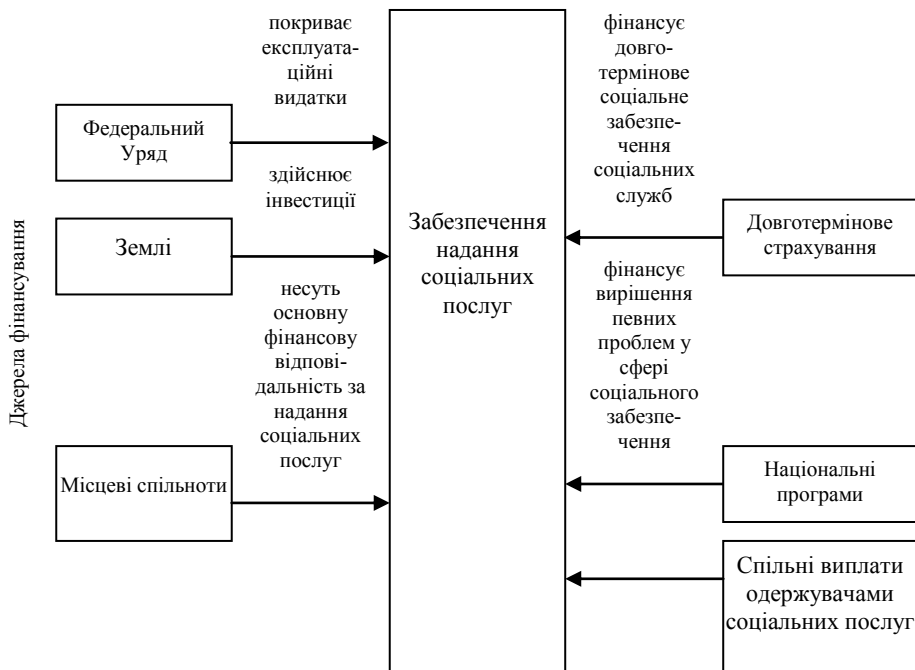


Рис. 1.11. Модель фінансування соціальних послуг Німеччини [283]

Модель фінансування соціальних послуг Угорщини зображена на рис. 1.12.

Виходячи із наведеної на рис. 1.12 інформації, соціальні послуги в Угорщині фінансуються з державного бюджету, основними формами є бюджетні субсидії для експлуатаційних видатків; нормативні субсидії з державного бюджету; фінансування через міністерства. Місцеві органи влади в Угорщині у щорічних бюджетах також передбачають наявність грошових коштів для сприяння неприбутковим організаціям у наданні соціальних послуг.



Рис. 1.12. Модель фінансування соціальних послуг Угорщини [283]

Модель фінансування соціальних послуг Великобританії представлена на рис. 1.13.

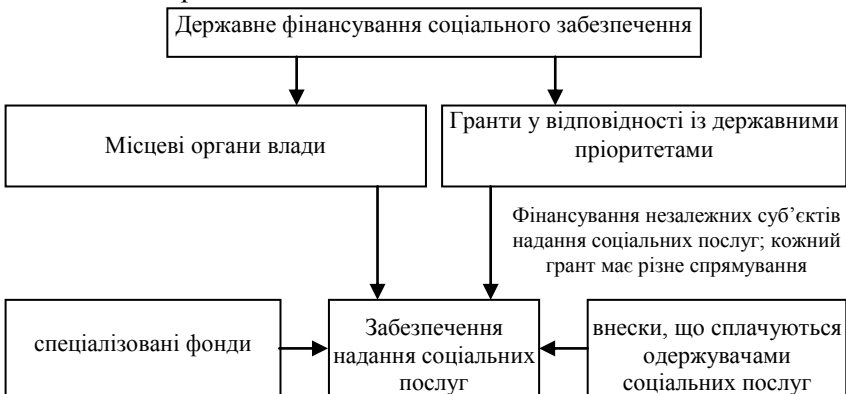


Рис. 1.13. Модель фінансування соціальних послуг Великобританії [283]

Як свідчить інформація рис. 1.13, державне фінансування соціальних послуг у Великобританії розподіляється між місцевими органами влади. Залишкова частина розподіляється у вигляді грантів у відповідності державним пріоритетам. Гранти використовуються для фінансування незалежних суб'єктів надання соціальних послуг, кожен грант має власне призначення. Також у Великобританії діють спеціалізовані державні фонди соціальних послуг. Внески одержувачів соціальних послуг встановлюються місцевими органами влади та сплачуються ними незалежно від надання послуг.

Таким чином, соціальний захист і соціальна справедливість забезпечуються тим, що громадяни мають вільний доступ до системи соціального страхування (на відміну від добровільного страхування), незалежно від наявності у них соціальних ризиків (похилий вік, хронічна хвороба, інвалідність тощо) і ступеня ймовірності цих ризиків. Це надає соціальному страхуванню суспільної значимості й обумовлює обов'язковість участі громадян у системі соціального страхування.

Отже, проведені нами дослідження світового досвіду функціонування системи соціального забезпечення населення та формування і розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування свідчать, що існують різні моделі соціального захисту, які залежать як від державного фінансування через високий рівень оподаткування працездатних осіб, так і недержавні соціальні гарантії шляхом накопичувальної системи соціального страхування та діяльності суб'єктів недержавного сектору економіки.

Враховуючи світовий досвід організації соціального забезпечення та захисту населення, на наш погляд, для України перспективним напрямом удосконалення соціальної сфери є запровадження високих європейських стандартів і нормативів ефективного соціального захисту населення та сучасних адресних соціальних послуг для вразливих категорій – людей похилого віку, інвалідів, дітей-сиріт, самотніх непрацездатних громадян та інших соціально вразливих верст населення.

З метою забезпечення ефективного функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування в Україні відповідно до світового досвіду доцільно створити умови для розвитку суб'єктів господарювання соціальної сфери усіх форм власності та мати розвинений громадський сектор, який досліджуватиме потреби соціально вразливих верст населення, здійснюватиме моніторинг державної політики соціального обслуговування та розроблятиме

пропозиції щодо удосконалення надання соціальних послуг. Необхідно зазначити, що лише за рахунок поєднання зазначених складових можливо досягти позитивних результатів у соціальній сфері.

Таким чином, у цьому підрозділі монографії розглянуто сучасні підходи до організації соціального забезпечення та захисту населення. Досліджено процес соціального забезпечення, що передбачає організаційно-економічні заходи щодо надання матеріальної та нематеріальної допомоги різним верствам населення та підвищення рівня фінансового забезпечення економічно активних груп осіб, а також механізм соціального захисту населення, який являє собою сукупність законодавчо визначених економічних, соціальних, юридичних гарантій і прав, соціальних інститутів та установ, що забезпечують їх реалізацію та створюють умови для підтримки життєзабезпечення і дієвого існування різних соціально вразливих груп населення. За результатами досліджень побудовано модель ринку соціальних послуг в Україні та охарактеризовані чинники впливу на формування та розвиток даного ринку.

Визначено економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення і встановлено, що соціальна сфера характеризується пошуком оптимальної структури надання соціальних послуг; формуванням основних функцій та провідних напрямів діяльності різних рівнів державного управління у соціальній сфері; розробкою економічно-фінансових, організаційно-технічних засобів і важелів підтримки соціально вразливих верств населення та окремих громадян. Досліджено, що за останні роки набули розвитку нові підходи до соціального забезпечення та захисту населення, спрямовані на забезпечення соціальних гарантій залежно від майнового стану та доходів родини, посилення адресності державної підтримки та контролю за використанням бюджетних коштів тощо. Визначено, що система соціального забезпечення та захисту населення в Україні функціонує відповідно до чинної нормативно-правової бази та фінансування державного бюджету, а також інших соціальних фондів як державного характеру, так і приватних недержавних інститутів. Аргументовано необхідність запровадження нових, більш ефективних та економічно обґрунтованих форм і видів соціального забезпечення та захисту населення із залученням недержавних організацій соціальної сфери та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

Узагальнено світовий досвід організації соціального забезпечення та функціонування закладів і підприємств соціального

обслуговування і визначено, що у світовій економіці функціонують різноманітні системи соціального захисту з визначеним переліком соціальних послуг для населення. Соціальне забезпечення у країнах світу передбачає грошові виплати для різних категорій громадян, соціальні послуги для дітей та молоді, довготермінове соціальне страхування. Проведені дослідження свідчать про зростаючу роль незалежних недержавних організацій, які надають соціальні послуги. Правове забезпечення соціального захисту населення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування країн світу поєднує чинну нормативно-правову базу та систему державного і недержавного фінансування.

## РОЗДІЛ 2

### ОЦІНКА РІВНЯ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ І ПІДПРИЄМСТВ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

#### **2.1. Моніторинг стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами Дніпропетровської області**

З метою підвищення ефективності формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування необхідно постійно здійснювати моніторинг їх господарської діяльності та виявляти негативні сигнали і проблеми, що заважають їх розвитку, а також розробляти заходи щодо подальшого ефективного функціонування суб'єктів та задоволення потреб різних соціальних груп споживачів.

Під моніторингом ми розуміємо відстежування процесів та явищ, що відбуваються при здійсненні господарської діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування. Внутрішнє середовище закладів і підприємств соціального обслуговування – це напрями діяльності суб'єктів господарювання, які надають соціальні послуги, приймають конкретні рішення щодо соціального забезпечення різних категорій населення тощо. Зовнішнє середовище (навколишнє оточення) закладів і підприємств соціального обслуговування представлене економічними, політичними, правовими, суспільними, культурними та іншими умовами національних і міждержавних інституціональних структур відносно суб'єктів господарювання, що надають соціальні послуги різним категоріям населення.

Нами проведений моніторинг стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами соціального обслуговування Дніпропетровської області. Основна увага була зосереджена на структурі ринку соціальних послуг регіону, діяльності суб'єктів господарювання соціальної сфери, виявленні тенденцій та їх оцінці щодо сучасного стану формування та перспектив розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області.

Необхідно зазначити, що ринок соціальних послуг Дніпропетровської області структурований за видами послуг, які надаються у межах соціального забезпечення і фінансуються за рахунок державного і місцевого бюджетів, у тому числі централізованих і децентралізованих фондів; чітко простежується динаміка зміни

чисельності різних категорій населення, які отримують соціальну допомогу та обсяги фінансування; визначені об'єкти інфраструктури ринку соціальних послуг регіону.

Структура соціальних послуг для населення Дніпропетровської області за 2006-2010 р. представлена у табл. 2.1. Як свідчать дані табл. 2.1, у 2010 р. у структурі соціальних послуг для населення Дніпропетровської області найбільшу питому вагу посідають інформаційні послуги (31,5 %), у порівнянні із 2009 р. вона підвищилася на 9,4 %. У 2010 р. психологічні послуги посідали 15,4 %, що на 2,0 % більше, ніж у 2009 р. У 2010 р. знизився обсяг надання соціально-педагогічних послуг для населення Дніпропетровської області на 0,5 % у порівнянні із 2009 р.; питома вага становила 19,2 %. Така тенденція зумовлена зменшенням чисельності осіб Дніпропетровської області, які отримують зазначені види соціальних послуг. Також знизилася питома вага соціально-медичних послуг: у 2010 р. вона становила 23,7 %, що на 11,5 % менше, ніж у 2009 р.; це пов'язано із зменшенням обсягів фінансування медичної сфери Дніпропетровської області. У 2010 р. збільшився обсяг соціально-економічних послуг; питома вага становила 5,4 %, що на 0,3 % більше, ніж у 2009 р. Найменшу питому вагу у структурі соціальних послуг для населення Дніпропетровської області у 2010 р. посідають юридичні послуги – 4,8 %; проте їх питома вага підвищилася на 0,4 % порівняно із 2009 р. Проведене нами дослідження структури соціальних послуг для населення Дніпропетровської області свідчить, що особи, які потребують дані послуги, мають низький рівень інформованості щодо соціального захисту та соціального забезпечення, потребують належної юридичної підтримки та проведення комплексу просвітницько-дорадчих заходів, відповідного медичного забезпечення.

Нами визначена чисельність споживачів ринку соціальних послуг Дніпропетровської області за 2006-2010 рр. (рис. 2.1).

Як свідчать дані рис. 2.1, починаючи з 2007 р. чисельність споживачів соціальних послуг Дніпропетровської області скорочується: з 1266,5 тис. осіб до 1222,4 тис. осіб у 2010 р. (на 3,5 % порівняно із 2010 р.). У 2010 р. чисельність споживачів соціальних послуг області зменшилася на 17,8 тис. осіб або на 1,4 % порівняно із 2009 р. Зменшення чисельності споживачів соціальних послуг пов'язано з демографічною ситуацією у державі та змінами у чинному законодавстві та звуженням переліку осіб, які мають право на отримання соціальних послуг.

Таблиця 2.1  
Структура соціальних послуг для населення Дніпропетровської області, 2006-2010 р. [229-233]

| Види соціальних послуг                 |                  | Інформаційні | Юридичні | Соціально-економічні | Соціально-медичні | Соціально-педагогічні | Психологічні | Всього |
|----------------------------------------|------------------|--------------|----------|----------------------|-------------------|-----------------------|--------------|--------|
| 2006 р.                                | кількість        | 96782        | 22930    | 22507                | 122655            | 62535                 | 86524        | 413933 |
|                                        | питома вага, %   | 23,4         | 5,5      | 5,4                  | 29,6              | 15,1                  | 20,9         | 100,0  |
| 2007 р.                                | кількість        | 104038       | 21101    | 22850                | 129794            | 87494                 | 79522        | 444799 |
|                                        | питома вага, %   | 23,4         | 4,7      | 5,1                  | 29,2              | 19,7                  | 17,9         | 100,0  |
| 2008 р.                                | кількість        | 93183        | 23546    | 24507                | 145328            | 80992                 | 74652        | 442208 |
|                                        | питома вага, %   | 21,1         | 5,3      | 5,5                  | 32,9              | 18,3                  | 16,9         | 100,0  |
| 2009 р.                                | кількість        | 110103       | 22074    | 25553                | 175392            | 98417                 | 66804        | 498343 |
|                                        | питома вага, %   | 22,1         | 4,4      | 5,1                  | 35,2              | 19,7                  | 13,4         | 100,0  |
| 2010 р.                                | кількість        | 159850       | 24362    | 27254                | 119893            | 97296                 | 78160        | 506815 |
|                                        | питома вага, %   | 31,5         | 4,8      | 5,4                  | 23,7              | 19,2                  | 15,4         | 100,0  |
| Відхилення 2010 р. від 2009 р., (+, -) | кількості послуг | 49747        | 2288     | 1701                 | -55499            | -1121                 | 11356        | 8472   |
|                                        | питомої ваги     | 9,4          | 0,4      | 0,3                  | -11,5             | -0,5                  | 2,0          | 0,0    |

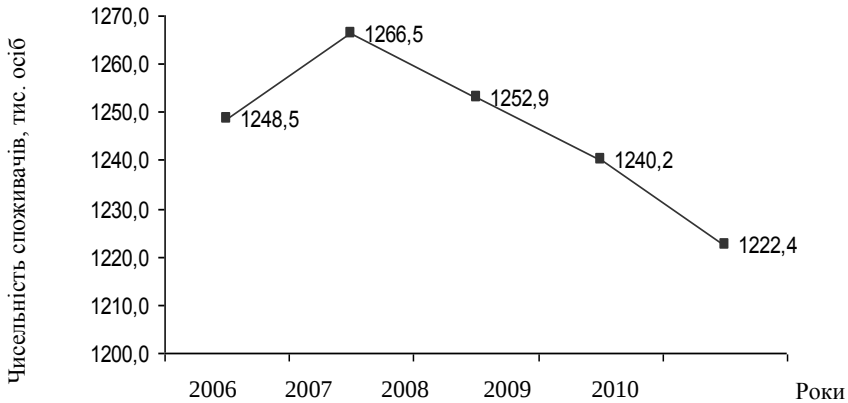


Рис. 2.1. Динаміка чисельності споживачів соціальних послуг Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]

Також нами проведено дослідження матеріально-побутового обслуговування інвалідів Вітчизняної війни та прирівняних до них інвалідів і родин загиблих військовослужбовців Дніпропетровської області за 2006-2010 рр. Результати оцінки представлені у табл. 2.2. Виходячи із наведених у табл. 2.2 даних, протягом досліджуваного періоду скоротилася чисельність інвалідів Вітчизняної війни та родин загиблих військовослужбовців Дніпропетровської області. У 2010 р. чисельність інвалідів Вітчизняної війни зменшилася на 4842 осіб або на 31,3 % порівняно із 2006 р.; аналогічно чисельність родин загиблих військовослужбовців зменшилася на 2158 або на 36,2 %. Матеріально-побутове обслуговування інвалідів Вітчизняної війни і родин загиблих військовослужбовців Дніпропетровської області характеризується наданням медичних послуг (оздоровлення у санаторіях і будинках відпочинку), призначенням осіб для догляду та допомоги у веденні домашнього господарства, наданням грошової допомоги, забезпеченням квартирами та проведенням ремонтів, встановленням телефонів, забезпеченням паливом та будівельними матеріалами. У 2010 р. було оздоровлено у санаторіях і будинках відпочинку менше інвалідів Вітчизняної війни на 2,5 %, а родин загиблих військовослужбовців – на 48,2 % порівняно із 2009 р.

Таблиця 2.2

Динаміка матеріально-побутового обслуговування інвалідів Вітчизняної війни, прирівняних до них інвалідів і родин загиблих військовослужбовців Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]

| Показники                                                                       | Інваліди та особи, прирівняні до них |         |         |         |         | Родини загиблих військовослужбовців |         |         |         |         | Темп зміни, (2010 р. у % до 2009 р.) |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------|----------|
|                                                                                 | 2006 р.                              | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2006 р.                             | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | інвалідів                            | сімей    |
| Перебувають на обліку в органах праці та соціального захисту                    | 15462                                | 14418   | 13079   | 11644   | 10620   | 5961                                | 5288    | 4680    | 4243    | 3803    | 91,2                                 | 89,6     |
| I групи                                                                         | 3428                                 | 3540    | 3379    | 3100    | 2820    | —                                   | —       | —       | —       | —       | 91,0                                 | х        |
| II групи                                                                        | 8636                                 | 7682    | 6681    | 5762    | 5054    | —                                   | —       | —       | —       | —       | 87,7                                 | х        |
| III групи                                                                       | 3398                                 | 3196    | 3019    | 2782    | 2746    | —                                   | —       | —       | —       | —       | 98,7                                 | х        |
| Оздоровлено у санаторіях і будинках відпочинку                                  | 1213                                 | 1642    | 1913    | 1421    | 1386    | 83                                  | 86      | 239     | 166     | 86      | 97,5                                 | 51,8     |
| Виплачено компенсацію замість санаторних путівок                                | 2290                                 | 2844    | 3389    | 1847    | 2288    | —                                   | —       | —       | —       | —       | 123,9                                | х        |
| Призначено шефів рішеннями рай (міськ) виконкомів                               | 2554                                 | 1494    | 2020    | 1149    | 730     | 569                                 | 1193    | 853     | 467     | 963     | 63,5                                 | у 2,1 р. |
| Кількість осіб, яким надано постійну допомогу у веденні домашнього господарства | 740                                  | 942     | 963     | 670     | 730     | 81                                  | 1193    | 853     | 467     | 963     | 109,0                                | у 2,1 р. |
| Надано грошову допомогу                                                         | 15462                                | 14418   | 13079   | 11644   | 10620   | 5961                                | 5288    | 4680    | 4243    | 3803    | 91,2                                 | 89,6     |
| Сума грошової допомоги, тис. грн.                                               | 3417,9                               | 5186,4  | 6047,3  | 6679,0  | 7068,4  | 489,9                               | 775,2   | 852,9   | 1511,8  | 1735,4  | 105,8                                | 114,8    |
| Забезпечено квартирами                                                          | 39                                   | 14      | 13      | 6       | 5       | 2                                   | 2       | —       | —       | 2       | 83,3                                 | х        |
| Перебувають на квартобліку на поліпшення житлових умов                          | 395                                  | 358     | 317     | 269     | 259     | 36                                  | 27      | 39      | 35      | 43      | 96,3                                 | 122,9    |
| Відремонтовано квартири                                                         | 270                                  | 378     | 264     | 150     | 103     | 16                                  | 19      | 21      | 10      | 8       | 68,7                                 | 80,0     |

*Продовження таблиці 2.2*

|                            |      |      |      |      |     |      |      |     |      |      |      |           |
|----------------------------|------|------|------|------|-----|------|------|-----|------|------|------|-----------|
| Встановлено телефони       | 649  | 251  | 224  | 141  | 105 | 66   | 78   | 97  | 43   | 62   | 74,5 | 144,2     |
| Забезпечено паливом        | 1963 | 1858 | 1590 | 1208 | 969 | 1114 | 1184 | 967 | 1269 | 1028 | 80,2 | 81,0      |
| Забезпечено будматеріалами | 3    | 3    | 7    | 1    | –   | 1    | 293  | 496 | 1    | 11   | x    | y 11,0 р. |

За доглядом інвалідів Вітчизняної війни у 2010 р. було призначено осіб на 36,5 % менше, ніж у 2009 р., а за родинами загиблих військовослужбовців – у 2,1 рази більше. У 2010 р. збільшилася чисельність осіб, яким надано постійну допомогу у веденні домашнього господарства: інвалідам Вітчизняної війни – на 9,0 %, а сім'ям загиблих військовослужбовців – у 2,1 рази порівняно із 2009 р. Зменшилася чисельність інвалідів Вітчизняної війни та родинам загиблих військовослужбовців, яким надано грошову допомогу (відповідно у 2010 р. на 9,8 % та 10,4 % порівняно із 2009 р.). Незважаючи на зменшення чисельності осіб, яким надано грошову допомогу, її сума збільшилася, а саме: у 2010 р. сума грошової допомоги інвалідам Вітчизняної війни збільшилася на 5,8 % порівняно із 2009 р., а родинам загиблих військовослужбовців – на 14,8 %. Але, на наш погляд, враховуючи темпи інфляції, зазначена грошова допомога має менший обсяг щодо соціального забезпечення зазначених категорій населення. Протягом 2006–2010 рр. зменшується кількість квартир, наданих вищезазначеним категоріям населення Дніпропетровської області. Так, у 2006 р. інвалідів Вітчизняної війни було забезпечено 39 квартирами, а у 2010 р. – лише 5. У 2010 р. зменшилася чисельність інвалідів Вітчизняної війни, які перебувають на квартирному обліку на поліпшення житлових умов на 3,7 % порівняно із 2009 р., а родин загиблих військовослужбовців – збільшилася на 22,9 %. Зменшилася кількість відремонтованих квартир інвалідам Вітчизняної війни та родинам загиблих військовослужбовців: відповідно у 2010 р. – на 31,3 % та 20,0 % порівняно із 2009 р. У 2010 р. зменшилася кількість встановлених телефонів інвалідам Вітчизняної війни на 25,5 % порівняно із 2009 р., а родинам загиблих військовослужбовців – збільшилася на 44,2 %. Також зменшився обсяг забезпечення паливом інвалідів Вітчизняної війни та родин загиблих військовослужбовців області: у 2010 р. відповідно на 19,8 % та 19,0 % порівняно із 2009 р. Проведене дослідження матеріально-побутового обслуговування інвалідів

Вітчизняної війни та порівняних до них інвалідів і родин загиблих військовослужбовців Дніпропетровської області свідчить про неналежне соціальне забезпечення зазначених категорій осіб, що зумовлено зменшенням обсягів фінансування.

Таблиця 2.3

Динаміка обсягу надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим родинам Дніпропетровській області, 2006-2010 рр.  
[229-233]

| Показники                                                          | 2006 р.                  |                          |                                | 2007 р.                  |                          |                                | 2008 р.                  |                          |                                | 2009 р.                  |                          |                                | 2010 р.                  |                          |                                |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
|                                                                    | Кількість родин, одиниць | Сума допомоги, тис. грн. | Середній розмір допомоги, грн. | Кількість родин, одиниць | Сума допомоги, тис. грн. | Середній розмір допомоги, грн. | Кількість родин, одиниць | Сума допомоги, тис. грн. | Середній розмір допомоги, грн. | Кількість родин, одиниць | Сума допомоги, тис. грн. | Середній розмір допомоги, грн. | Кількість родин, одиниць | Сума допомоги, тис. грн. | Середній розмір допомоги, грн. |
| 1                                                                  | 2                        | 3                        | 4                              | 5                        | 6                        | 7                              | 8                        | 9                        | 10                             | 11                       | 12                       | 13                             | 14                       | 15                       | 16                             |
| Кількість родин, які звернулися за допомогою                       | 43834                    | x                        | x                              | 38214                    | x                        | x                              | 28449                    | x                        | x                              | 28706                    | x                        | x                              | 17577                    | x                        | x                              |
| Кількість родин, яким призначено допомогу протягом року та її сума | 41857                    | x                        | x                              | 32334                    | 7291,7                   | 225,5                          | 24071                    | 5605,0                   | 232,9                          | 24289                    | 3800,1                   | 173,7                          | 14872                    | 4304,5                   | 289,4                          |
| Склад родин, яким нарахована допомога, за кількістю членів родини: |                          |                          |                                |                          |                          |                                |                          |                          |                                |                          |                          |                                |                          |                          |                                |
| з 1 особи                                                          | 17465                    | 728,7                    | 41,7                           | 777                      | 55,3                     | 71,2                           | 578                      | 42,5                     | 75,6                           | 630                      | 75,9                     | 131,5                          | 861                      | 146,0                    | 169,6                          |
| з 2 осіб                                                           | 118688                   | 11924,4                  | 100,5                          | 17040                    | 2841,6                   | 166,8                          | 12685                    | 2184,3                   | 177,6                          | 11294                    | 1480,8                   | 141,7                          | 6915                     | 1677,4                   | 242,6                          |
| з 3 осіб                                                           | 74842                    | 10664,4                  | 142,5                          | 7566                     | 1506,3                   | 199,1                          | 5632                     | 1157,9                   | 212,1                          | 5288                     | 785,0                    | 155,8                          | 3238                     | 889,2                    | 274,6                          |
| з 4 осіб                                                           | 43459                    | 8492,4                   | 195,4                          | 3873                     | 994,1                    | 256,7                          | 2883                     | 764,1                    | 273,5                          | 2487                     | 518,1                    | 224,6                          | 1523                     | 586,8                    | 385,3                          |
| з 5 та більше осіб                                                 | 23639                    | 6451,1                   | 272,9                          | 3078                     | 1894,4                   | 615,5                          | 2293                     | 1456,2                   | 655,6                          | 3814                     | 887,3                    | 239,5                          | 2335                     | 1005,1                   | 430,4                          |

Продовж. табл. 2.3

|                                                                                         |       |         |   |        |         |   |        |         |   |        |         |   |       |         |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---|--------|---------|---|--------|---------|---|--------|---------|---|-------|---------|---|
| Загальна кількість осіб, які враховані при призначенні допомоги                         | 98541 | x       | x | 88437  | x       | x | 65838  | x       | x | 70559  | x       | x | 46938 | x       | x |
| Загальна кількість виплат допомоги протягом року та сума, профінансована для її виплати | x     | 38261,0 | x | 184060 | 43613,8 | x | 137024 | 33469,2 | x | 138264 | 22713,0 | x | 80924 | 23496,8 | x |
| Заборгованість з виплати допомоги                                                       | x     | —       | x | x      | —       | x | x      | —       | x | x      | —       | x | x     | —       | x |

Динаміка обсягу надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим родинам Дніпропетровській області за 2006–2010 рр. представлена у табл. 2.3. Як свідчать дані табл. 2.3, за досліджуваній період кількість малозабезпечених родин Дніпропетровській області, які звернулися за державною соціальною допомогою, зменшилася на 60 % (з 2006 р. по 2010 р.). У 2010 р. кількість родин, які звернулися за державною соціальною допомогою, зменшилася на 11129 або на 39,8 % порівняно із 2009 р. Питома вага малозабезпечених родин, яким призначено соціальну допомогу, протягом року у 2010 р. становила 84,6 % від загальної кількості, які звернулися до відповідних установ і протягом досліджуваного періоду не змінювалася. Необхідно зазначити, що розмір соціальної допомоги малозабезпеченим родинам коливається, виходячи із кількості осіб у родині (у 2010 р. від 169,6 грн. до 430,4 грн.). У 2010 р. розмір грошової допомоги малозабезпеченим родинам Дніпропетровської області збільшився до 80,0 % порівняно із 2009 р., крім родин з однієї особи (на 29,0 %). Зменшилася загальна кількість осіб, які враховані при призначенні соціальної допомоги у на 33,5 % порівняно із 2009 р. Також зменшилася кількість малозабезпечених родин, яким профінансована соціальна допомога – на 41,5 % порівняно із 2009 р., а її сума збільшилася на 3,5 % у зв'язку із підвищенням розміру соціальних виплат для різних категорій населення. Позитивною тенденцією є відсутність заборгованості із виплати соціальної допомоги малозабезпеченим родинам Дніпропетровської області.

Характеризуючи динаміку обсягу надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим родинам Дніпропетровській області, відмічаємо зменшення їх кількості; обсяг фінансування соціальної грошової допомоги щорічно зростає, проте сума не задовольняє мінімально необхідні потреби зазначених категорій населення.

У системі соціального забезпечення закладами і підприємствами соціального обслуговування надання цільової грошової допомоги непрацездатним громадянам з мінімальними доходами відіграє важливе значення, оскільки можливим є дослідження структури споживачів відповідно до системи чинного законодавства у соціальній сфері. Динаміка обсягу надання цільової грошової допомоги непрацездатним особам з мінімальними доходами Дніпропетровської області представлена у таблиці 2.4. Виходячи із наведених у табл. 2.4 даних, у 2010 р. чисельність непрацездатних осіб з мінімальними доходами Дніпропетровської області зменшилася на 3876 осіб або на 8,9 % порівняно із 2009 р., а середній розмір щомісячної допомоги (доплати) збільшився на 0,2 %. За структурою чисельності непрацездатних осіб з мінімальними доходами Дніпропетровської області спостерігаємо негативну тенденцію щодо їх зменшення. Так, у 2010 р. чисельність пенсіонерів області, які отримують пенсію згідно Закону України “Про пенсійне забезпечення” [183] зменшилася на 879 осіб або на 23,1 % порівняно із 2009 р., а середній розмір їх щомісячної допомоги збільшився на 0,5 %; за інвалідністю – відповідно на 39 осіб та на 3,5 % (доплати на 3,5 %); у разі втрати годувальника – відповідно на 6 осіб та на 28,6 % (доплати на 14,0 %). Чисельність пенсіонерів області, які отримують соціальні пенсії, у 2010 р. зменшилася на 834 особи або на 22,9 % порівняно із 2009 р., а середній розмір їх щомісячної допомоги збільшився на 0,5 %; за інвалідністю – відповідно на 724 особи та на 22,4 % (доплати на 0,5 %). У 2010 р. чисельність пенсіонерів області, які отримують пенсію згідно Закону України “Про пенсійне забезпечення військовослужбовців” [182] зменшилася на 1531 особу або на 33,5 % порівняно із 2009 р., а середній розмір їх щомісячної допомоги зменшився на 1,5 %; за інвалідністю – відповідно на 1528 особи та на 33,7 % (доплати на 1,5 %); у разі втрати годувальника – відповідно на 3 особи та на 10,3 % (доплати збільшилися на 5,0 %). Чисельність пенсіонерів області, які отримують пенсію згідно чинного законодавства України зменшилася на 1466 особу або на 4,2 % порівняно із 2009 р., а середній розмір їх щомісячної допомоги збільшився на 1,4 %. Проведена оцінка динаміки обсягу надання цільової грошової допомоги непрацездатним особам з мінімальними доходами Дніпропетровської

області свідчить, що зменшується чисельність соціально вразливих верств населення, а середній розмір щомісячної допомоги за більшістю категорій збільшується, проте його значення не відповідає мінімально необхідним потребам споживачів соціальних послуг.

Важливу роль у системі матеріального забезпечення закладами і підприємствами соціального обслуговування відіграє надання державою субсидій різним категоріям населення. Динаміка обсягу надання населенню Дніпропетровської області субсидій за 2006–2010 рр. представлена у табл. 2.5. Виходячи із наведених у табл. 2.5 даних, у 2010 р. зменшилася кількість родин, які звернулися за субсидіями на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг на 41,7 %, а газу та палива – на 17,1 % порівняно із 2009 р. Аналогічну динаміку має показник, що характеризує кількість родин, яким призначені субсидії. Позитивною динамікою характеризується питома вага кількості родин, яким призначені субсидії: у 2010 р. на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг –

Таблиця 2.4

**Динаміка обсягу надання цільової грошової допомоги  
непрацездатним особам з мінімальними доходами  
Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                                                           | 2006 р.           |                                           | 2007 р.           |                                           | 2008 р.           |                                           | 2009 р.           |                                           | 2010 р.           |                                           | 2010 р. у %<br>до 2009 р. |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                     | чисельність, осіб | середній розмір щомісячної допомоги, грн. | чисельність, осіб | середній розмір щомісячної допомоги, грн. | чисельність, осіб | середній розмір щомісячної допомоги, грн. | чисельність, осіб | середній розмір щомісячної допомоги, грн. | чисельність, осіб | середній розмір щомісячної допомоги, грн. | чисельності осіб          | середнього розміру щомісячної допомоги |
| Усього                                                                              | 34256             | 38,6                                      | 55319             | 42,8                                      | 49715             | 43,0                                      | 43431             | 43,0                                      | 39555             | 43,1                                      | 91,1                      | 100,2                                  |
| Пенсіонери, які отримують пенсію згідно Закону України “Про пенсійне забезпечення”: | 17574             | 38,6                                      | 12050             | 38,4                                      | 6231              | 38,3                                      | 3813              | 37,1                                      | 2934              | 37,3                                      | 76,9                      | 100,5                                  |
| - за інвалідністю                                                                   | 1421              | 39,7                                      | 438               | 31,5                                      | 175               | 21,1                                      | 150               | 20,0                                      | 111               | 20,7                                      | 74,0                      | 103,5                                  |
| - у разі втрати годувальника                                                        | 81                | 23,5                                      | 61                | 24,6                                      | 37                | 29,7                                      | 21                | 28,6                                      | 15                | 32,6                                      | 71,4                      | 114,0                                  |

Продовження таблиці 2.4

|                                                                                                          |       |      |       |      |       |      |       |      |       |      |      |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|------|-------|
| Особи, які отримують соціальні пенсії:                                                                   | 16072 | 38,5 | 11551 | 38,7 | 6019  | 38,9 | 3642  | 37,8 | 2808  | 38,0 | 77,1 | 100,5 |
| - у тому числі інвалідам                                                                                 | 13442 | 39,3 | 10294 | 39,7 | 5220  | 40,5 | 3226  | 39,8 | 2502  | 40,0 | 77,6 | 100,5 |
| Пенсіонерам, які отримують пенсію згідно Закону України “Про пенсійне забезпечення військовослужбовців”: | 3429  | 33,4 | 588   | 50,0 | 5174  | 58,2 | 4566  | 58,3 | 3035  | 57,4 | 66,5 | 98,5  |
| - за інвалідністю                                                                                        | 1912  | 48,0 | 463   | 55,9 | 5146  | 58,3 | 4537  | 58,3 | 3009  | 57,4 | 66,3 | 98,5  |
| - у разі втрати годувальника                                                                             | 1517  | 15,1 | 125   | 28,0 | 28    | 50,0 | 29    | 51,7 | 26    | 54,3 | 89,7 | 105,0 |
| Пенсіонери, які отримують пенсію згідно з іншими законами України                                        | 13253 | 39,9 | 42681 | 43,9 | 38310 | 41,7 | 35052 | 41,7 | 33586 | 42,3 | 95,8 | 101,4 |

Таблиця 2.5

**Динаміка обсягу надання населенню Дніпропетровської області  
субсидій, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                            | Відшкодування витрат на оплату: |         |         |         |         |                |         |         |         |         | Темп зміни відшкодування витрат на оплату: (2010 р. у % до 2009 р.) |                |
|------------------------------------------------------|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                                      | житлово-комунальних послуг      |         |         |         |         | газу та палива |         |         |         |         |                                                                     |                |
|                                                      | 2006 р.                         | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2006 р.        | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | житлово-комунальних послуг                                          | газу та палива |
| Кількість родин, які звернулися за субсидіями, тис.  | 195,4                           | 100,6   | 103,9   | 163,0   | 95,1    | 19,0           | 15,1    | 9,6     | 8,2     | 6,8     | 58,3                                                                | 82,9           |
| Кількість родин, яким призначені субсидії, тис.      | 177,9                           | 77,2    | 73,7    | 136,2   | 82,2    | 17,0           | 13,6    | 6,4     | 7,5     | 6,3     | 60,4                                                                | 84,0           |
| У % до кількості родин, які звернулися за субсидіями |                                 |         |         |         |         |                |         |         |         |         |                                                                     |                |
| Загальна сума призначених субсидій, млн. грн.        | 6,9                             | 2,6     | 5,2     | 11,9    | 8,8     | 5,7            | 4,8     | 1,6     | 3,7     | 3,1     | 73,9                                                                | 83,8           |

Продовження таблиці 2.5

|                                                                                                         |      |      |      |      |      |   |   |   |   |   |      |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|---|---|---|---|---|------|---|
| Нарахован<br>а субсидія<br>для<br>відшкодув<br>ання<br>витрат на<br>оплату<br>послуг,<br>млн. грн.      | 48,0 | 24,4 | 19,3 | 57,3 | 54,6 | x | x | x | x | x | 95,3 | x |
| Перерахов<br>ано<br>субсидій<br>для<br>відшкодув<br>ання<br>витрат на<br>оплату<br>послуг,<br>млн. грн. | 49,5 | 23,9 | 15,5 | 60,5 | 50,1 | x | x | x | x | x | 82,8 | x |

86,5 % від загальної чисельності родин, які звернулися за субсидіями (підвищилася на 2,9 % порівняно із 2009 р.), а газу та палива – 92,7 % (підвищилася на 0,8 % порівняно із 2009 р.). У 2010 р. зменшилася загальна сума призначених субсидій порівняно із 2009 р.: на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг – на 26,1 %, а газу та палива – на 16,2 %. Зменшився обсяг нарахованої та перерахованої субсидії для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг: у 2010 р. порівняно із 2009 р. відповідно на 4,7 % та 17,2 %. У цілому динаміка обсягу надання населенню Дніпропетровської області субсидій має тенденцію до зменшення; спостерігається скорочення кількості родин, яким вона надається, та обсягів фінансування на відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та газ і паливо.

Для ефективного функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області важливе значення відіграє розробка та впровадження регіональних соціальних програм для різних категорій населення (Додаток В). Як свідчать дані додатку В, більшість соціальних програм області орієнтовані саме на забезпечення розвитку соціальних послуг для населення, а саме:

- створення умов для підвищення рівня зайнятості та соціальної підтримки незайнятих громадян;
- надання населенню якісних житлово-комунальних послуг;
- проведення фізкультурно-оздоровчої та реабілітаційної роботи серед інвалідів;

- отримання різними категоріями населення державних соціальних гарантій;
- здійснення виплати одноразової допомоги для придбання вугілля пільговими категоріями громадян та матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення;
- надання пільг та гарантій ветеранам та інвалідам області;
- забезпечення спеціалізованим автотранспортом інвалідів;
- проведення заходів із працевлаштування осіб, звільнених з місць позбавлення волі, надання їм адресної грошової та натуральної допомоги;
- забезпечення мешканців області, особливо найбільш вразливих його верств, комфортним житлом, яке відповідає сучасним стандартам;
- здійснення соціальної підтримки дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, розвиток родинних форм виховання дітей;
- подолання дитячої безпритульності та бездоглядності тощо [194].

Проблемами реалізації регіональних соціальних програм є зменшення обсягів бюджетного фінансування та коштів громадських організацій.

Для вирішення проблем найбільш незахищених верств населення у межах, передбачених програмами забезпечення державних соціальних гарантій та регіональних форм адресної підтримки ветеранів війни, інвалідів та окремих категорій громадян, у Дніпропетровській області на 2010–2014 рр. планується забезпечити:

- продовження реалізації проекту “Удосконалення системи соціальної допомоги” щодо здійснення улаштування єдиних приймалень у районних управліннях праці та соціального захисту населення (спільно зі Світовим Банком);
- надання додаткової підтримки пільговим категоріям громадян, які найбільш її потребують;
- надання матеріальної допомоги найбільш вразливим верствам населення на підставі рішень відповідних комісій з питань надання допомоги малозабезпеченим верствам населення, створених місцевими органами виконавчої влади;
- проведення урочистостей до свят та пам’ятних дат соціального спрямування з організацією заходів та наданням матеріальної (грошової) і натуральної допомоги;

установлення щомісячної стипендії особам, яким виповнилося 100 і більше років;

- надання громадським організаціям інвалідів, їх закладам, підприємствам та організаціям державної підтримки у вигляді пільг з оподаткування, фінансової допомоги, кредитування тощо;

- продовження забезпечення осіб з обмеженими фізичними можливостями спеціалізованим автотранспортом, засобами пересування та зв'язку, у тому числі мобільного (у разі відсутності технічних умов проведення лінійного зв'язку);

- працевлаштування осіб з обмеженими фізичними можливостями, сприяння інвалідам у пошуках роботи відповідно до рекомендацій медико-соціальної експертної комісії;

- перенавчання осіб з особливими потребами за направленнями центрів зайнятості та за рахунок коштів Фонду соціального захисту інвалідів;

- створення 120 спеціалізованих робочих місць для працевлаштування людей з обмеженими фізичними можливостями за рахунок коштів Фонду соціального захисту інвалідів;

- забезпечення санаторно-курортного лікування й оздоровлення ветеранів війни та праці, дітей-сиріт, дітей-інвалідів із чорнобильського контингенту, дітей-інвалідів, які перебувають у будинках-інтернатах системи соціального захисту населення [194].

Передбачається збільшення виплат допомоги родинам з дітьми, малозабезпеченим родинам, інвалідам з дитинства, дітям-інвалідам та тимчасової державної допомоги дітям з 1,2 млрд. грн. до 1,7 млрд. грн. і на надання пільг та субсидій на оплату енергоносіїв, житлово-комунальних послуг – з 377 млн. грн. до 513,5 млн. грн. [194].

Головним напрямом діяльності органів державного управління щодо забезпечення якості та доступності медичних послуг на усіх рівнях є здійснення ефективних заходів у межах програм протидії поширенню інфекційних соціально небезпечних хвороб у Дніпропетровській області на 2009–2012 рр., запобігання та лікування серцево-судинних і судинно-мозкових захворювань у Дніпропетровській області на 2009–2012 рр., “Цукровий діабет у Дніпропетровській області на 2010–2013 рр., “Здоров’я дітей та матерів Дніпропетровщини” на період до 2015 р. та обласної міжгалузевої програми “Здоров’я нації” на 2002-2011 рр. тощо [194].

У межах програми розвитку освітніх послуг у Дніпропетровській області на 2010-2012 рр., з метою підвищення рівня якості і доступності освіти, поліпшення умов навчання, підвищення якості дошкільної, загальної середньої освіти та забезпечення функціонування вищої освіти в Європейському просторі, планується:

реконструкція будівель та споруд у 4 закладах освіти обласного підпорядкування (Дніпропетровська загальноосвітня спеціальна школа-інтернат для глухих дітей, Нікопольська середня школа-інтернат № 1 для дітей-сиріт і дітей, які залишилися без піклування батьків “Гармонія”, Дніпропетровський обласний еколого-натуралістичний центр дітей та учнівської молоді, Дніпропетровський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти); реконструкція котелень у 2 закладах освіти обласного підпорядкування (комунальний заклад освіти “Криворізький обласний ліцей-інтернат для сільської молоді”, комунальний заклад освіти “Багатопрофільний навчально-реабілітаційний центр Дніпропетровської обласної ради”) та інші заходи [194].

За результати проведених нами досліджень розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області має відбуватися через механізм планування ефективної системи організації надання відповідних послуг за визначеною структурою, категоріями споживачів та обсягами фінансування на рівні центральних органів влади та суб’єктів соціального забезпечення. Основними критеріями такого механізму мають бути наступні:

- необхідність зменшення бідності та соціального виключення;
- гнучкість реагування на потреби споживачів послуг;
- формування бюджетних асигнувань й ефективних середньострокових фінансових засобів;
- врахування стратегічних напрямів надання соціальних послуг на національному рівні;
- ефективність системи соціального замовлення і надання послуг, а також відповідні стандарти для інспекції і контролю якості;
- ефективний менеджмент сфери соціальних послуг;
- стратегічне управління змінами щодо відповідності соціальних послуг потребам різних категорій споживачів.

Проведений моніторинг стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами соціального обслуговування Дніпропетровської області свідчить про зростання обсягів їх надання різним верствам населення. Структура ринку соціальних послуг відображає їх види та надання за різними суб’єктами як у натуральній, так і у грошовій формах. Простежується динаміка зміни чисельності різних категорій населення, які отримують державну допомогу за видами соціальних послуг. Більшість видів соціальних послуг не задовольняють у повній мірі потреби різних категорій населення Дніпропетровської області, особливо це стосується грошової

допомоги, яка не відповідає прожитковому мінімуму. Встановлено невідповідність щодо надання субсидій при відшкодуванні оплати за житлово-комунальні послуги та газу і палива для населення. За результатами проведеного дослідження встановлено, що потребує удосконалення перелік видів адресної натуральної допомоги та приведення обсягів фінансування до економічно обґрунтованих потреб різних соціальних категорій населення.

Важливе місце у формуванні та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області відіграє розробка та впровадження регіональних програм соціального забезпечення. Встановлено необхідність розробки та критеріїв механізму планування ефективної системи організації надання соціальних послуг на рівні центральних органів влади та суб'єктів соціального забезпечення.

З метою оцінки рівня послуг закладів і підприємств соціального обслуговування населення Дніпропетровської області виникає необхідність проведення аналізу ефективності їх розвитку.

## **2.2. Аналіз ефективності розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування**

Важливу роль у функціонуванні закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області відіграють об'єкти інфраструктури, які надають соціальну допомогу і забезпечують фінансування різних категорій населення за рахунок місцевих бюджетів та позабюджетних фондів. До них належать територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян; центри соціальних служб для родини, дітей та молоді; будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (дорослих і дітей); органи праці та соціального захисту населення; інтернатні заклади та заклади соціального захисту для дітей; притулки для неповнолітніх; дитячі будинки родинного типу та прийомних родин; заклади соціального захисту для бездомних громадян; центри соціально-психологічної реабілітації для дітей. Проведемо аналіз ефективності діяльності зазначених об'єктів інфраструктури ринку соціальних послуг.

Територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, як державні установи комунальної власності міста, формують широку мережу інфраструктурних підрозділів закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області та виконують низку

важливих делегованих повноважень у сфері соціального захисту населення. Розглянемо їх діяльність більш детальноше.

На сучасному етапі проблема територіальних центрів Дніпропетровської області, як бюджетних установ полягає у тому, що їх діяльність жорстко регламентується державними нормативними актами, що визначають цільові групи (самотні громадяни похилого віку та інваліди), і перелік послуг, а також в їх складній системі підпорядкування [47].

Крім того, в останні роки зменшуються обсяги фінансування територіальних центрів Міністерством фінансів України, що не дозволяє забезпечити їх розвиток. У зв'язку з цим дуже складно запроваджувати нові види соціальних послуг, підвищувати їх якість, удосконалювати матеріально-технічну базу, підвищувати професійний рівень працівників тощо.

Основними завданнями територіальних центрів Дніпропетровської області є:

- виявлення одиноких непрацездатних громадян, які потребують соціально-побутового і медико-соціального обслуговування та допомоги, обстеження разом з представниками закладів охорони здоров'я, житлово-комунальних установ, громадських організацій їх матеріально-побутових умов проживання і визначення потреб у необхідності надання різних видів послуг;

- встановлення зв'язків з підприємствами, установами, організаціями, незалежно від форм власності, з питань соціального обслуговування та надання допомоги непрацездатним громадянам;

- розвиток ринку соціальних послуг з метою забезпечення надання різноманітних видів соціальних послуг підопічним;

- розширення можливостей одержувачів соціальних послуг тощо.

Інноваційними напрямками діяльності територіальних центрів Дніпропетровської області є надання соціальної інформаційної послуги шляхом впровадження сучасних інформаційних технологій щодо розповсюдження знань із забезпечення життєдіяльності громади, а саме – робота електронних соціальних офісів та розвиток волонтерського руху.

На ринку соціальних послуг Дніпропетровської області територіальні центри з обслуговування одиноких непрацездатних громадян та інвалідів працюють з початку 90-х років XX століття. Вони створювалися у період з 1990-1994 рр. рішеннями районних у місті Дніпропетровськ рад та наказами Дніпропетровського обласного управління соціального забезпечення.

Діяльність територіальних центрів регламентується Наказом Міністерства соціального захисту населення, яким було затверджене “Типове положення (орієнтовне) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян” [168].

Дане Положення визначає територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян як спеціальну державну установу, що надає послуги пенсіонерам, інвалідам, одиноким непрацездатним громадянам та іншим соціально незахищеним громадянам вдома, в умовах стаціонарного, тимчасового та денного перебування, які спрямовані на підтримання їхньої життєдіяльності і соціальної активності.

Територіальні центри через власні підрозділи мають забезпечувати якісне надання різних видів соціально-побутових, комунальних та медико-соціальних послуг непрацездатним громадянам відповідно до висновків лікарів про ступінь втрати здатності до самообслуговування.

Структура територіальних центрів Дніпропетровської області складається з відділень:

- соціальної допомоги вдома,
- соціально-побутової реабілітації,
- медико-соціальної реабілітації,
- з надання грошової та натуральної допомоги,
- реабілітації дітей-інвалідів.

Регіональні соціальні програми Дніпропетровської області містять у собі пріоритетні напрями діяльності у сфері соціального захисту населення. У них передбачено виконання заходів щодо розвитку діяльності соціальних закладів та установ області, у тому числі територіальних центрів по обслуговуванню одиноких непрацездатних громадян та інвалідів, що працюють на ринку соціальних послуг [63, 193, 194, 195].

Основною метою діяльності роботи територіальних центрів Дніпропетровської області у сучасних умовах є:

- розвиток ринку соціальних послуг,
- розширення можливостей одержувачів соціальних послуг,
- забезпечення надання різноманітних видів соціальних послуг підопічним та ін.

Управління праці та соціального захисту населення Дніпропетровської міської ради проводить організаційно-методичну роботу з територіальними центрами з розповсюдження соціальної

інформації і рівномірного розвитку ринку соціальних послуг у масштабах міста та області, розширення можливостей одержувачів соціальних послуг відповідно до їх потреб і створення умов для ефективної діяльності на ринку соціальних послуг державних і недержавних структур, залучення до числа одержувачів соціальних послуг неохоплених соціальних груп.

Територіальні центри, як державний сектор надання соціальних послуг, працюють з різними цільовими групами населення і певним спектром соціальних послуг. Розуміючи, що спектр державних соціальних послуг доволі обмежений, управління соціального забезпечення та захисту населення ставлять за мету розвиток відносин з недержавним сектором.

Для отримання додаткових коштів територіальні центри Дніпропетровської області співпрацюють з громадськими організаціями, які мають можливість брати участь як у міських та обласних конкурсах соціальних проєктів, так і у конкурсах міжнародних донорів.

Соціальні працівники територіальних центрів Дніпропетровської області надають підопічним близько 50 видів соціальних послуг, основними з яких є:

- придбання і доставка (придбання і доставка продовольчих, промислових і господарчих товарів за рахунок громадян, які обслуговуються);

- медичні послуги (виклик лікаря додому, придбання і доставка медикаментів, супроводження підопічного до поліклініки, відвідування підопічного хворого у закладах охорони здоров'я, за необхідністю – госпіталізація підопічного);

- побутові послуги по квартирі (допомога у прибиранні квартири, винос сміття);

- організація у наданні послуг (організація надання платних послуг через пункти побуту: хімчистка, пральня, ремонт одягу, взуття, побутової техніки, оформлення документів на отримання субсидії з оплати житлово-комунальних послуг, оплата платежів);

- інші послуги (оформлення документів на санаторно-курортне лікування, оформлення у будинок-інтернат (пансіонат) для громадян похилого віку) тощо.

Кожний підопічний відділення соціальної допомоги щорічно отримує вдома біля 40 видів різних соціальних послуг.

Медико-соціальна реабілітація відділів територіальних центрів Дніпропетровської області полягає у забезпеченні надання підопічним різних медичних послуг, зокрема фізіотерапевтичних,

маніпуляційних; проведення комплексу медико-соціальних і оздоровчих заходів, спрямованих на підтримку життєдіяльності й соціальної активності пенсіонерів та інвалідів.

Відділення організації надання грошової та натуральної адресної допомоги малозабезпеченим громадянам територіальних центрів Дніпропетровської області здійснює надання непрацездатним громадянам, інвалідам Великої Вітчизняної війни безкоштовних талонів на послуги пральні, перукарні, ремонту одягу, взуття і годинників, організує надання грошової допомоги малозабезпеченим громадянам.

Динаміка кількості територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області за 2006-2010 рр. представлена у табл. 2.6. Як свідчать дані табл. 2.6, протягом досліджуваного періоду у Дніпропетровській області нараховувалося 51 територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян. У 2010 р. в області функціонувало 68 відділень соціальної допомоги вдома, а кількість осіб, які отримали соціальні послуги зросла на 5,4 % порівняно із 2009 р. кількість відділень соціально-побутової реабілітації у 2010р. становило 26 одиниць, в яких було надано соціальних послуг 6653 особам, що на 3,7 % менше, ніж у 2009 р. У 2010 р. збільшилася кількість відділень медико-соціальної реабілітації для пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян області на 1 одиницю порівняно із 2009 р. і становила 17 відділень; кількість осіб, які отримали соціальні послуги, склала 4473, що на 2,2 % більше, ніж у 2009 р. З початку 2006 р. зросла кількість стаціонарних відділень з надання соціальних послуг для пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян області на 3 одиниці порівняно із 2009 р., кількість осіб, яким було надано соціальні послуги, збільшилася на 33,1 % відносно 2009 р. Протягом досліджуваного періоду зменшилася кількість відділень організації надання адресної грошової та натуральної допомоги пенсіонерам та одиноким непрацездатним громадянам Дніпропетровської області: у 2006 р. їх кількість становила 40, а у 2010 р. – 38; кількість осіб, які отримали соціальні послуги у зазначених відділеннях у 2010 р., становила 24785, що на 12,5 % більше порівняно із 2009 р. Кількість інших підрозділів, які надавали соціальні послуги пенсіонерам та одиноким непрацездатним громадянам області у 2010 р., склала 8 одиниць; кількість осіб, які отримали соціальні послуги у цих закладах, збільшилася на 13,0 % відносно 2009 р. До 2010 р. у Дніпро-

петровській області функціонувала їдальня для пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, але у зв'язку із зменшенням обсягів фінансування соціального забезпечення, її ліквідували. Отже, протягом досліджуваного періоду об'єктами інфраструктури закладів і підприємств соціального обслуговування пенсіонерам та одиноким непрацездатним громадянам Дніпропетровської області надано відповідне соціальне обслуговування побутового та оздоровчого характеру, а також адресну грошову та натуральну допомогу.

Таблиця 2.6

**Динаміка кількості територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                                                | Кількість закладів, одиниць |         |         |         |         | Кількість осіб, які отримують соціальні послуги у закладах, осіб |         |         |         |         | Темп зміни, (2010 р. у % до 2009 р.) |       |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------|-------|
|                                                                          | 2006 р.                     | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2006 р.                                                          | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | закладів                             | осіб  |
| Територіальні центри                                                     | 51                          | 51      | 51      | 51      | 51      | x                                                                | x       | x       | x       | x       | 100,0                                | x     |
| Відділення:                                                              |                             |         |         |         |         |                                                                  |         |         |         |         |                                      |       |
| соціальної допомоги вдома                                                | 69                          | 66      | 67      | 68      | 68      | 40137                                                            | 42171   | 41868   | 43917   | 46310   | 100,0                                | 105,4 |
| соціально-побутової реабілітації                                         | 22                          | 27      | 27      | 26      | 26      | 5911                                                             | 6459    | 6057    | 6908    | 6653    | 100,0                                | 96,3  |
| медико-соціальної реабілітації                                           | 13                          | 15      | 15      | 16      | 17      | 3547                                                             | 3661    | 3710    | 4377    | 4473    | 106,3                                | 102,2 |
| стаціонарні відділення                                                   | 4                           | 5       | 5       | 7       | 7       | 390                                                              | 275     | 200     | 178     | 237     | 100,0                                | 133,1 |
| Відділення організації надання адресної грошової та натуральної допомоги | 40                          | 38      | 38      | 39      | 38      | 33099                                                            | 29343   | 28573   | 30907   | 34785   | 97,4                                 | 112,5 |
| Інші підрозділи                                                          | 5                           | 11      | 11      | 8       | 8       | 4237                                                             | 4489    | 5468    | 247     | 279     | 100,0                                | 113,0 |
| Їдальні                                                                  | 1                           | 1       | 1       | 1       | —       | 970                                                              | 340     | 780     | 780     | —       | —                                    | —     |

На наш погляд, перспективними напрямками розвитку територіального центру Дніпропетровської області, є:

- проведення обстеження різних верст населення щодо виявлення одиноких непрацездатних громадян похилого віку та інвалідів, малозабезпечених громадян;
- підвищення рівня та якості обслуговування підопічних на дому;
- здійснення заходів щодо зміцнення техніко-технологічної бази (проведення капітального та профілактичних ремонтів територіальних центрів);
- здійснення заходів щодо надання додаткових соціальних послуг на платній основі;

- удосконалення діяльності відділення ранньої соціальної реабілітації дітей-інвалідів шляхом поширення системи пільгових послуг дітям-інвалідам та створення необхідних умов для розвитку дитини;

- реалізація заходів та зобов'язань щодо забезпечення у межах своїх повноважень вимог законодавства України про працю, охорону праці, соціальний захист населення;

- сприяння поліпшенню інформаційного забезпечення та надання соціальних послуг;

- підвищення рівня надання медичних послуг пенсіонерам та інвалідам у відділенні медико-соціальної реабілітації територіальних центрів;

- здійснення діяльності щодо залучення позабюджетних коштів для зміцнення техніко-технологічної бази центрів з метою надання більш якісних послуг пенсіонерам та інвалідам;

- сприяння розвитку волонтерської допомоги самотнім непрацездатним громадянам з метою надання додаткових соціально-побутових послуг;

- розширення співпраці з громадськими організаціями з метою надання соціальних послуг малозабезпеченим громадянам похилого віку;

- удосконалення діяльності у відділеннях соціально-побутової реабілітації щодо підвищення ефективності соціально-оздоровчих заходів та соціально-психологічної реабілітації;

- направлення на підвищення кваліфікації до навчальних закладів соціальних працівників центрів з метою забезпечення кваліфікованими кадрами тощо.

Іншим об'єктом соціальної інфраструктури Дніпропетровської області є центри соціальних служб для родин, дітей та молоді. Динаміка показників їх діяльності за 2006–2010 рр. представлена у таблиці 2.7. Виходячи із наведених у таблиці 2.7 даних, у період з 2006 р. по 2010 р. обсяг соціальних послуг за індивідуальною роботою зріс у 3 рази; за груповою роботою – зменшився на 8,8 %; за “телефоном довіри” – зменшився на 75,0 %. У 2010 р. обсяг соціальних послуг, наданих центрами за індивідуальною роботою, збільшився на 16,2 % порівняно із 2009 р.; за груповою роботою – зменшився на 5,4 %; за “телефоном довіри” – збільшився на 51,1 %. Характеризуючи кількість звернень різних соціальних груп населення Дніпропетровської області за проблематикою, зазначимо, що найбільший обсяг послуг надано з вирішенням проблем залежності (за

індивідуальною роботою – 23,1 %), проблем із здоров'ям (за груповою роботою – 25,7 % та за “телефоном довіри” – 24,8 %). Значний обсяг соціальних послуг центрами надається з вирішення міжособистісних проблем (20448 звернень у 2010 р. проти 16354 у 2009 р. за індивідуальною роботою) та проблемам у родині (27099 звернень у 2010 р. проти 20568 у 2009 р. за індивідуальною роботою). У 2010 р. обсяг соціальних послуг для населення Дніпропетровської області, наданих центрами і пов'язаних із проблемами ВІЛ/СНІДу за індивідуальною роботою, збільшився у 28,2 рази порівняно із 2009 р. У 2010 р. збільшилася кількість звернень осіб до центрів із проблемами соціально-економічного характеру порівняно із 2009 р., а саме: з проблемами із зайнятістю (на 21,4 % – за індивідуальною роботою, на 29,5 % - за груповою роботою, на 83,3 % – за “телефоном довіри”) та соціально-економічними проблемами (у 2,1 рази – за груповою роботою, у 4,4 рази – за “телефоном довіри”). У цілому центрами соціальних служб для родин, дітей та молоді Дніпропетровської області надано значний обсяг соціальних послуг для різних категорій населення, що пов'язані із проблемами родинного характеру, здоров'ям людини, соціально-економічним станом.

Динаміка кількості будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів (дорослих і дітей) Дніпропетровської області за 2006–2010 рр. представлена у табл. 2.8.

Виходячи із наведених у табл. 2.8 даних, у 2010 р. кількість будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів в області становила 18 одиниць, що на 1 заклад більше, ніж у 2006 р. Позитивною тенденцією у системі надання соціальних послуг для громадян похилого віку та інвалідів є зростання кількості місць у будинках-інтернатах області: у 2010 р. їх кількість збільшилася на 23 одиниці або на 0,6 % порівняно із 2009 р. Кількість підопічних у будинках-інтернатах області у 2010 р. збільшилася на 52 особи або на 1,4 % відносно 2009 р. У цілому спостерігається забезпеченість громадян похилого віку та інвалідів місцями у зазначених закладах Дніпропетровської області.

Таблиця 2.7

**Показники діяльності центрів соціальних служб для родин,  
дітей та молоді Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                | 2006 р.                                          |                |                  | 2007 р.                                          |                |                  | 2008 р.                                          |                |                  | 2009 р.                                          |                |                  | 2010 р.                                          |                |                  |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------|
|                                          | Кількість звернень за формами роботи з клієнтами |                |                  | Кількість звернень за формами роботи з клієнтами |                |                  | Кількість звернень за формами роботи з клієнтами |                |                  | Кількість звернень за формами роботи з клієнтами |                |                  | Кількість звернень за формами роботи з клієнтами |                |                  |
|                                          | індивідуальна робота                             | групова робота | “телефон довіри” | індивідуальна робота                             | групова робота | “телефон довіри” | індивідуальна робота                             | групова робота | “телефон довіри” | індивідуальна робота                             | групова робота | “телефон довіри” | індивідуальна робота                             | групова робота | “телефон довіри” |
| Усього надано соціальних послуг          | 64035                                            | 347092         | 2806             | 89904                                            | 351105         | 3790             | 91230                                            | 350062         | 916              | 163054                                           | 334825         | 464              | 189440                                           | 316674         | 701              |
| Із загальної кількості за проблематикою: |                                                  |                |                  |                                                  |                |                  |                                                  |                |                  |                                                  |                |                  |                                                  |                |                  |
| міжособистісні проблеми                  | 8095                                             | 32540          | 673              | 11164                                            | 39560          | 756              | 10250                                            | 36368          | 325              | 16354                                            | 40380          | 51               | 20448                                            | 28120          | 93               |
| проблеми родини                          | 15167                                            | 37030          | 618              | 17392                                            | 35864          | 393              | 13116                                            | 34770          | 98               | 20568                                            | 35859          | 50               | 27099                                            | 29767          | 125              |
| у тому числі насильство у родині         | 437                                              | 7848           | —                | 660                                              | 7461           | 5                | 514                                              | 5555           | 1                | 625                                              | 3574           | 2                | 1179                                             | 3120           | 1                |
| внутрішньо-особистісні проблеми          | 6514                                             | 21324          | 268              | 8816                                             | 19180          | 283              | 6115                                             | 12832          | 85               | 7479                                             | 13112          | 31               | 12397                                            | 12755          | 104              |
| проблеми залежності                      | 2713                                             | 46364          | 181              | 5638                                             | 59039          | 75               | 12985                                            | 76655          | 21               | 13504                                            | 64302          | 26               | 43771                                            | 32637          | 48               |
| проблеми здоров'я                        | 4908                                             | 66715          | 486              | 11908                                            | 58590          | 785              | 12087                                            | 48385          | 262              | 57863                                            | 53550          | 213              | 24073                                            | 81499          | 174              |
| проблеми ВІЛ/СНІДу                       | 3463                                             | 59232          | 68               | 3791                                             | 48559          | 49               | 7852                                             | 65050          | 4                | 2933                                             | 45131          | 11               | 10390                                            | 34205          | 14               |
| проблеми зайнятості                      | 7313                                             | 21214          | 244              | 8403                                             | 18186          | 329              | 6196                                             | 24124          | 54               | 9488                                             | 23087          | 30               | 11516                                            | 29889          | 55               |
| соціально-економічні проблеми            | 7572                                             | 8490           | 93               | 10930                                            | 8854           | 54               | 9426                                             | 9932           | 10               | 17053                                            | 3674           | 10               | 16622                                            | 7687           | 44               |
| інші проблеми                            | 8290                                             | 54183          | 175              | 11862                                            | 63273          | 1066             | 13203                                            | 41946          | 57               | 17812                                            | 55730          | 42               | 23124                                            | 60115          | 44               |

Таблиця 2.8

**Кількість будинків-інтернатів для громадян похилого віку та інвалідів (дорослих і дітей) Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]**

(у системі соціального захисту населення)

| Показники                                         | 2006 р. | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р.<br>у % 2009 р. |
|---------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------------------------|
| Кількість будинків-інтернатів, одиниць:           | 17      | 18      | 18      | 18      | 18      | 100,0                  |
| для громадян похилого віку та інвалідів-дорослих  | 12      | 13      | 13      | 13      | 13      | 100,0                  |
| для дітей-інвалідів                               | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 100,0                  |
| Кількість місць у будинках-інтернатах, одиниць:   | 3704    | 3716    | 3792    | 3931    | 3954    | 100,6                  |
| для громадян похилого віку та інвалідів-дорослих  | 3021    | 3076    | 3132    | 3271    | 3273    | 100,1                  |
| для дітей-інвалідів                               | 683     | 640     | 660     | 660     | 681     | 103,2                  |
| Кількість підопічних у будинках-інтернатах, осіб: | 3597    | 3662    | 3732    | 3849    | 3901    | 101,4                  |
| для громадян похилого віку та інвалідів-дорослих  | 2976    | 3046    | 3122    | 3266    | 3267    | 100,0                  |
| для дітей-інвалідів                               | 621     | 616     | 610     | 583     | 634     | 108,7                  |

Таблиця 2.9

**Динаміка обсягу надання адресної грошової та натуральної допомоги малозабезпеченим працездатним громадянам органами праці та соціального захисту населення по Дніпропетровській області, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                                                                        | 2006 р.      |                                  |                        | 2007 р.      |                                  |                        | 2008 р.      |                                  |                        | 2009 р.      |                                  |                        | 2010 р.      |                                  |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------------------------------|------------------------|
|                                                                                                  | Усього, осіб | сума наданої допомоги, тис. грн. |                        | Усього, осіб | сума наданої допомоги, тис. грн. |                        | Усього, осіб | сума наданої допомоги, тис. грн. |                        | Усього, осіб | сума наданої допомоги, тис. грн. |                        | Усього, осіб | сума наданої допомоги, тис. грн. |                        |
|                                                                                                  |              | з місцевих бюджетів              | з позабюджетних коштів |              | з місцевих бюджетів              | з позабюджетних коштів |              | з місцевих бюджетів              | з позабюджетних коштів |              | з місцевих бюджетів              | з позабюджетних коштів |              | з місцевих бюджетів              | з позабюджетних коштів |
| Виявлено малозабезпечених працездатних громадян, що потребують грошової та натуральної допомоги: | 49253        | x                                | x                      | 44956        | x                                | x                      | 41849        | x                                | x                      | 41783        | x                                | x                      | 46115        | x                                | x                      |

Продовж. табл. 2.9

|                                                                           |       |        |         |       |        |        |       |        |        |       |       |       |       |        |        |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|--------|---------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| у тому числі<br>одиноким<br>непрацездатних<br>громадян та<br>інвалідів    | 38765 | x      | x       | 32611 | x      | x      | 30414 | x      | x      | 29472 | x     | x     | 28148 | x      | x      |
| Надано<br>адресної<br>грошової<br>допомоги:                               | 11465 | 488387 | 234544  | 10408 | 555472 | 404338 | 7755  | 696936 | 340332 | 6321  | 497,0 | 183,6 | 7122  | 1061,0 | 316,9  |
| у тому числі<br>одиноким<br>непрацездатни<br>м громадянам<br>та інвалідам | 9638  | 338185 | 201839  | 8331  | 417070 | 337834 | 5962  | 348010 | 267952 | 4542  | 368,5 | 124,2 | 5219  | 769,2  | 224,2  |
| Надано<br>адресної<br>натуральної<br>допомоги:                            | 34871 | 545344 | 1144415 | 30462 | 480048 | 781620 | 28957 | 505904 | 719606 | 29309 | 511,1 | 890,3 | 31418 | 625,7  | 1290,1 |
| у тому числі<br>одиноким<br>непрацездатни<br>м громадянам<br>та інвалідам | 28347 | 426500 | 951918  | 24671 | 400254 | 648675 | 22738 | 364223 | 428945 | 22358 | 399,5 | 623,3 | 22169 | 446,3  | 978,7  |
| У вигляді<br>оплати за:                                                   |       |        |         |       |        |        |       |        |        |       |       |       |       |        |        |
| гарячі обіди                                                              | 8730  | 128618 | 94287   | 5638  | 103075 | 79169  | 3982  | 102654 | 66104  | 4716  | 132,9 | 87,5  | 4253  | 165,2  | 201,7  |
| продукти<br>харчування                                                    | 18871 | 250264 | 616716  | 18364 | 193757 | 340205 | 17444 | 232541 | 217562 | 16191 | 241,4 | 344,3 | 16523 | 253,3  | 524,3  |
| медикаменти                                                               | 3904  | 15492  | 22339   | 2669  | 13085  | 15691  | 2282  | 13864  | 8176   | 2018  | 7,9   | 8,9   | 2230  | 8,6    | 26,3   |
| промислові<br>товари                                                      | 8324  | 30530  | 214290  | 7803  | 78621  | 168820 | 7801  | 15164  | 135953 | 7230  | 16,5  | 180,7 | 6946  | 6,4    | 186,8  |
| паливо                                                                    | 149   | 1596   | 4286    | 197   | 11716  | 44790  | 3     | —      | 1150   | 15    | 0,8   | 1,9   | 6     | 2,5    | 1,5    |
| інше                                                                      | —     | —      | —       | —     | —      | —      | —     | —      | —      | —     | —     | —     | 1892  | 10,3   | 38,1   |
| платні послуги                                                            | —     | —      | —       | —     | —      | —      | —     | —      | —      | —     | —     | —     | 3     | x      | x      |

Динаміка обсягу надання адресної грошової та натуральної допомоги малозабезпеченим непрацездатним громадянам органами праці та соціального захисту населення по Дніпропетровській області за 2006-2010 рр. представлена у таблиці 2.9. Як свідчать дані табл. 2.9, у 2010 р. чисельність малозабезпечених непрацездатних громадян, що потребують грошової та натуральної допомоги, збільшилася на 4332 особи або на 10,4 % порівняно із 2009 р. У 2009 р. спостерігаємо значне скорочення обсягу надання адресної грошової допомоги малозабезпеченим непрацездатним громадянам з місцевих бюджетів та позабюджетних фондів у порівнянні із попередніми роками, що зумовлено кризовими явищами в економіці країни та скороченням обсягу бюджетного фінансування соціальної сфери. У 2010 р. чисельність соціальних груп населення, яким призначено адресну грошову допомогу, збільшилася на 801 особу або на 12,7 %, а обсяг соціальної допомоги збільшився відповідно у 2,1 рази за фінансуванням

із місцевого бюджету та на 72,6 % – за позабюджетними фондами порівняно із 2009 р. Аналогічна тенденція спостерігається і з наданням адресної натуральної допомоги населенню Дніпропетровської області. Так, у 2010 р. чисельність малозабезпечених непрацездатних громадян, яким призначено адресну натуральну допомогу, збільшилася на 2109 осіб або на 7,2 %, а обсяг соціальної допомоги збільшився відповідно на 22,4 % за фінансуванням із місцевого бюджету, та на 44,9 % – за позабюджетними фондами порівняно із 2009 р. Характеризуючи обсяг надання адресної натуральної допомоги малозабезпеченим непрацездатним громадянам Дніпропетровської області за рахунок фінансування з місцевих бюджетів та позабюджетних фондів, необхідно зазначити, що змінилася структура за видами соціальної допомоги. У 2010 р. найбільшу питому вагу у структурі адресної натуральної допомоги посідала оплата продуктів харчування (56,8 %, що фінансується за рахунок місцевих бюджетів області та 56,6 % – з позабюджетних фондів); найменшу питому вагу посідає оплата за паливо (0,6 % і 0,2 % відповідно). Також відбулися зміни питомої ваги видів адресної натуральної допомоги: у 2010 р. питома вага оплат за обіди підвищилася на 3,7 % (за рахунок фінансування із місцевих бюджетів) та 6,6 % (за рахунок фінансування з позабюджетних фондів) порівняно із 2009 р.; за аналогічний період знизилася питома вага оплат за продукти харчування – відповідно на 3,7 % та 1,7 %. Необхідно зазначити, що питома вага оплат за промислові товари для малозабезпечених непрацездатних громадян області, що фінансується за рахунок позабюджетних фондів, перевищує аналогічний показник, що фінансується за рахунок місцевих бюджетів (у 2010 р. відповідно 1,4 % та 19,1 %). У цілому за досліджуваний період обсяг надання адресної грошової та натуральної допомоги малозабезпеченим непрацездатним громадянам органами праці та соціального захисту населення по Дніпропетровській області має тенденцію до зменшення, потребує удосконалення перелік видів адресної натуральної допомоги та приведення обсягів фінансування до економічно обґрунтованих потреб різних соціальних категорій населення.

Структура окремих інтернатних закладів та закладів соціального захисту для дітей Дніпропетровської області за 2007-2010 рр. представлена у табл. 2.10. Виходячи із наведених у табл. 2.10 даних, протягом досліджуваного періоду у Дніпропетровській області функціонувало 5 будинків-інтернатів для дітей-інвалідів. У 2010 р. чисельність підопічних у даних закладах збільшилася на 51 особу або на 8,7 % порівняно із 2009 р. Необхідно зазначити, що за досліджуваний

період підопічні повністю забезпечені місцями у будинках-інтернатах; у 2010 р. кількість місць зросла на 21 одиницю або на 3,2 % відносно 2009 р. У 2009 р. зменшилася кількість шкіл-інтернатів для дітей-сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків на 1 одиницю порівняно із 2008 р. Також спостерігається зменшення чисельності дітей, які навчаються у даних закладах: у 2007 р. їх чисельність становила 788 осіб, а у 2010 р. – 510 осіб. Аналогічно зменшилася кількість місць у школах-інтернатах області: відповідно з 1125 до 873. Протягом досліджуваного періоду у Дніпропетровській області функціонувало 5 будинків дитини; у 2010 р. чисельність у них зменшилася на 54 особи або на 12,8 % порівняно із 2009 р.; кількість місць у даних закладах зменшилася на 40 одиниць або на 7,5 %. Позитивною тенденцією є збільшення кількості дитячих будинків: у 2009 р. їх кількість збільшилася на 2 заклади і становила 17 одиниць; у 2010 р. чисельність дітей у них зменшилася на 156 осіб або на 12,6 % порівняно із 2009 р.; кількість місць у даних закладах залишилася не змінною, проте з 2007 р. вона збільшилася на 136 одиниць. Найкращу динаміку за показниками стану та ефективності функціонування показують дитячі будинки родинного типу: їх кількість зросла з 13 у 2007 р. до 24 у 2010 р.; у 2010 р. чисельність дітей у даних закладах збільшилася на 64 особи або на 62,1 % порівняно із 2009 р.

За досліджуваний період у Дніпропетровській області функціонувало 10 притулків для неповнолітніх. Динаміка чисельності осіб і місць у даних закладах має тенденцію до зменшення, а саме: у 2010 р. чисельність осіб зменшилася на 212 осіб або на 12,4 % порівняно із 2009 р., а кількість місць – на 40 одиниць або на 8,9 %. Проведене дослідження структури окремих інтернатних закладів та закладів соціального захисту для дітей Дніпропетровської області у цілому свідчить про забезпеченість місцями підопічних, проте спостерігаються зміни щодо зменшення чисельності та кількості закладів, що обумовлено потребами у соціальному забезпеченні даних категорій дітей.

Таблиця 2.10

**Структура окремих інтернатних закладів та закладів  
соціального захисту для дітей Дніпропетровської області,  
2007-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                                                        | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р. у %<br>до 2009 р. |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------------------------|
| Будинки-інтернати для дітей-інвалідів:                                           | 5       | 5       | 5       | 5       | 100,0                     |
| - у них підопічних, осіб                                                         | 616     | 610     | 583     | 634     | 108,7                     |
| - місць, одиниць                                                                 | 640     | 660     | 660     | 681     | 103,2                     |
| Школи-інтернати для дітей-сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків: |         |         |         |         |                           |
| - у них дітей, осіб                                                              | 5       | 5       | 4       | 4       | 100,0                     |
| - місць, одиниць                                                                 | 788     | 726     | 586     | 510     | 87,0                      |
| - місць, одиниць                                                                 | 1125    | 993     | 873     | 873     | 100,0                     |
| Будинки дитини:                                                                  | 5       | 5       | 5       | 5       | 100,0                     |
| - у них дітей, осіб                                                              | 523     | 513     | 422     | 368     | 87,2                      |
| - місць, одиниць                                                                 | 555     | 535     | 535     | 495     | 92,5                      |
| Дитячі будинки:                                                                  | 15      | 15      | 17      | 17      | 100,0                     |
| - у них дітей, осіб                                                              | 1206    | 1215    | 1234    | 1078    | 87,4                      |
| - місць, одиниць                                                                 | 1318    | 1303    | 1453    | 1453    | 100,0                     |
| Дитячі будинки родинного типу:                                                   | 13      | 15      | 17      | 24      | 141,2                     |
| - у них дітей, осіб                                                              | 74      | 81      | 103     | 167     | 162,1                     |
| - рідних (усиновлених), осіб                                                     | 8       | 14      | 22      | 30      | 136,4                     |
| Притулки для неповнолітніх:                                                      | 10      | 10      | 10      | 10      | 100,0                     |
| - у них вихованців, осіб                                                         | 1907    | 1739    | 1723    | 1509    | 87,6                      |
| - місць, одиниць                                                                 | 480     | 480     | 450     | 410     | 91,1                      |

Динаміка діяльності притулків для неповнолітніх Дніпропетровської області за 2006-2010 рр. представлена у табл. 2.11.

Таблиця 2.11

**Динаміка діяльності притулків для неповнолітніх  
Дніпропетровської області, 2006-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                                               | 2006 р. | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р. у % до<br>2009 р. |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------|
| Усього, одиниць                                                         | 10      | 10      | 10      | 10      | 10      | 100,0                     |
| Планова ємність, місць                                                  | 480     | 480     | 480     | 450     | 410     | 91,1                      |
| Чисельність вихованців, які перебували у притулках протягом року, осіб: | 2114    | 1907    | 1739    | 1723    | 1509    | 87,6                      |
| - від 3 до 6 років                                                      | 310     | 313     | 312     | 354     | 349     | 98,6                      |
| - від 7 до 14 років                                                     | 1433    | 1197    | 1046    | 1029    | 937     | 91,1                      |
| - від 15 до 18 років                                                    | 371     | 397     | 381     | 340     | 223     | 65,6                      |
| Чисельність вихованців на одне місце                                    | 4,4     | 4,0     | 3,6     | 3,8     | 3,7     | x                         |

Як свідчать дані табл. 2.11, протягом досліджуваного періоду у Дніпропетровській області функціонувало 10 притулків для неповнолітніх. Чисельність вихованців у даних закладах постійно

скорочується: у 2006 р. їх чисельність становила 2114 осіб, а у 2010 р. – 1509 осіб (протягом 2009–2010 рр. чисельність зменшилася на 12,4 %); за віковою структурою також аналогічна динаміка: відповідно від 3 до 6 років чисельність зменшилася на 1,4 %, від 7 до 14 років – на 8,9 %, від 15 до 18 років – на 34,4 %. Негативною тенденцією є невідповідність планової ємності місць чисельності вихованців, які перебували у притулках протягом року, у 2010 р. цей показник становив 3,7.

Динаміка кількості дитячих будинків родинного типу та прийомних родин Дніпропетровської області за 2007-2010 рр. представлена у табл. 2.12.

*Таблиця 2.12*

**Динаміка кількості дитячих будинків родинного типу та прийомних родин Дніпропетровської області, 2007-2010 рр. [229-233]**

| Показники                                           | 2007 р. | 2008 р. | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р. у % до 2009 р. |
|-----------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------------------------|
| Кількість дитячих будинків родинного типу, одиниць: | 13      | 15      | 17      | 24      | 141,2                  |
| у тому числі у сільській місцевості                 | 4       | 3       | 5       | 10      | у 2,0 р.               |
| У них дітей, осіб:                                  |         |         |         |         |                        |
| вихованців                                          | 74      | 81      | 103     | 167     | 162,1                  |
| рідних (усиновлених)                                | 8       | 14      | 22      | 30      | 136,4                  |
| під опікою (піклуванням)                            | –       | 4       | 2       | 2       | 100,0                  |
| Кількість прийомних родин, одиниць:                 | 2       | 19      | 91      | 192     | у 2,1 р.               |
| у тому числі у сільській місцевості                 | 1       | 7       | 30      | 63      | у 2,1 р.               |
| У них дітей, осіб:                                  |         |         |         |         |                        |
| прийомних                                           | 3       | 38      | 164     | 325     | 198,2                  |
| рідних (усиновлених)                                | 5       | 29      | 69      | 155     | у 2,2 р.               |
| під опікою (піклуванням)                            | –       | 2       | 5       | 8       | 160,0                  |

Виходячи із наведених у табл. 2.12 даних, у 2010 р. кількість дитячих будинків родинного типу Дніпропетровської області збільшилася на 41,2 % порівняно із 2009 р., у тому числі у сільській місцевості – у 2 рази, що є позитивною тенденцією. Протягом досліджуваного періоду спостерігається збільшення кількості прийомних родин: у 2010 р. – у 2,1 рази порівняно із 2009 р.; у сільській місцевості показник має аналогічну динаміку. Чисельність прийомних дітей збільшилася з 3 осіб у 2007 р. до 325 у 2010 р., усиновлених – з 5 осіб до 155, під опікою – до 8 осіб (у 2010 р. порівняно із 2009 р. чисельність дітей збільшилася відповідно на 98,2 %, у 2,2 рази, на 60,0 %). У цілому функціонування дитячих будинків родинного типу та прийомних родин

Дніпропетровської області має позитивну динаміку і характеризується розвитком на противагу іншим закладам і підприємствам соціального обслуговування.

Динаміка діяльності центрів соціально-психологічної реабілітації для дітей Дніпропетровської області за 2009–2010 рр. представлена у табл. 2.13.

*Таблиця 2.13*

**Динаміка діяльності центрів соціально-психологічної  
реабілітації для дітей Дніпропетровської області, 2009-2010 рр.  
[229-233]**

| Показники                                                             | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р. у % до 2009 р. |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|---------|------------------------|
| Кількість центрів, одиниць                                            | 2       | 2       | 100,0                  |
| Планова ємність центрів, місць                                        | 90      | 90      | 100,0                  |
| Чисельність вихованців, які перебували у центрах протягом року, осіб: |         |         |                        |
| від 3 до 6 років                                                      | 130     | 139     | 106,9                  |
| від 7 до 14 років                                                     | 7       | 8       | 114,3                  |
| від 15 до 18 років                                                    | 102     | 98      | 96,1                   |
| від 15 до 18 років                                                    | 21      | 33      | 157,1                  |
| Чисельність вихованців на одне місце                                  | 1,4     | 1,5     | x                      |

Як свідчать дані табл. 2.13, за досліджуваній період в області функціонувало 2 центри соціально-психологічної реабілітації для дітей. Чисельність вихованців у даних закладах у 2010 р. збільшилася на 9 осіб або на 6,9 % порівняно із 2009 р.; за віковою структурою динаміка відповідає наступним тенденціям: від 3 до 6 років – чисельність збільшилася на 1 особу або на 14,3 %, від 7 до 14 років – зменшилася на 4 особи або на 3,9 %, від 15 до 18 років – збільшилася на 12 осіб або на 57,1 %. Негативною тенденцією є невідповідність планової ємності місць чисельності вихованців, які перебували у центрах протягом року, у 2010 р. цей показник становив 1,5 і має тенденцію до збільшення.

Динаміка діяльності закладів соціального захисту для безпритульних громадян Дніпропетровської області за 2009–2010 рр. представлена у табл. 2.14.

Виходячи із наведених у табл. 2.14 даних, протягом досліджуваного періоду у Дніпропетровській області функціонувало 3 заклади соціального захисту для безпритульних громадян. Кількість ліжок-місць за аналізований період не змінилася і становить 110

місць. Чисельність обслугованих у даних закладах у 2010 р. зменшилася на 184 особи або на 14,9 % порівняно із 2009 р., у тому числі жінок – на 284 особи або на 49,8 %. Характеризуючи структуру обслугованих за категоріями, динаміка має наступний вигляд: у 2010 р. зменшилася чисельність працездатних громадян працездатного віку на 256 осіб або на 23,1 % порівняно із 2009 р., громадян з дітьми – збільшилася на 4 особи або у 3 рази, звільнених з місць позбавлення волі – зменшилася на 45 осіб або на 17,1 %, громадян похилого віку – збільшилася на 89 осіб або у 2,2 рази, інвалідів – збільшилася на 10 осіб або на 34,5 %.

Таблиця 2.14

**Динаміка діяльності закладів соціального захисту для  
безпритульних громадян Дніпропетровської області, 2009-2010 рр.  
[229-233]**

| Показники                                            | 2009 р. | 2010 р. | 2010 р. у % до 2009 р. |
|------------------------------------------------------|---------|---------|------------------------|
| Кількість закладів, одиниць:                         | 3       | 3       | 100,0                  |
| у них ліжко-місць                                    | 110     | 110     | 100,0                  |
| Чисельність обслугованих протягом року, осіб:        | 1239    | 1055    | 85,1                   |
| з них жінок                                          | 570     | 286     | 50,2                   |
| Із загальної кількості обслугованих, за категоріями: |         |         |                        |
| працездатні громадяни працездатного віку             | 1107    | 851     | 76,9                   |
| громадяни з дітьми                                   | 2       | 6       | у 3,0 р.               |
| звільнені з місць позбавлення волі                   | 263     | 218     | 82,9                   |
| громадяни похилого віку                              | 74      | 163     | у 2,2 р.               |
| інваліди                                             | 29      | 39      | 134,5                  |

Таким чином, аналіз ефективності розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області дозволив виявити об'єкти соціальної інфраструктури. Більшість закладів і підприємств соціального обслуговування області мають стабільну динаміку діяльності. Основними проблемами об'єктів соціальної інфраструктури є недостатнє фінансування закладів, потребує удосконалення техніко-технологічна база і підвищення кваліфікації соціальних працівників тощо.

Для усунення вищезазначених проблем, на наш погляд, необхідно здійснити комплекс наступних заходів:

- здійснити оптимізацію діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування шляхом визначення необхідної їх кількості відповідно до чисельності різних категорій населення;
- постійно проводити оцінку діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування з метою покращення їх функціонування;
- прогнозувати обсяги бюджетного фінансування та визначати джерела і механізми залучення додаткових коштів з позабюджетних фондів та спонсорської допомоги різних суб'єктів господарювання (багатоканального фінансування);
- забезпечити розвиток корпоративних проєктів закладів і підприємств соціального обслуговування: медико-соціальних, соціально-адаптаційних, реабілітаційних, культурно-соціальних тощо;
- розробити механізм соціального замовлення у взаємозв'язку "громада-влада-громада";
- здійснювати проведення спільного моніторингу діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування спільно із громадськими організаціями;
- розробити навчальні програми проведення професійної підготовки і підвищення кваліфікації шляхом проведення семінарів, круглих столів, науково-практичних конференцій для працівників закладів і підприємств соціального обслуговування тощо.

У процесі оцінки рівня послуг закладів і підприємств соціального обслуговування населення досліджують проблеми та недоліки функціонування зазначених суб'єктів соціальної сфери у сучасних умовах господарювання. Отже, виникає необхідність здійснення діагностики проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області.

### **2.3. Проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування**

Дослідження закладів і підприємств соціального обслуговування вимагає застосування сучасних методів опитування кінцевих споживачів. В економічній науці існує значна кількість маркетингових і соціологічних методів дослідження проблематики. З метою виявлення проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області нами обрано групові (фокус-групи споживачів соціальних послуг,

структуроване інтерв'ю “віч-на-віч”) та експертні інтерв'ю (працівників соціальних служб, які надають відповідні послуги).

Метою дослідження є ставлення споживачів до організації надання закладами і підприємствами соціального обслуговування послуг мешканцям Дніпропетровській області. Завдання дослідження:

- визначення рівня поінформованості населення про чинну систему надання соціальних послуг та її оцінка;
- дослідження потреб і поведінкових настанов населення щодо отримання соціальних послуг;
- визначення джерел інформування та інформаційних потреб щодо надання соціальних послуг населенню;
- оцінка діяльності персоналу закладів і підприємств соціального обслуговування, який безпосередньо надає соціальні послуги;
- аналіз системи соціального забезпечення населення;
- дослідження експертної думки щодо шляхів удосконалення системи організації надання соціальних послуг населенню.

Для отримання інформації про функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області нами було опитано 542 респонденти різних вікових категорій населення (з них чоловіків – 205 осіб, жінок – 337); 185 безпосередніх споживачів соціальних послуг різних закладів (чоловіків – 66, жінок – 119); 12 працівників різних закладів і підприємств соціального обслуговування (вибірка відповідає методології статистики).

При опитуванні населення ми керувалися наступними принципами: добровільність; анонімність; відсутність персоналу соціальних служб; запис бесіди здійснюється лише з дозволу учасників; учасники можуть залишити зустріч або відмовитися обговорювати певне питання.

Крім того, нами враховувалися наступні важливі аспекти інтерв'ю: дотримання теми дискусії; необхідність враховування віку, а також фізичного і психічного стану учасників; модератор не висловлює власної думки; запобігання конфліктів у групі; час.

Результати проведених нами досліджень щодо функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області дозволили отримати від респондентів наступну інформацію.

Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги людям похилого віку, міститься на рис. 2.2.

Як свідчать дані рис.2.2, більшість респондентів Дніпропетровської області володіють інформацією про заклади і

підприємства, що надають соціальні послуги людям похилого віку; серед опитуваних більша частина населення зналася на територіальних центрах соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян (67 %), будинках-інтернатах для громадян похилого віку та інвалідів (58 %), пансіонатах геріатричних або для ветеранів війни та праці (44 %), неурядових громадських організаціях (42 %).

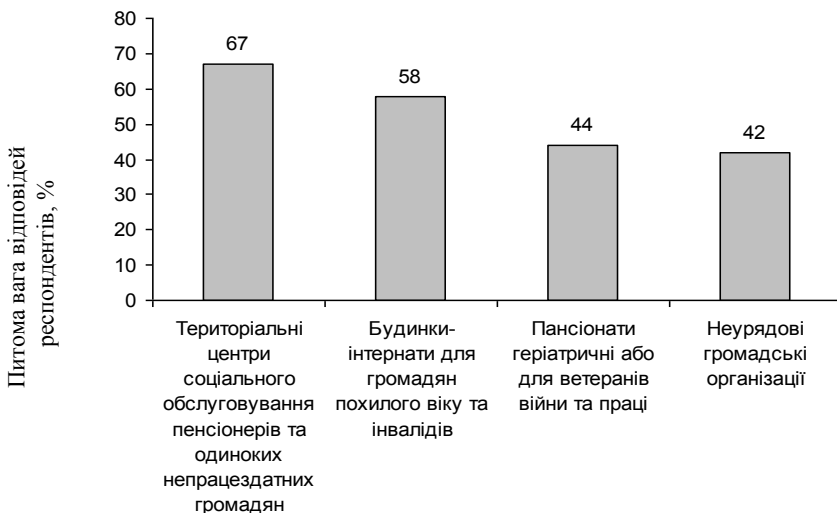


Рис. 2.2. Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги людям похилого віку, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги інвалідам, представлена на рис. 2.3.

Виходячи із наведених на рис. 2.3 даних, серед опитуваних більша частина населення зазначила наступні заклади: центри професійної, медичної чи соціальної реабілітації інвалідів (59 %), будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (51 %), неурядові громадські організації (41 %).

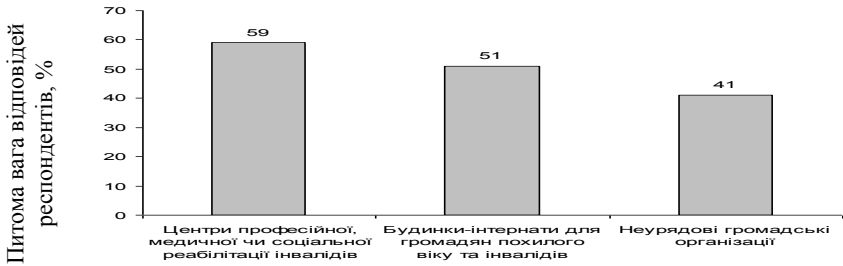


Рис. 2.3. Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги інвалідам, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги родинам з дітьми-інвалідами, міститься на рис. 2.4.

Як свідчать дані рис. 2.4, більшість респондентів Дніпропетровської області володіють інформацією про заклади і підприємства, що надають соціальні послуги родинам з дітьми-інвалідами; серед опитуваних більша частина населення зналася на центрах ранньої соціальної реабілітації дітей-інвалідів (56 %), дитячих будинках-інтернатах (47 %), центрах соціальних служб для родини, дітей та молоді (46 %).

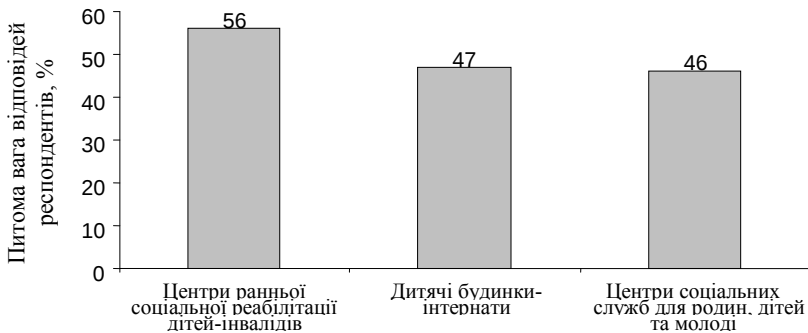


Рис. 2.4. Інформація щодо обізнаності населення Дніпропетровської області про заклади і підприємства, які безоплатно надають соціальні послуги родинам з дітьми-інвалідами, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Результати дослідження рівня допомоги закладами і підприємствами соціального обслуговування людям похилого віку Дніпропетровської області представлені на рис. 2.5.

Виходячи із наведених на рис. 2.5 даних, більшість опитуваних висловили думку щодо надання відповідного рівня допомоги закладами і підприємствами соціального обслуговування області людям похилого віку, але у недостатньому обсязі (52 %); про формальність допомоги людям похилого віку зазначили 23 % респондентів; 8 % опитуваних зазначили, що соціальні служби не допомагають людям похилого віку; лише 5 % зазначили про відчутну допомогу людям похилого віку соціальними службами області.

Інформація щодо відповідності переліку соціальних послуг, що надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування потребам людей похилого віку Дніпропетровської області представлена на рис. 2.6.

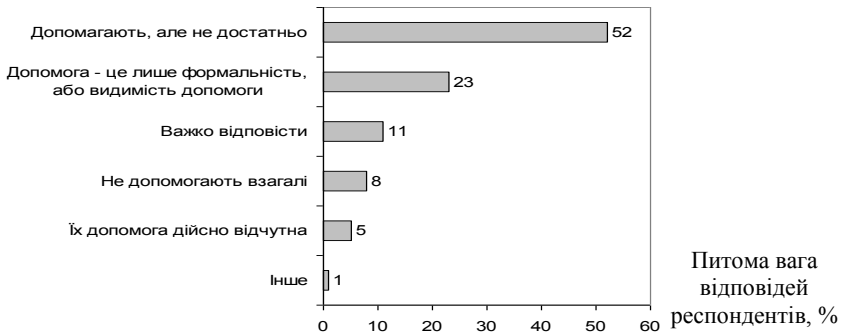


Рис. 2.5. Результати дослідження рівня допомоги закладами і підприємствами соціального обслуговування людям похилого віку Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]

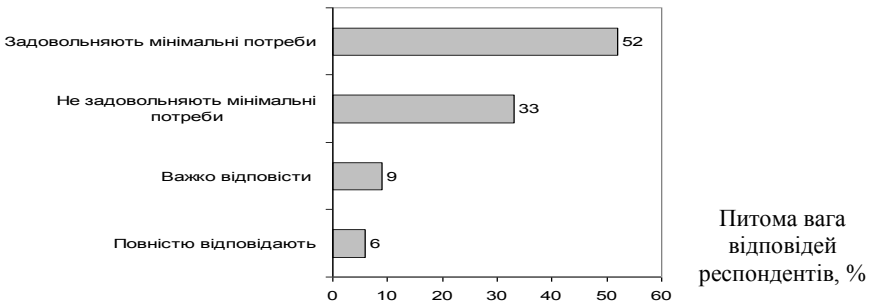


Рис. 2.6. Інформація щодо відповідності переліку соціальних послуг, що надаються підприємствами потребам людей похилого віку Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 2.6, перелік соціальних послуг, що надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування, у більшості задовольняють мінімальні потреби людей похилого віку (52 %); 33 % респондентів зазначили, що соціальні послуги, що надаються відповідними закладами і підприємствами області, не задовольняють мінімальні потреби людей похилого віку; лише 6 % опитуваних вважають, що перелік соціальних послуг, що надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування повністю відповідають потребам людей похилого віку.

Результати дослідження потреб населення Дніпропетровської області у розвитку соціальних послуг представлені на рис. 2.7.

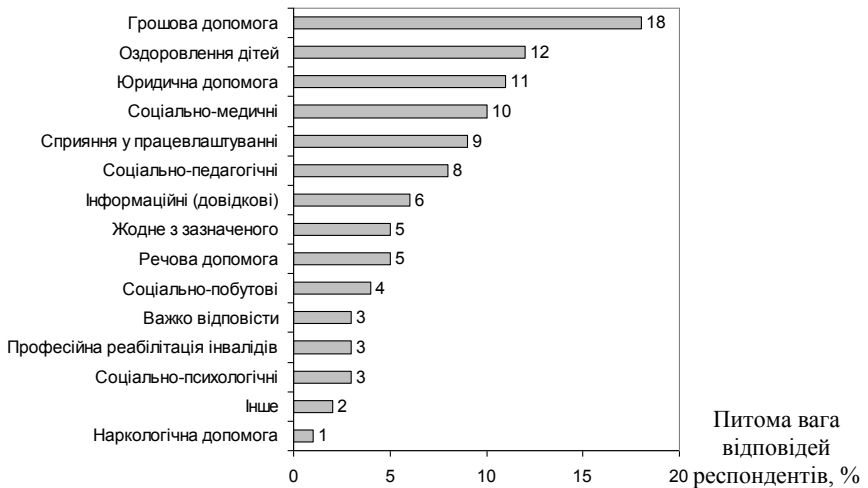


Рис. 2.7. Результати дослідження потреб населення Дніпропетровської області у розвитку соціальних послуг, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Виходячи із наведених на рис. 2.7 даних, у зв'язку із скрутним матеріальним положенням соціальних груп населення, які отримують соціальні послуги, респонденти у більшості зазначили потреби у грошовій допомозі (18 %); 12 % опитуваних відчують недостатність послуг з оздоровлення дітей; 11 % потребують надання юридичної допомоги; 10 % респондентів бажали б отримувати більше соціально-медичних послуг; 9 % опитуваних відчують недостатність послуг щодо сприяння у працевлаштуванні; 8 % респондентів вважають недостатнім забезпечення розвитку соціально-педагогічних послуг; 6 % опитуваних відчують недостатність інформаційних (довідкових) послуг; 5 %

респондентів потребують речової допомоги; 4 % опитуваних бажали б отримувати більше соціально-побутових послуг; 3 % респондентів зазначають потреби у збільшенні обсягів соціально-психологічних послуг та професійній реабілітації інвалідів; 1 % опитуваних потребують забезпечення наркологічної допомоги.

Інформація щодо готовності населення Дніпропетровської області до сплати соціальних послуг представлена на рис. 2.8. Як свідчать дані рис. 2.8, із загальної чисельності опитаних 52 % готові до сплати юридичних послуг; 48 % – послуги з оздоровлення дітей; 37 % – соціально-педагогічні послуги; 35 % – соціально-медичні послуги; 38 % – інформаційні послуги; 26 % – медичні послуги (наркологічна допомога); 23 % – послуги з сприяння у працевлаштуванні; 20 % – послуги з реабілітації; 19 % – соціально-психологічні послуги; 17 % – соціально-побутові послуги.

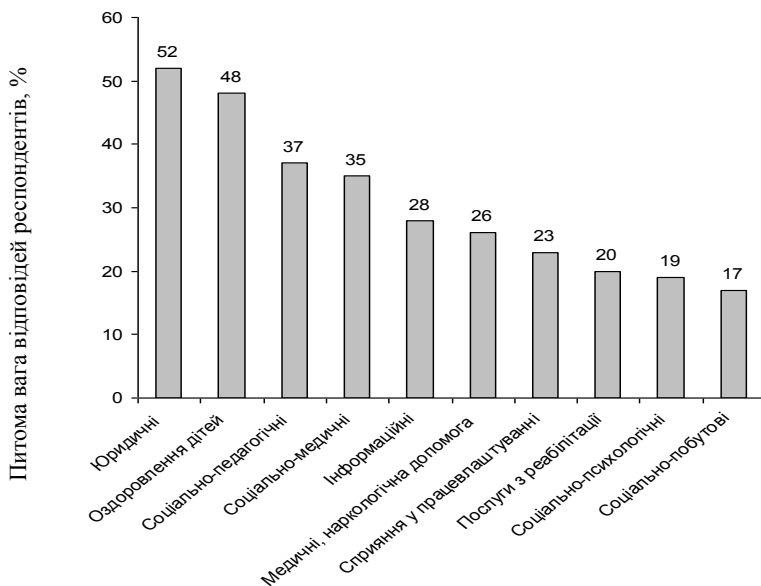


Рис. 2.8. Інформація щодо готовності населення Дніпропетровської області до сплати соціальних послуг, 2010 р.  
[власні дослідження авторів]

Інформація про соціальні послуги, які отримували респонденти (або їхні родичі, близькі), що зверталися до відповідних підприємств Дніпропетровської області представлена на рис. 2.9. Виходячи із наведеної на рис. 2.9 інформації, серед

респондентів найбільшу частину із переліку соціальних послуг отримували у вигляді грошової допомоги (42 %); натуральної (речової) допомоги (17 %); юридичні послуг (12 %); послуги щодо оздоровлення дітей (11 %); соціально-побутові послуг (10 %); інші послуги (6 %); соціально-медичні послуги (5 %); послуги із сприяння у працевлаштуванні (4 %); соціально-психологічні послуги (4 %); соціально-педагогічні послуги (4 %); інформаційні (довідкові) послуги (3 %); послуги із професійної реабілітації (2 %); наркологічну допомогу (1 %).

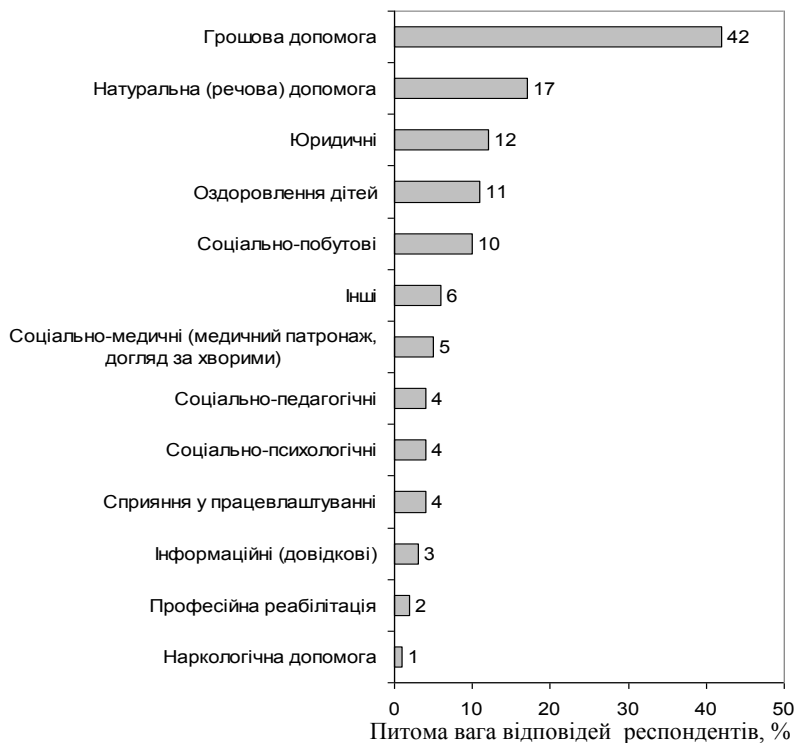


Рис. 2.9. Інформація про соціальні послуги, які отримували респонденти (або їхні родичі, близькі), що зверталися до закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Результати досліджень основних установ та осіб, до яких респонденти Дніпропетровської області готові звернутися за юридичною допомогою, представлені на рис. 2.10.

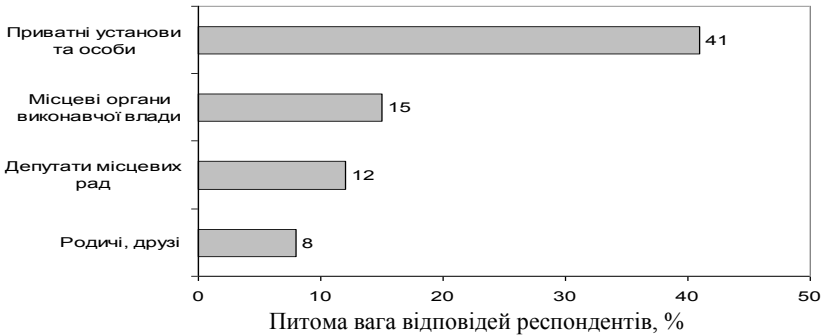


Рис. 2.10. Результати досліджень основних установ та осіб, до яких респонденти Дніпропетровської області готові звернутися за юридичною допомогою, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 2.10, більшість опитуваних готові отримувати юридичну допомогу від приватних установ та осіб (41 % із загальної чисельності опитаних); 15 % респондентів звернулися б за юридичною допомогою до місцевих органів виконавчої влади та 12 % до депутатів місцевих рад; 8 % опитуваних отримували б юридичну допомогу від родичів або друзів (чи за їх порадою).

Інформація про основні установи та особи, до яких респонденти Дніпропетровської області готові звернутися за наданням психологічної допомоги, представлена на рис. 2.11.

Виходячи із наведених на рис. 2.11 даних, більшість опитуваних не зверталися б за психологічною допомогою (23 %); 21 % респондентів бажали б отримати психологічну допомогу у кризових центрах; 17 % опитуваних звернулися б до родичів або друзів; 15 % – до релігійних організацій; 10 % – до приватних установ та осіб.

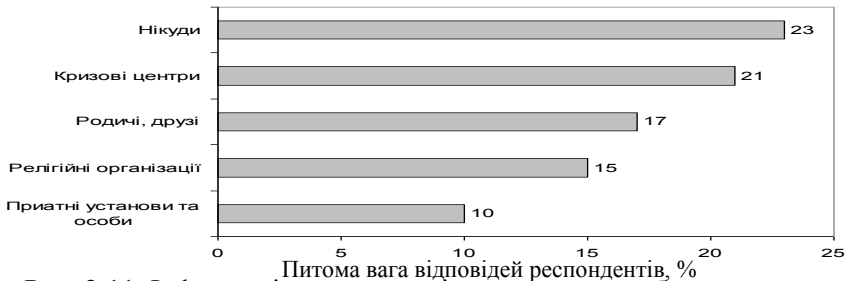


Рис. 2.11. Інформація про основні установи та особи, до яких респонденти Дніпропетровської області готові звернутися за наданням психологічної допомоги, 2010 р. [власні дослідження авторів]

У процесі дослідження формування та розвитку підприємств соціальних послуг нами визначені причини, які заважають населенню Дніпропетровської області звертатися до соціальних служб (рис. 2.12).

Як свідчать дані рис. 2.12, основною проблемою є складність в отриманні допомоги (48 % респондентів із загальної чисельності опитаних); 35 % респондентів не вірять, що їм допоможуть; 14 % опитуваних зазначили брак необхідних документів; 10 % респондентів мають брак часу на отримання соціальних послуг; 7 % опитуваних зазначили віддаленість соціальних служб; 6 % респондентів не задовольняє графік роботи об'єктів соціальної інфраструктури; 5 % опитуваних висловлюють недовіру до соціального працівника; 4 % респондентам заважає сором.

Результати досліджень опитування населення Дніпропетровської області щодо інформаційних потреб представлені на рис. 2.13.



Рис. 2.12. Причини, які заважають населенню Дніпропетровської області звертатися до соціальних служб, 2010 р. [власні дослідження авторів]

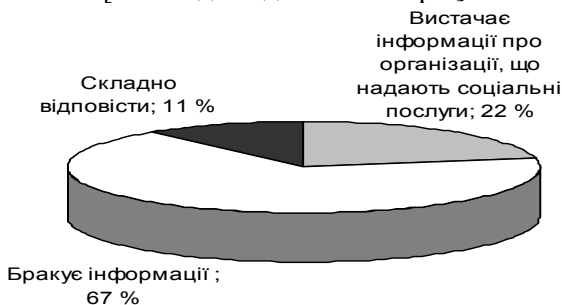


Рис. 2.13. Результати досліджень опитування населення Дніпропетровської області щодо інформаційних потреб, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Виходячи із наведених на рис. 2.13 даних, більшість опитуваних області вважають, що їм бракує інформації про підприємства, які надають соціальні послуги (67 % респондентів), тобто це свідчить про поінформованість населення з боку державних органів соціального захисту та забезпечення, а також інших об'єктів соціального інфраструктури; 22 % респондентів зазначили про достатній рівень інформації про підприємства, які надають соціальні послуги.

Із загальної чисельності опитаних, яким бракує інформації про заклади і підприємства соціального обслуговування, які надають соціальні послуги, нами визначені проблемні питання, які стосуються інформаційного забезпечення організації соціальних послуг для населення Дніпропетровської області (рис. 2.14).

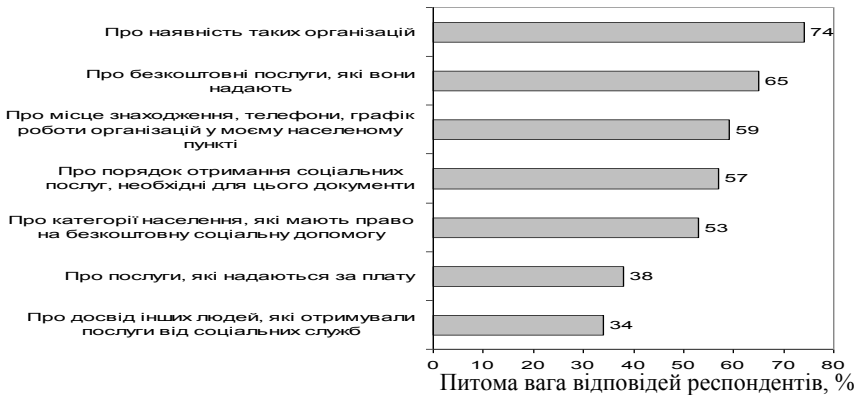


Рис. 2.14. Проблемні питання, які стосуються інформаційного забезпечення організації надання соціальних послуг для населення Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 2.14, більшість респондентів цікавить інформація про наявність закладів і підприємств соціального обслуговування (74 % від загальної чисельності опитуваних); про безкоштовні послуги, які вони надають (65 %); про місце знаходження, телефони, графік роботи таких суб'єктів у населеному пункті (59 %); про порядок отримання соціальних послуг, необхідні для цього документи (57 %); про категорії населення, які мають право на безкоштовну соціальну допомогу (53 %); про соціальні послуги, які надаються за плату (38 %); про досвід інших людей, які отримували послуги від соціальних служб (34 %).

Результати досліджень респондентів про отримання інформації щодо діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області представлені у табл. 2.15.

Таблиця 2.15

**Результати досліджень респондентів про отримання інформації щодо діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]**

| Підприємства соціальних послуг                                                                  | Питома вага, % від загальної чисельності опитуваних |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Дитячий будинок-інтернат                                                                        | 17                                                  |
| Центр соціальних служб для родин, дітей та молоді                                               | 15                                                  |
| Важко відповісти / не пам'ятаю                                                                  | 13                                                  |
| Будинок-інтернат для громадян похилого віку та інвалідів                                        | 12                                                  |
| Центр професійної, медичної чи соціальної реабілітації інвалідів                                | 11                                                  |
| Територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян | 10                                                  |
| Пансіонат для ветеранів війни та праці                                                          | 10                                                  |
| Центр ранньої соціальної реабілітації дітей інвалідів                                           | 7                                                   |
| Центр соціально-психологічної допомоги                                                          | 5                                                   |
| Недержавна благодійна ( релігійна) організація                                                  | 2                                                   |
| Інше                                                                                            | 2                                                   |

Виходячи із наведених у табл. 2.15 даних, більшість респондентів області володіє інформацією про діяльність дитячих будинків-інтернатів (17 %); центри соціальних служб для родин, дітей та молоді (15 %), будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів (12 %); центри професійної, медичної чи соціальної реабілітації інвалідів (11 %); територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян (10 %); пансіонати для ветеранів війни та праці (10 %); центри ранньої соціальної реабілітації дітей інвалідів (7 %); центри соціально-психологічної допомоги (5 %); недержавні благодійні та релігійні організації (2 %); інші (2 %).

Інформація щодо довіри населення Дніпропетровської області до джерел інформації про організацію соціальних послуг представлена на рис. 2.15.

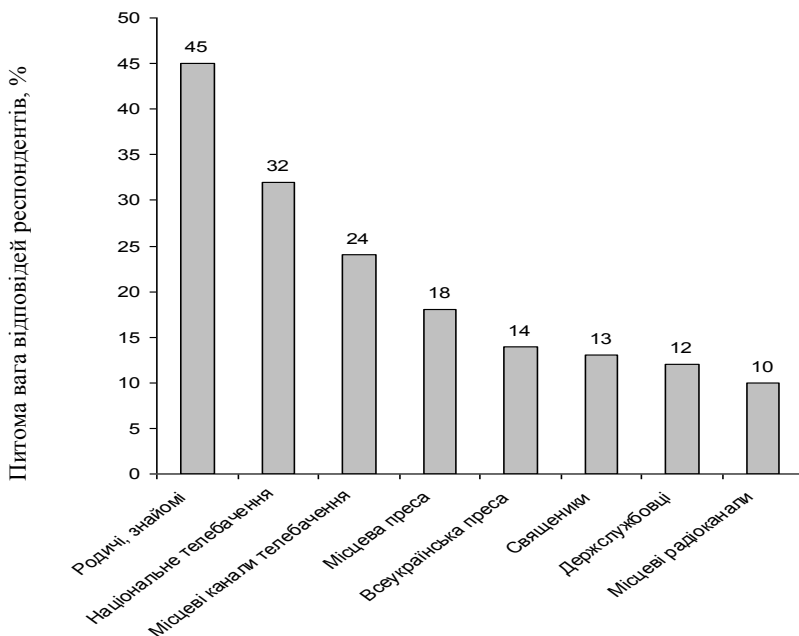


Рис. 2.15. Інформація щодо довіри населення Дніпропетровської області до джерел інформації про організацію надання соціальних послуг, 2010 р. [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 2.15, найбільшу довіру серед населення області щодо інформації про організацію соціальних послуг мають родичі та знайомі опитуваних (45 %); національне телебачення (32 %); місцеві канали телебачення (24 %); місцева преса (18 %); всеукраїнська преса (14 %); священники (13 %); держслужбовці (12 %); місцеві радіоканали (10 %).

Опитування безпосередніх споживачів соціальних послуг різних закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області дозволило отримати наступні результати (табл. 2.16).

Таблиця 2.16

**Узагальнені результати дослідження проблем та недоліків  
організації надання соціальних послуг населенню  
Дніпропетровської області, 2010 р. [власні дослідження авторів]**

| Соціальна<br>категорія<br>населення | Основні результати дослідження                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дорослі                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- більша вразливість споживачів інтернатних закладів, які не мають вибору щодо отримання (неотримання) послуг;</li> <li>- можливість спілкуватися з іншими споживачами та працівниками є надзвичайно важливою для клієнтів територіальних центрів;</li> <li>- визнання важливості праці персоналу соціальних закладів і низьких заробітних плат та неналежних умов праці соціальних працівників;</li> <li>- важливість “неформальних” знайомств на рівні громади для інформування людей щодо наявних соціальних послуг;</li> <li>- визнання необхідності політики з інформування громадськості щодо соціальних послуг та клієнтів соціальних служб;</li> <li>- низький рівень обізнаності щодо інших організацій, які надають соціальні послуги;</li> <li>- учасники припускали можливість отримання платних соціальних послуг за умов відповідної якості та прийнятної ціни;</li> <li>- скарги клієнтів територіальних центрів стосуються соціальної політики на місцевому і державному рівнях, а не роботи соціальних працівників;</li> <li>- визнання необхідності ретельного оцінювання потреб населення - у соціальних послугах;</li> <li>- усі учасники підтримали створення безкоштовної телефонної служби консультацій з питань отримання соціальних послуг;</li> </ul> |
| Діти-інваліди                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- необхідність покращення матеріальної бази і інфраструктури соціальних служб для дітей-інвалідів;</li> <li>- піклування про дітей, які часто хворіють і не можуть відвідувати соціальні заклади: необхідність служби догляду за дітьми вдома;</li> <li>- сусідство із загальноосвітньою школою є незручним (некомфортним);</li> <li>- обмежені можливості для навчання дітей-інвалідів;</li> <li>- необхідність створення ресурсного центру, де зберігалися б необхідні матеріали з питань навчання та лікування дітей-інвалідів;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Соціальна<br>категорія<br>населення | <p>Основні результати дослідження</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учасники висловили бажання встановити контакти з подібними організаціями за кордоном;</li> <li>- учасники висловили досить скептичне ставлення до ідеї впровадження платних соціальних послуг, зокрема враховуючи те, що під час визначення можливості конкретної родини отримувати безкоштовні послуги буде оцінюватися її матеріальне становище. А, на думку учасників фокус-груп, такі родини у будь-якому разі мають отримувати соціальні послуги на безоплатній основі;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Безпритульні діти | <ul style="list-style-type: none"> <li>- відсутність будь-якої інформації щодо закладів; очікування від перебування у закладі базується на поширених стереотипах: дехто з учасників розглядав перехід до притулку як “покарання”;</li> <li>- негативний досвід життя у родині;</li> <li>- дівчата є більш схильними до розповідей про насильство (знуцання) у родині;</li> <li>- хлопці демонстрували більшу схильність до зловживання алкоголем і наркотичними речовинами, яке пов’язується із “свободою”;</li> <li>- хлопці були більш схильними до скарг щодо занадто “жорстокого” режиму притулків;</li> <li>- більшість учасників зазначали відсутність можливостей отримання регулярної освіти як найбільшу проблему;</li> <li>- учасники зазначали випадки насильства і знущань у притулку з боку однолітків, але при цьому наголошували на суттєвому покращанні ситуації;</li> <li>- учасники, практично, не зазначали випадків зловживання службовим становищем або неналежної поведінки з боку персоналу;</li> <li>- вплив негативних стереотипів у суспільстві щодо дітей, позбавлених батьківського піклування, є чинником, який посилює уразливість дітей.</li> </ul> |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Виходячи із наведених у табл. 2.16 даних, серед дорослої категорії населення області, які отримують соціальні послуги, більшість проблем стосується інформаційного характеру щодо можливості отримання платних соціальних послуг, забезпечення їх належної якості та прийнятної ціни; реалізації соціальної політики на місцевому і державному рівнях; організації оцінювання потреб населення у соціальних послугах; створення безкоштовної телефонної служби консультацій з питань отримання соціальних послуг тощо. Серед дітей-інвалідів, які отримують соціальні послуги від різних закладів і підприємств соціального обслуговування області основними проблемами є забезпечення надання належного рівня медичних послуг та призначення осіб за їх доглядом вдома; обмеження можливостей для навчання; неможливість отримання платних соціальних послуг та ін. Для безпритульних дітей проблемами є низький ступінь інформованості про підприємства соціальних послуг; відсутність можливостей отримання регулярної освіти тощо.

Експертна оцінка проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області працівниками різних об’єктів соціальної інфраструктури дозволила нам визначити пріоритетні напрями удосконалення системи надання соціальних послуг та інфраструктури соціального забезпечення, а саме:

- впровадження індивідуального підходу до потреб кожної окремої людини, поважне ставлення до усіх її прав;
- впровадження нової фінансової моделі, коли застосовується більш адресний механізм фінансування соціальних послуг відповідно до потреб конкретного споживача;
- забезпечення якості й професіоналізму у наданні соціальних послуг;
- розукрупнення інтернатних закладів (зменшення кількості підопічних, формування родинного мікроклімату);
- забезпечення можливості перебування у територіальних центрах (у денному стаціонарі) людей похилого віку, які не є самотніми і потребують допомоги, наприклад, таких, які живуть окремо від дітей, яким не вистачає спілкування;
- розширення переліку соціально-побутових послуг, які мають надаватися у територіальних центрах (перукаря, маляра, столяра, сантехніка, прання білизни, швачки, організації культурних заходів);
- реорганізація допомоги родинам з дітьми-інвалідами (необхідні послуги з соціально-медичного патронажу дітей-інвалідів; педагогічно-психологічні послуги, орієнтовані на дітей-інвалідів та їх батьків) тощо.

Отримані результати дослідження проблем та недоліків функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області та пропозиції можуть бути використані при розробці регіональних соціальних програм розвитку регіону, опрацюванні соціально-економічних заходів щодо підвищення добробуту населення області, при здійсненні господарської діяльності об'єктів соціальної інфраструктури для підвищення якості соціального обслуговування населення. Така інформація допомагає сформулювати низку пріоритетів і стратегій діяльності соціальних служб державних і громадських організацій, а також сприятиме активній взаємодії і плануванню діяльності у сфері надання послуг населенню Дніпропетровської області. Крім того, отримана інформація дає можливість налагодити партнерські зв'язки із різними структурами соціального сектору області, які зможуть реалізувати ті механізми і форми надання соціальної допомоги, які визначені як найбільш ефективні і прийнятні для населення.

Таким чином, проведене нами дослідження дозволило виявити проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, які актуальні на сучасному етапі функціонування ринку соціальних послуг.

Вирішення зазначених проблем та усунення недоліків потребує запровадження комплексного підходу з удосконалення чинної нормативно-законодавчої бази щодо організації соціальних послуг, прогнозування обсягів багатоканального фінансування за різними джерелами, запровадження стандартів якості на соціальні послуги, ліцензування закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищення кваліфікації соціальних працівників, що забезпечить задоволення потреб різних соціальних категорій населення та розвиток зазначених суб'єктів господарювання соціальної сфери у перспективі.

Отже, у цьому розділі монографії здійснено моніторинг стану надання соціальних послуг закладами і підприємствами соціального обслуговування Дніпропетровської області та встановлено, що збільшилися обсяги соціального обслуговування різних категорій населення; структура даного ринку відображає перелік соціальних послуг та характеризується суб'єктами, які є їх споживачами. Окремі види соціальних послуг не задовольняють у повній мірі потреби різних категорій населення (особливо це стосується грошової допомоги, яка не забезпечує можливості існування). Потребує удосконалення перелік видів адресної натуральної допомоги та приведення обсягів фінансування до економічно обґрунтованих потреб різних соціальних категорій населення. На формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області активно впливає діяльність органів влади відповідного рівня управління та структури соціального захисту населення; їх діяльність проявляється у розробці та впровадженні регіональних програм з соціального забезпечення. Доповнено елементи механізму планування ефективної системи організації надання соціальних послуг на рівні центральних органів влади та закладів і підприємств соціального обслуговування за рахунок гнучкості реагування на потреби споживачів послуг, формування бюджетних асигнувань й ефективних середньострокових фінансових засобів, ефективності системи соціального замовлення і надання послуг, стратегічного управління змінами щодо відповідності соціальних послуг потребам різних категорій споживачів тощо.

Проаналізовано ефективність розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області та визначені об'єкти, які представлені розгалуженою мережею соціальних закладів для різних категорій населення. Результати досліджень показують їх стабільну динаміку діяльності. Найбільшу кількість закладів і

підприємств соціального обслуговування області становлять територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян. Для вирішення проблем запропоновано шляхи пом'якшення жорсткості регламентації державними нормативними актами, що визначають цільові групи споживачів, перелік соціальних послуг, систему підпорядкування. Інші заклади і підприємства соціального обслуговування області відчують недостатнє фінансування з боку держави, у роботі запропоновано шляхи удосконалення техніко-технологічної бази і підвищення кваліфікації соціальних працівників тощо.

Досліджуючи проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, застосовано групові та експертні інтерв'ю, які дозволили отримати інформацію щодо удосконалення системи соціального забезпечення та подальшого функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування. Більшість проблем стосується інформаційного характеру щодо можливості отримання платних соціальних послуг, забезпечення їх належної якості та прийнятної ціни; реалізації соціальної політики на місцевому і державному рівнях; організації оцінювання потреб населення у соціальних послугах; створення телефонної служби консультацій з питань отримання соціальних послуг; забезпечення надання належного рівня медичних та освітніх послуг тощо. За результатами експертного інтерв'ю щодо рівня надання соціальних послуг населенню запропоновано напрями удосконалення чинної нормативно-законодавчої бази щодо організації соціальних послуг, прогнозування обсягів фінансування за різними джерелами, запровадження стандартів якості на соціальні послуги, ліцензування закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищення кваліфікації соціальних працівників з метою забезпечення задоволення потреб різних соціальних категорій населення та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування у перспективі.

## РОЗДІЛ 3

### РОЗРОБКА ПРОГНОЗУ РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ І ПІДПРИЄМСТВ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### **3.1. Удосконалення нормативно-правової бази функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування**

Формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування в Україні, наближення умов функціонування суб'єктів ринку та об'єктів соціальної інфраструктури до європейських норм і стандартів, потребує удосконалення нормативно-правової бази. Відправним елементом має бути забезпечення законодавчих норм і правил щодо формування соціально орієнтованої економіки, задоволення потреб різних верств населення та отримання якісних і доступних соціальних послуг.

Необхідно зазначити, що удосконалення нормативно-правової бази у сфері соціальних послуг доцільно здійснювати не лише на рівні Міністерства соціальної політики України, а й низки інших міністерств і відомств (фінансів, охорони здоров'я, захисту прав споживачів, освіти і науки, молоді та спорту). Доцільно окреслити напрями розробки низки нормативно-законодавчих актів регулювання діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування як на державному, так і на місцевому рівні, а також на рівні соціальних служб. Основними з них є наступні:

- розробка, акредитація та впровадження спеціальних навчальних програм для підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери з метою створення професійного кадрового потенціалу системи;
- розробка методології визначення потреб громади у соціальних послугах, методики розрахунку вартості соціальних послуг, механізмів їх планування та фінансування;
- удосконалення механізмів управління державними видатками на соціальні послуги з метою їх гнучкого та раціонального використання;
- упровадження механізмів регулювання соціальних послуг і контролю за їх наданням;
- розробка механізмів, які стимулюватимуть заклади і підприємства соціального обслуговування до постійного покращення їх якості;

- упровадження у практику діяльності соціальних установ сучасних інноваційних моделей надання соціальних послуг;
- визначення методичних підходів щодо розробки регіональних стратегій реформування системи соціальних послуг тощо.

Ключовим заходом у контексті окреслених напрямів удосконалення нормативно-правової бази у сфері соціальних послуг має стати розробка законопроектів, які передбачатимуть реформування системи соціального страхування та будуть каталізатором усебічного впровадження в Україні стандартів якості надання соціальних і медичних послуг. Це дозволить створити надійний механізм збирання страхових внесків, збільшити рівень надходжень до фондів соціального страхування, підвищити ефективність системи надання страхових виплат і соціальних послуг населенню та запровадити систему загальнообов'язкового державного соціального медичного страхування у межах існуючого тарифу внесків та без створення додаткового фонду.

Важливим аспектом щодо удосконалення нормативно-правової бази функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування є розширення меж діяльності об'єктів соціальної інфраструктури, особливо недержавних структур. На наш погляд, необхідно створити належні умови ефективного функціонування в Україні неприбуткових структур, які набули широкого розповсюдження у країнах Європи та забезпечили активний розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування.

Діяльність недержавних постачальників соціальних послуг в Україні нині регулюють Закон “Про об'єднання громадян” [177], “Про благодійництво та благодійні організації” [141], “Про свободу совісті та релігійні організації” [186]. Ці закони приймалися у різні часи і регулюють діяльність неприбуткових структур по-різному. Так, благодійні організації мають право на господарську діяльність, у той час як громадські організації такого права позбавлено. За законом, розмір витрат на утримання благодійних організацій не має перевищувати 20 %, а розмір адміністративних витрат громадських організацій не обмежений [141].

Принципи оподаткування доходів неприбуткових структур встановлює Закон України “Про оподаткування прибутку підприємств” [178], які, як і Закон “Про соціальні послуги” [187], має розбіжності із чинним законодавством, що встановлює загальні принципи діяльності таких суб'єктів господарювання відповідних видів. Надання соціальних

послуг не є приводом для звільнення коштів та власності, отриманих громадською структурою безкоштовно або як безповоротна фінансова допомога, добровільний внесок, від оподаткування податком на прибуток. Податкові пільги надаються лише тим структурам, які здійснюють екологічну, оздоровчу, аматорську спортивну, культурну, освітню та наукову діяльність [178].

Порядок реєстрації громадських організацій на практиці є дозвільним і лише ускладнює їхнє заснування. Крім того, створення неприбуткових організацій ускладнює процедура подвійної реєстрації: органами юстиції (первинна реєстрація) та місцевими органами виконавчої влади (остаточна реєстрація, після якої організація вважається заснованою).

Чинне законодавство формулює вимоги до статутних завдань неприбуткових організацій так, ніби вони не здійснюють ті чи інші види діяльності, а лише сприяють діяльності третіх осіб. Наприклад, згідно із Законом України “Про об’єднання громадян”, громадські організації можуть створюватися не з метою здійснення освітньої, екологічної чи оздоровчої діяльності, а лише для сприяння такої діяльності [177].

На наш погляд, для ефективного функціонування громадських неприбуткових організацій на ринку соціальних послуг та його подальшого розвитку, а також задоволення потреб населення у даних послугах, вважаємо за необхідне:

- ухвалити єдиний закон щодо функціонування неприбуткових організацій та уніфікувати вимоги до них;

- запровадити поділ неприбуткових організацій, які функціонують на ринку соціальних послуг, на суспільно корисні, що діють в інтересах суспільства у цілому та приватнокорисні, що діють в інтересах власних членів (аналогічний поділ існує у більшості європейських країн); визначити види суспільно корисної діяльності (з віднесенням до них соціальних послуг); звільнити від оподаткування доходи організацій, створених для здійснення суспільно корисної діяльності;

- спростити процедуру реєстрації громадських, благодійних та релігійних організацій, а саме: скасувати подвійну реєстрацію неприбуткових організацій Міністерством юстиції, виконавчими комітетами місцевої влади та державними реєстраторами, застосувати до неприбуткових організацій такий самий порядок реєстрації, що й до інших юридичних осіб;

- передбачити безпосереднє здійснення громадськими організаціями певних видів діяльності замість лише сприяння діяльності третіх осіб тощо.

На нашу думку, перспективним напрямом розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування є поступове скорочення пільг деяким об'єктам соціальної інфраструктури. Низка постачальників соціальних послуг (зокрема, заклади і підприємства інвалідів, українське товариство сліпих, українське товариство глухих) має значні додаткові податкові пільги, яких не мають інші об'єкти соціальної інфраструктури. Крім того, деякі структури централізовано фінансуються з окремої статті державного бюджету, у той час, як інші не можуть отримати бюджетні кошти навіть у порядку конкурсу (адже Державний бюджет України не фінансує неприбуткові організації безпосередньо, а місцеві бюджети є переважно субсидованими).

Проведений нами аналіз чинного законодавства у сфері соціальних послуг дозволяє стверджувати, що в Україні за рахунок державного бюджету нерідко фінансується не діяльність певної організації (або певні види соціальних послуг), а об'єкт соціальної служби як такий. Ми вважаємо, що такі підходи до фінансування закладів і підприємств соціального обслуговування не сприяють ані ефективному витрачання бюджетних коштів, ані підвищенню якості соціальних послуг. Разом з тим, потребує запровадження диференційований підхід до всеукраїнських організацій, що отримують від держави пряму та опосередковану фінансову підтримку (деякі з них, наприклад, підприємства інвалідів, працевлаштовують відповідні верстви населення).

Враховуючи вищезазначене, ми пропонуємо удосконалити нормативно-правову базу у наступних аспектах:

- скасувати пряме фінансування неприбуткових організацій – закладів і підприємств соціального обслуговування з Державного та місцевих бюджетів та перейти на прозорий конкурсний розподіл коштів, призначених для фінансування соціальних послуг, передбачити фінансування не закладу, а конкретних послуг, що він їх надає;

- у подальшому (після ухвалення стандартів соціальних послуг та підвищення гарантій працевлаштування інвалідів) переглянути (або, якщо можливо, скоротити чи поступово обмежити) пільги закладам і підприємствам інвалідів, українському товариству сліпих, глухих та ін.

У межах зазначених пропозицій, необхідним є розробка пропозицій щодо прозорості конкурсного розподілу коштів, призначених для фінансування соціальних послуг. Нині лише частина

бюджетних коштів розподіляється через конкурси, тоді як більша частка державних видатків та видатків з місцевих бюджетів розподіляється на стадії складання та ухвалення бюджету. Крім того, навіть порядок проведення конкурсів на залучення бюджетних коштів на фінансування соціальних послуг характеризується значним ступенем непрозорості: відсутні чіткі критерії оцінки конкурсних заявок, не закріплений порядок оприлюднення рішень щодо проведення конкурсів та оприлюднення їхніх результатів, непрозорим є процес розгляду конкурсних заявок, не затверджений перелік підстав для оголошення результатів конкурсу недійсними, а відтак, його результати неможливо оскаржити. Конкурси мають закритий характер, контроль над ними відсутній (участь представників неприбуткових організацій у роботі конкурсних комісій не є обов'язковою, заявник не має можливості надавати додаткові пояснення, документи тощо).

З метою забезпечення прозорості конкурсів розподілу коштів, призначених для фінансування соціальних послуг, нами запропоновано:

- розробити методику вивчення соціальних потреб реальних і потенційних споживачів соціальних послуг з метою визначення обсягу державного соціального замовлення; розробити стандарти якості соціальних послуг та відповідні критерії для прозорої оцінки конкурсних заявок;

- запровадити стандарти соціальних послуг, придатні для розробки критеріїв оцінки конкурсних заявок суб'єктів соціальної інфраструктури;

- конкретизувати порядок оприлюднення рішень конкурсної комісії та результатів конкурсів у місцевих засобах масової інформації;

- запровадити суспільний контроль за діяльністю конкурсних комісій, надати право закладам і підприємствам соціального обслуговування, що подали заявку на конкурс, брати участь у засіданнях конкурсних комісій;

- визначити перелік підстав для оголошення результатів конкурсу недійсними тощо.

Для ефективного функціонування неприбуткових організацій на ринку соціальних послуг необхідне фінансове забезпечення. Поліпшення матеріального стану неприбуткових організацій можливе за рахунок благодійництва. Джерелом коштів можуть стати як бюджети (шляхом підвищення прозорості процедур державного

замовлення), так і приватне фіксування. Хоча в Україні діють певні податкові стимули для приватного фінансування у вигляді благодійництва (податковий кредит у розмірі 2 %-5 % доходу фізичної особи, переданого на благодійництво, виключення благодійних внесків юридичної особи з оподаткування прибутку у розмірі 2 %-5 % прибутку за попередній звітний період), але, на наш погляд, такі стимули є недостатніми. Крім того, фізичні та юридичні особи-підприємці на єдиному податку не мають податкових стимулів для підтримки громадських організацій (оскільки розмір єдиного податку не залежить від загальних витрат платника) [178].

У зв'язку з цим, на нашу думку, доцільно ввести додаткові стимули для фізичних та юридичних осіб, які фінансують діяльність закладів і підприємств соціального обслуговування, пропонується наступне:

- запровадити додаткові податкові стимули для юридичних осіб-платників єдиного податку (шляхом зменшення розміру доходів, оподатковуваних єдиним податком, на суму благодійних внесків недержавним організаціям) за умови, що фінансування не перевищує певної суми (за чинним законодавством – 2 %-5 %);

- скасувати нижній ліміт (2 %) і підняти верхній (наприклад, до 10 %-15 %) розміру благодійних внесків фізичних та юридичних осіб, що включаються відповідно до податкового кредиту та виробничих витрат платника;

- створити сприятливі умови для тривалої підтримки закладів і підприємств соціального обслуговування фізичними та юридичними особами (збільшити розмір податкового кредиту для платників податків, які постійно або періодично надають фінансову підтримку недержавним постачальникам соціальних послуг);

- надати фізичним особам право переводити певний відсоток свого податку на доходи (наприклад, 1 %) як добровільні внески або безповоротну фінансову допомогу на користь одного чи більше недержавних закладів і підприємств соціального обслуговування;

- пропагувати надання фінансової допомоги недержавним закладам і підприємствам соціального обслуговування фізичними та юридичними особами тощо.

Зараз ані споживачі соціальних послуг, ані заклади і підприємства соціального обслуговування, ані держава не мають повної та надійної інформації про те, які саме соціальні потреби існують на даному ринку, хто та як діє на цьому ринку, які кошти, за

якими критеріями, ким та на яких умовах виділяються на фінансування соціальних послуг. У зв'язку з цим, актуальною є проблема задоволення потреб учасників ринку соціальних послуг у належній інформації. Для її вирішення, на наш погляд, необхідним є:

- поєднати два реєстри Міністерства юстиції України (громадських та благодійних організацій) у єдиний реєстр неприбуткових організацій;

- розробити відкриту для користувачів базу даних організацій, що надають соціальні послуги (складені Міністерством юстиції та його територіальними підрозділами переліки громадських та благодійних організацій, а також інформацію, отриману від постачальників соціальних послуг на вимогу);

- доручити ведення бази даних Міністерству соціальної політики України;

- включити у базу даних інформацію про місцезнаходження та регіон діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування, види соціальних послуг, що надаються, досвід надання соціальних послуг, отримані ліцензії (для послуг з обов'язковим ліцензуванням);

- оприлюднити рішення про проведення конкурсів на залучення бюджетних коштів, призначених для фінансування соціальних послуг, та результати конкурсів у попередньо обраних місцевих друкованих засобах масової інформації та на Інтернет-сторінках органів місцевого самоврядування тощо.

Для ефективного формування та подальшого розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування доцільним є запровадження стандартів соціальних послуг. У цьому аспекті нез'ясованим залишається не лише зміст стандартів окремих послуг, але й механізм їхнього запровадження. Враховуючи вищезазначене, ми пропонуємо наступне:

- стандарти якості соціальних послуг має визначати Міністерство праці та соціальної політики спільно з іншими органами центральної виконавчої влади (Міністерством освіти і науки, молоді та спорту, Міністерством охорони здоров'я, Міністерством юстиції тощо), а у процесі розробки стандартів мають брати участь зацікавлені організації;

- місцевим органам виконавчої влади необхідно надати право визначати стандарти якості для тих соціальних послуг, які не охоплюються державними мінімальними стандартами, а також

закріплювати нормативи якості послуг, вищі за мінімальний державний стандарт;

- громадським організаціям слід надати право незалежно визначати нормативи якості тих соціальних послуг, стандарти яких не закріплено на державному чи регіональному рівні;

- механізм стандартизації соціальних послуг має визначатися на державному рівні (якщо вимоги до якості таких послуг не закріплено державними або місцевими стандартами) з ініціативи громадських організацій – закладів і підприємств соціального обслуговування, а порядок перегляду раніше закріплених стандартів – з ініціативи постачальників соціальних послуг;

- обов'язковим елементом стандартизації є оцінка фінансових наслідків стандартів, що забезпечить їх практичне впровадження тощо.

Поряд із необхідністю розробки стандартів соціальних послуг, необхідним є удосконалення чинної нормативно-правової бази у сфері їх ліцензування. Так, Постановою Кабінету міністрів України введено ліцензування професійної діяльності у сфері соціальних послуг з наданням Міністерству праці та соціальної політики України, Раді міністрів Автономної республіки Крим, обласним державним адміністраціям та адміністраціям міст Києва та Севастополя права ліцензувати відповідні види діяльності [161]. Оскільки Закон України “Про соціальні послуги” [187] не узгоджено із законами, що регулюють діяльність неприбуткових організацій (Законами “Про об'єднання громадян” [177], “Про благодійництво та благодійні організації” [141], “Про свободу совісті та релігійні організації” [186]), а стандарти соціальних послуг відсутні, на наш погляд, з точки зору функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування, навряд чи доцільно вводити ліцензію на усі види таких послуг.

Враховуючи вищезазначене, на нашу думку, у чинному законодавстві щодо запровадження системи ліцензування соціальних послуг, доцільно запропонувати наступне:

- узгодити перелік соціальних послуг з оглядом на те, що ліцензування має поширюватися лише на ті послуги, які можуть становити загрозу життю і здоров'ю споживача;

- чітко визначити диференційовані (не загальні для усіх послуг) умови отримання ліцензії на конкретні види соціальних послуг, ґрунтуючись на оцінці ризику, пов'язаного з неякісним обслуговуванням;

- визначити повноваження органів ліцензування при здійсненні контролю за дотриманням умов надання ліцензії тощо.

Також, на наш погляд, необхідно посилити державний контроль та удосконалити нормативно-правову базу щодо адміністративної відповідальності закладів і підприємств соціального обслуговування.

Запровадження стандартів соціальних послуг та ліцензування певних видів послуг створює об'єктивну необхідність контролю за дотриманням стандартів та умов надання ліцензії, а також необхідність визначення форм відповідальності закладів і підприємств соціального обслуговування та осіб, діяльність чи бездіяльність яких призвели до негативних результатів (шкода здоров'ю, додаткові витрати державних коштів тощо). Оскільки ніщо не заважає керівництву та соціальним працівникам постачальника послуг, що порушив умови отримання ліцензії, реорганізуватися або заснувати нову організацію, отримати нову ліцензію і продовжувати надавати неякісні соціальні послуги.

У чинному законодавстві щодо контролю за діяльністю закладів і підприємств соціального обслуговування, нами пропонується:

- визначити форми здійснення контролю за діяльністю постачальників соціальних послуг (безвиїзні та виїзні перевірки);

- уповноважити органи контролю та ліцензування проводити перевірки діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування, спрямовані на перевірку дотримання умов надання ліцензії (стандартів якості), визначити межі таких перевірок, підстави та порядок проведення, права об'єктів контролю та порядок оскарження рішень контрольного органу;

- внести поправки до Кодексу України про адміністративні правопорушення, де визначити форми адміністративної відповідальності осіб, винних у наданні неякісних соціальних послуг (штраф, позбавлення спеціальних прав тощо).

Серед напрямів удосконалення нормативно-правової бази формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування важливе місце має бути приділено територіальним центрам соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян.

У "Положенні про Територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян" [168] перелічено різні типи послуг і групи людей, які мають право на їх отримання, але, на наш погляд, такий важливий аспект, як

індивідуальні потреби потенційного чи реального отримувача послуг, залишається поза увагою або представлений надто фрагментарно, що не дає змоги поставити ці потреби у сферу надання соціальних послуг. Існуючі процедури передбачають, що послуги надаються на основі обстеження матеріально-побутових умов проживання громадян і визначення індивідуальних потреб у необхідності надання їм різних видів соціальних послуг. Обстеження здійснює комісія, до складу якої входять представники місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, житлово-комунальних установ, громадських організацій тощо. Ця комісія діє на підставі розробленого районним (міським) управлінням праці та соціального захисту населення положення, затвердженого органом місцевого самоврядування або місцевим органом виконавчої влади [46].

Основними документами, які визначають необхідний обсяг інформації про потреби споживача, є “Акт обстеження матеріально-побутових умов проживання громадянина” та “Карта медичного обстеження одинокого непрацездатного громадянина, який оформляється на соціально-побутове обслуговування” [171].

На наш погляд, зміст цього акту лише обмежено відповідає його назві, оскільки матеріально-побутові умови представлено тільки двома критеріями: “характеристика житла” і “вид та розмір пенсії”. Два інших типи даних стосуються наявності “дітей та місця їхнього проживання” та “інших родичів, їх місця проживання”. Також акт включає дані про групу інвалідності, дублюючи тим самим дані іншого документу - “Карти медичного обстеження”. Тому створювати комісію для збирання подібної інформації навряд чи необхідно, оскільки її може отримати безпосередньо соціальний працівник.

Фахівець із надання соціальної допомоги вдома “на підставі особистої заяви громадянина, карти медичного огляду, акта обстеження матеріально-побутових умов проживання одинокого непрацездатного громадянина визначає характер та обсяг обслуговування, якого він потребує” [187]. Однак, на нашу думку, такої інформації недостатньо для якісного обслуговування, яке б відповідало реальним потребам споживача, тому важливою функцією соціальних працівників є саме збирання необхідної інформації про споживача, його життєві обставини і на їх основі прийняття рішення про те, які послуги потрібні й де їх можна отримати.

Таким чином, чинний порядок застарілий, а необхідної інформації недостатньо, щоб планувати соціальні послуги, яких потребують люди похилого віку. Ми вважаємо, що оцінювання мають

здійснювати професійно підготовлені працівники, які мають відповідні знання та навички щодо того, як проводити процедуру оцінювання і які потреби необхідно враховувати, плануючи соціальні послуги. Тому у “Положенні про Територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян” [168] необхідно зазначити, що надання соціальних послуг здійснюють на основі проведення усебічного оцінювання ситуації особи та її потреб, включаючи матеріально-побутові умови, умови проживання, стан здоров’я тощо, і визначення індивідуальних потреб соціальних послугах. Оцінювання здійснює соціальний працівник чи фахівець з надання соціальних послуг Територіального центру, до його проведення також можна залучати представників місцевих органів виконавчої влади чи органів місцевого самоврядування, закладів охорони здоров’я, житлово-комунальних установ, громадських організацій тощо.

На наш погляд, чинне положення не передбачає надання соціальних послуг на основі індивідуального плану догляду, оскільки орієнтоване на стандартний набір послуг для усіх споживачів і не враховує значного спектру актуальних для людей похилого віку послуг. Тому для того, щоб інноваційні соціальні моделі могли стати частиною повсякденної практики, положення має містити відповідний пункт, де б зазначалося, що соціальний працівник разом із споживачем створює та впроваджує індивідуальний план догляду, який містить стратегії втручання, спрямовані на задоволення його потреб, включаючи зайнятість, навчання, соціалізацію, послуги медичного закладу, правове та медичне втручання, фінансову та матеріальну підтримку тощо, відповідно до законів, положень та інструкцій, що їх регулюють, і можливостей бюджету. Індивідуальний план догляду мають постійно переглядати і вносити до нього зміни. Також, на нашу думку, доцільно зазначити, що родичів і членів родини можна залучати до цього процесу, оскільки на практиці ця вимога потребуватиме від соціального працівника додаткового часу для ведення переговорів, узгодження положень плану, їх обговорення тощо.

Ми вважаємо, що “Положення про Територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян” [168] зовсім не містить пунктів, що стосувалися б навчання персоналу. Як свідчить світовий досвід, формування та ефективне функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування потребує виявлення навчальних потреб працівників та організацію

проходження відповідних курсів або тренінгів, що забезпечує надання якісних соціальних послуг. Відповідно до зазначеного, Положення доцільно доповнити наступним:

- керівник Територіального центру;
- виявляє навчальні потреби персоналу та організовує професійне навчання як на робочих місцях у Територіальному центрі, так і у відповідних навчальних закладах. Для цього він може запрошувати відповідних фахівців та укласти договори для проведення навчання персоналу;
- організовує відповідне навчання персоналу на робочому місці, яке може передбачати стажування під керівництвом досвідченого соціального працівника чи фахівця;
- організовує атестацію працівників;
- здійснює проведення адміністративної супервізії, яка включає моніторинг графіків роботи та виконаних завдань, оцінку стосунків персоналу, робочих записів, звітів тощо та професійної супервізії, яка стосується підвищення кваліфікації персоналу, набуття ним нових вмінь, навичок та професійної підтримки;
- призначає особу, уповноважену надавати адміністративну супервізію (завідувача відділення) та професійну супервізію (фахівця із надання соціальної допомоги вдома чи іншого досвідченого працівника) тощо.

На наш погляд, вищезазначені пропозиції потребують також перегляду та удосконалення змісту посадових інструкцій персоналу, зокрема тих, хто безпосередньо надає соціальні послуги різним верствам населення. Кваліфікаційні характеристики зазначених фахівців, затверджені Міністерством праці та соціальної політики [50], за своїм змістом загальні й залишають поза увагою наступні аспекти необхідних знань і навичок:

- цінності, принципи та практику діяльності з надання соціальних послуг;
- проведення оцінювання ситуації споживача, його потреб;
- навички інтерв'ювання та консультування споживачів;
- знання основ геронтології, а також законодавства та нормативно-правових актів у сфері соціального захисту людей похилого віку;
- техніки та навички спілкування з споживачами з різноманітних соціально-економічних груп, різної культурно-етнічної приналежності, як персонально, так і телефоном;
- соціальні послуги, які існують та організації, що їх надають;

- ділова українська мова тощо.

На нашу думку, у відповідних нормативних документах доцільно визначати завдання та обов'язки соціального працівника, зокрема, має бути зазначено, що він:

- здійснює оцінювання потреб споживача (у разі необхідності – спільно з медичним персоналом);

- проводить інтерв'ю з споживачами та користувачами послуг, їхніми родичами та членами родини з метою оцінки та вивчення ситуації;

- визначає психологічні, економічні та фізичні потреби споживачів, проводить оцінку і переоцінку системи підтримки споживача;

- разом з споживачем складає та впроваджує індивідуальний план догляду, який містить стратегії втручання, спрямовані на задоволення потреб споживача, включаючи зайнятість, навчання, соціалізацію, послуги медичного закладу, правове та медичне втручання, фінансову та матеріальну підтримку, відповідно до законів, положень та інструкцій, що їх регулюють, і можливостей бюджету;

- оцінює результативність індивідуального плану догляду;

- проводить моніторинг надання соціальних послуг та їх якості;

- організовує підтримку та догляд з метою допомогти споживачам жити якомога повніше та зберігати незалежність;

- представляє у разі необхідності інтереси споживача у різних державних і недержавних організаціях;

- виявляє та залучає наявні у громаді ресурси та інші можливості для розвитку та реалізації прийнятного індивідуального плану догляду;

- відвідує споживачів соціальних послуг удома;

- мобілізує персональні ресурси споживача, родини та родичів через відповідні методи соціальної діяльності;

- інформує та надає пояснення споживачам, їхнім родичам і членам родини, представникам споживачів правила, процедури та інструкції, що діють в об'єктах соціальної інфраструктури;

- допомагає споживачам зібрати документи, необхідні для отримання пільг і допомоги, і заповнити відповідні бланки;

- сприяє дотриманню законодавства щодо людей похилого віку;

- інформує відповідні органи про випадки насильства щодо споживачів та невиконання обов'язків, пов'язаних з їхнім доглядом;

- співпрацює та підтримує зв'язки з іншими об'єктами соціальної інфраструктури та закладами, які забезпечують соціальний захист, а також у разі потреби направляє споживачів для отримання послуг до інших суб'єктів;

- створює умови для того, щоб родичі, друзі, сусіди, члени громади могли брати активну участь у сприянні позитивним змінам у ситуації споживача;

- бере участь у роботі мультидисциплінарної команди та в її нарадах;

- визнає відповідальність за подальший власний професійний розвиток;

- дотримується цінностей та етики соціальної діяльності, використовує стандарти надання соціальних послуг з догляду вдома;

- отримує супервізію, бажано як адміністративну, так і професійну;

- може бути відповідальним за проведення навчання та тренінгів для соціальних працівників, проведення супервізії, оцінювання діяльності соціальних працівників, за керівництво практикою студентів тощо.

Отже, запропоновані напрями удосконалення нормативно-правової бази функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування дозволять забезпечити подальше ефективне формування та розвиток зазначених суб'єктів соціальної сфери, підвищити кваліфікацію персоналу соціальних працівників, врахувати потреби споживачів та організувати надання якісних соціальних послуг, що матиме підґрунтя створення цивілізованих відносин держави та суб'єктів господарювання щодо соціального захисту та соціального забезпечення населення.

### **3.2. Розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування**

Забезпечення ефективного формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування потребує запровадження сучасних підходів до визначення потреб споживачів у відповідних їх видах, організації їх надання різним категоріям споживачів, оцінки ефективності соціального обслуговування, удосконалення об'єктів соціальної інфраструктури, що у цілому забезпечить розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування.

Практичний досвід провідних країн з соціальною економікою свідчить, що розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, забезпечується через

відповідне соціальне страхування як з боку держави, так і інших суб'єктів господарювання соціальної сфери, а також безпосередньо населення. Відповідно подальший розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування та їх видів (як безкоштовних, так і платних) має здійснюватися через удосконалення системи соціального страхування та належне фінансування охорони здоров'я.

Враховуючи вищезазначене, на наш погляд, потребує розробки економічний механізм формування страхових внесків, що передбачає збільшення рівня надходжень до фондів соціального страхування, підвищення ефективності системи надання страхових виплат і соціальних послуг населенню та запровадження системи загальнообов'язкового державного соціального медичного страхування у межах існуючого тарифу внесків та без створення додаткового фонду.

Ефективним напрямом розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, має стати їх замовлення, під яким ми розуміємо процес, у ході якого державні органи розробляють проект послуги, визначають технічні вимоги її надання, відбирають найпридатніші для надання цієї послуги заклади і підприємства соціального обслуговування, укладають з ними контракти та у подальшому контролюють надання ними соціальних послуг, спрямованих на короткочасне й тривале задоволення певних потреб.

Способами розподілу функцій замовлення та укладання контрактів на надання соціальних послуг мають бути наступні:

- державні органи замовляють соціальні послуги безпосередньо і здійснюють централізоване управління процесом замовлення;
- державні органи замовляють соціальні послуги через посередництво створених ними та уповноважених структур шляхом поетапного перерахування відповідних коштів, що дає змогу організувати замовлення окремих соціальних послуг або для певних категорій населення.

Процес замовлення соціальних послуг має складатися із наступних елементів (рис. 3.1).

Як свідчать дані рис. 3.1, запропонована нами схема процесу замовлення соціальних послуг поєднує етапи, які передбачають визначення потреб у соціальних послугах, стратегічне планування, організацію тендерів, безпосередній процес соціального обслуговування та контроль за наданням послуг населенню.

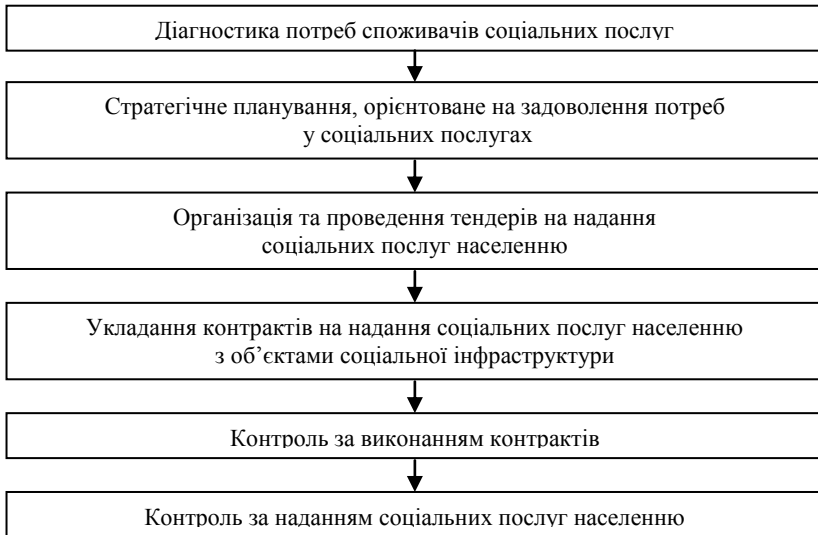


Рис. 3.1. Формалізована схема процесу замовлення соціальних послуг для населення [власні дослідження авторів]

На наш погляд, запровадження замовлення соціальних послуг для населення забезпечить розвиток продуктів, що проявляється у наступних аспектах:

- постійний моніторинг потреб споживача соціальних послуг та запровадження нових видів соціального обслуговування;
- розвиток моделі управління індивідуалізованих соціальних послуг;
- гнучкість системи надання соціальних послуг для різних категорій населення;
- формування конкурентних переваг закладів і підприємств соціального обслуговування та підвищення якості обслуговування;
- запровадження та розвиток інноваційних соціальних послуг;
- підвищення ефективності діяльності державних органів соціальної сфери у напрямках розробки та удосконалення стандартів соціальних послуг, планування, моніторингу та оцінювання процесу надання соціальних послуг для населення;
- забезпечення більш ефективного використання наявних коштів на соціальне забезпечення та соціальний захист населення тощо.

Практичними засадами впровадження моделі замовлення соціальних послуг для населення мають бути:

- відбір пріоритетних соціальних послуг, які підлягають замовленню у певному періоді, при чому вони мають відповідати стратегії розвитку соціальної сфери на відповідній території (стратегія розвитку визначається за результатами оцінки потреб місцевих громад у соціальних послугах, проведеної у минулому періоді);

- розробка специфікацій соціальних послуг і технічних завдань, в яких окреслено зміст та умови їх надання;

- оголошення тендеру (конкурсу) серед закладів і підприємств соціального обслуговування;

- оцінювання наданих пропозицій спеціально створеними експертними радами із місцевих органів соціального забезпечення та соціального захисту населення, незалежних організацій соціальної сфери, інших юридичних та фізичних осіб (економічного, юридичного, медичного, гуманітарного профілю тощо);

- процес переговорів та укладання контрактів з відібраними закладами і підприємствами соціального обслуговування; передбачається коригування пропозицій щодо умов надання соціальних послуг, чисельності споживачів, обсягів фінансування тощо;

- моніторинг та оцінка надання соціальних послуг.

Поряд із позитивними наслідками впровадження моделі замовлення соціальних послуг для населення, що забезпечують розвиток продуктів, нами виокремлено й негативні, а саме:

- непрозорий порядок розподілу коштів на надання соціальних послуг;

- надання переваг у конкурсі окремим закладам і підприємствам соціального обслуговування, наближених до певних осіб, які мають зовсім інші цілі використання коштів на фінансування соціальної сфери та соціального обслуговування;

- тимчасове погіршення якості соціальних послуг, що пов'язано із сучасним станом у системі фінансування закладів і підприємств соціального обслуговування та неприбуткових організацій, які надають соціальні послуги;

- брак кваліфікованих фахівців у сфері соціального обслуговування;

- виникнення труднощів у системі здійснення моніторингу та оцінки діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування у разі різкого збільшення їх кількості тощо.

На нашу думку, ефективне впровадження системи соціального замовлення реалізується через:

- узгодженість та відповідність із соціально-економічною політикою територій (області, міста, району);

- оцінку проблем, виявлених у процесі реалізації конкретної моделі соціального обслуговування та розробку необхідних заходів з їх усунення;

- доступність фінансових ресурсів;

- налагодження партнерських зв'язків між державними органами та закладами і підприємствами соціального обслуговування;

- чітке визначення зобов'язань сторін, що беруть участь у замовленні соціальних послуг, а також процедури моніторингу та контролю за їх виконанням;

- врахування національних бюджетних і регуляторних механізмів у соціальній сфері тощо.

Важливим аспектом щодо розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, є запровадження інновацій у системі соціального обслуговування населення та забезпечення ефективності надання соціальних послуг.

На сучасному етапі формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування актуальним стає питання розробки та впровадження інноваційних методів їх надання. Інноваційні методи у соціальній сфері дають змогу Україні наблизитися до сучасних стандартів надання соціальних послуг, що прийняті в Європі. На наш погляд, основними принципами розробки інноваційних методів надання соціальних послуг мають бути наступні: доступність і наближеність до споживача, усебічний підхід, прозорість і підзвітність, ефективність, солідарність і партнерство, гідність і права людини, залучення, персональний розвиток і постійне удосконалення та життєздатність тощо.

Основною метою запровадження інноваційних методів надання соціальних послуг є розвиток потенціалу зацікавлених сторін у високоякісних економічно ефективних соціальних послугах на місцевому, регіональному та державному рівнях.

Запропоновані нами принципи інноваційних методів надання соціальних послуг потребують їх характеристики, а саме:

- планування та залучення: передбачає формування загальної мети на трьох рівнях управління (національному, регіональному та місцевому), що відповідає єдиному механізму соціальної політики. Кінцевим результатом є розробка стратегій національного, регіонального та місцевого розвитку соціальних послуг при залученні різноманітних структур соціального обслуговування; їхня діяльність

має бути спрямована на розробку напрямів реформування та розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, а також на підтримку інноваційних соціальних послуг на рівні громади;

- прозорість і підзвітність: передбачає створення умов, коли заклади і підприємства соціального обслуговування мають нагоду набути навичок належного врядування, а потім поширити власний досвід серед зацікавлених сторін. Узагалі ключовими результатами є: розробка політики та стратегії надання соціальних послуг і соціального захисту та механізмів їх фінансування; організація соціальних послуг та управління ними; розвиток громад; забезпечення надання високоякісних соціальних послуг; розробка стратегії поширення досвіду тощо;

- партнерство та солідарність, доступність і наближеність до користувача: передбачає формування ефективних партнерських відносин при досягненні єдиної мети; запровадження адресних послуг, які відповідають потребам найбідніших і найуразливіших груп населення; рівність доступу до послуг та активна участь споживачів соціальних послуг в їх розробці, управлінні та контролі.

Забезпечення ефективності надання соціальних послуг у контексті розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, щільно пов'язано з оцінкою відповідних державних програм у сфері соціального забезпечення, соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, житла тощо. Результати оцінювання дають змогу удосконалити існуючу практику надання соціальних послуг, окреслити пріоритетні напрями розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищення ефективності їх функціонування, що у подальшому дозволить приймати оптимальні управлінські рішення, включаючи ефективне використання потенціалу, управління програмами, забезпечення їх життєздатності, сталості та незворотності досягнутих результатів. Оцінювання соціальних програм відкриває можливості для організаційного удосконалення продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування і соціальних програм різного рівня: як на рівні невеликих структур, так і програм загальнонаціонального рівня.

У практичній діяльності державних структур широкого використання набули два типи оцінки соціально-економічних програм: проміжна та узагальнююча (завершальна). На наш погляд, узагальнююча оцінка соціальних програм дає змогу продемонструвати

отримані результати, тобто безпосередньо пов'язана з питаннями забезпечення ефективності розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, саме її ми розглянемо більш детально.

Ефективність програми залежить, передусім, від того, наскільки соціальні послуги відповідають потребам населення. На нашу думку, при оцінюванні соціальних потреб важливо розуміти відмінність між відчutoю та усвідомленою потребою. Відчута потреба відображає перспективу тих, хто має цю проблему, тоді як усвідомлену потребу, як правило, формують експерти і вона відображає перспективу політиків, спонсорів, керівників і персоналу програм. Отже, оцінюючи потреби, важливо поєднувати ці дві перспективи. Якщо потреба є усвідомленою, але не є відчutoю, це може негативно позначитися на ефективності програми, спрямованої на задоволення такої потреби та розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування.

Узагальнююча оцінка дозволяє виявити зміни щодо покращення ситуації споживача соціальних послуг та рівень професійного втручання щодо задоволення потреб. Враховуючи зазначене, вважаємо, що соціальна програма функціонує у певному соціальному оточенні, що може змінюватися і у певний спосіб впливати на проблемну ситуацію, на вирішення якої спрямована програма; також неможливо ізолювати соціальну програму та її учасників від впливу середовища, однак при оцінюванні ефективності професійного втручання у межах програми необхідно враховувати вплив зовнішніх чинників.

З метою забезпечення максимальної об'єктивності результатів оцінювання необхідно дотримуватися відповідних стандартів. Ми пропонуємо звернути увагу на наступні стандарти:

- корисність – результати оцінювання соціальних програм використовують при прийнятті рішень щодо розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування;

- доцільність – забезпечення ефективності використання результатів соціальних програм у практичній діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування при наданні соціальних послуг різним категоріям населення;

- відповідність – діяльність у межах чинної нормативно-правової бази соціальної сфери та етичних норм, повага до усіх, хто залучений до процесу оцінювання соціальних програм;

- точність – валідність і надійність результатів тощо.

Для визначення перспектив розвитку об'єктів та явищ широкого використання набуло застосування економіко-математичного моделювання. На наш погляд, з метою оцінки розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, доцільно також застосувати даний метод. Нами проведено розрахунки на прикладі територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області за основними видами соціальних послуг.

Враховуючи сучасний стан закладів і підприємств соціального обслуговування та структуру соціальних послуг, які вони надають, нами розроблено концептуальну модель формування попиту на соціальні послуги територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області (рис. 3.2).

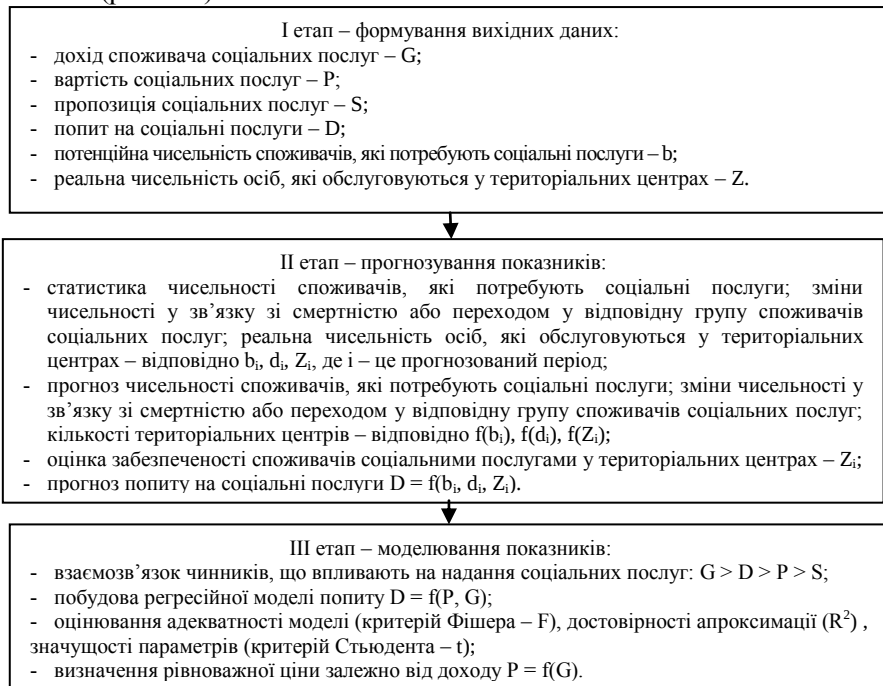


Рис. 3.2. Концептуальна модель формування попиту на соціальні послуги територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 3.2, формалізована модель складається із трьох етапів, які передбачають формування необхідних даних для прогнозування і моделювання показників та прийняття рішень щодо розвитку соціальних послуг.

У процесі побудови концептуальної моделі нами враховувалися принципи системного аналізу, синтез моделювання процесів встановлення рівноважної ціни на соціальні послуги, прогнозування попиту та відповідно до реальної і потенційної чисельності споживачів, їх грошових доходів.

Попит на соціальні послуг територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області формують такі чинники, як чисельність споживачів, кількість обслуговуваних одним працівником соціального закладу, обсяг фінансування об'єктів соціальної інфраструктури, платоспроможність родини споживача соціальних послуг тощо.

Для моделювання впливу доходів населення на попит та пропозицію соціальних послуг територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, нами використано модифіковану модель ринкової рівноваги:

$$\begin{cases} D = f(P, G), \\ S = f(P), \end{cases} \quad (3.1)$$

де:  $D$  – попит на соціальні послуги;

$P$  – вартість соціальних послуг;

$G$  – дохід споживача соціальних послуг;

$S$  – пропозиція соціальних послуг.

Дохід споживача соціальних послуг буде визначати зміну попиту, зміна попиту зумовить встановлення обґрунтованої вартості продукту, що пропонується закладом чи підприємством соціального обслуговування, яка, у свою чергу, змінить пропозицію. Процес буде повторюватися до встановлення рівноважної ціни, тобто для кожного рівня доходу буде встановлюватися відповідний попит при вже заданій пропозиції і рівноважна вартість соціальних послуг.

Наступним етапом моделювання попиту на соціальні послуги є розрахунок прогнозованої чисельності споживачів, які потребують соціальні послуги на наступні п'ять років на основі статистичних

даних (рис. 3.3); для розрахунків нами використано функцію ТЕНДЕНЦІЯ табличного процесору MS EXCEL.

Дані рис. 3.3 свідчать, що прогнозована чисельність споживачів послуг закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області має тенденцію до зменшення: з 1195,9 тис. осіб у 2011 р. до 1139,7 тис. осіб у 2015 р.

Результати прогнозування зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг (чисельність хворих, які потенційно можуть отримати групу інвалідності та споживачі, які мають доходи, нижчі за прожитковий мінімум), представлені на рис. 3.4; для розрахунків нами використано функцію ТЕНДЕНЦІЯ табличного процесору MS EXCEL.

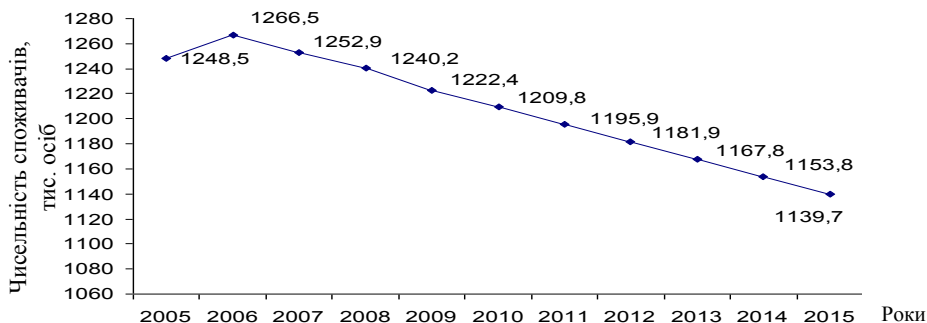


Рис. 3.3. Динаміка чисельності споживачів послуг закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області, 2005-2015 рр. (на початок року) [розраховано авторами за 229-233]

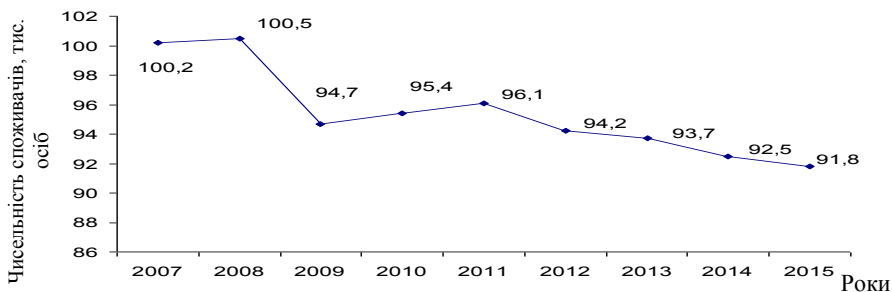


Рис. 3.4. Динаміка зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг Дніпропетровської області, 2007-2015 рр. (на початок року) [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рис. 3.4, на 2011–2015 рр. чисельність споживачів соціальних послуг у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу соціального обслуговування, зменшиться, а саме: з 96,1 тис. осіб у 2011 р. до 91,8 тис. осіб у 2015 р.

Кількість територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області протягом 2006–2010 рр. становила 51 одиницю [229–233] і на наступні п'ять років залишається незмінною. Також нами враховано, що, незважаючи на зменшення чисельності потенційних споживачів, розшириться спектр соціальних послуг за видами та групами населення.

Результати оцінки максимального попиту на соціальні послуги територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області представлений у табл. 3.1.

Виходячи із наведених у табл. 3.1 даних, у 2015 р. прогнозована чисельність споживачів Дніпропетровської області, які потребуватимуть соціальної допомоги вдома збільшиться на 14062 особи або на 35,0 % порівняно із 2005 р., а відносно 2014 р. – на 1401 осіб або на 2,7 %. Чисельність споживачів, що прагнутимуть отримати послуги з соціально-побутової реабілітації у 2015 р. збільшиться на 2317 осіб або на 39,2 % порівняно із 2005 р., а відносно 2014 р. – на 233 особи або на 2,9 %. На прогнозований період спостерігається найбільше зростання попиту на послуги з медико-соціальної реабілітації: у 2015 р. на 58,9 % порівняно із 2005 р. і на 3,8 % відносно 2014 р. Прогнозована тенденція зміни макроекономічних показників у країні свідчить і про зменшення обсягів надання адресної грошової та натуральної допомоги: у 2015 р. на 18,7 % порівняно із 2005 р. та на 2,4 % відносно 2014 р.

Враховуючи прогнозні значення чисельності споживачів послуг закладів і підприємств соціального обслуговування, зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг та кількості об'єктів соціальної інфраструктури, нами побудована функція величини максимального попиту споживачів соціальних послуг територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, яка має наступний вигляд:

Таблиця 3.1

**Показники максимального попиту споживачів за видами соціальних послуг територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, 2005-2015 рр. [розраховано авторами за 229-233]**

(осіб, на початок року)

| Види соціальних послуг                            | Роки: |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Відхилення,<br>(, -)      |                           | Темп зміни,<br>%         |                          |
|---------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                   | 2005  | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2015 р.<br>від<br>2005 р. | 2015 р.<br>від<br>2014 р. | 2015 р.<br>до<br>2005 р. | 2015 р.<br>до<br>2014 р. |
| Соціальна допомога вдома                          | 40137 | 42171 | 41868 | 43917 | 46310 | 47339 | 48642 | 50011 | 51400 | 52798 | 54199 | 14062                     | 1401                      | 135,0                    | 102,7                    |
| Соціально-побутова реабілітація                   | 5911  | 6459  | 6057  | 6908  | 6653  | 7012  | 7278  | 7523  | 7760  | 7995  | 8228  | 2317                      | 233                       | 139,2                    | 102,9                    |
| Медико-соціальна реабілітація                     | 3547  | 3661  | 3710  | 4377  | 4473  | 4620  | 4812  | 5015  | 5221  | 5428  | 5637  | 2090                      | 208                       | 158,9                    | 103,8                    |
| Надання адресної грошової та натуральної допомоги | 33099 | 29343 | 28573 | 30907 | 34785 | 31306 | 29907 | 29003 | 28259 | 27576 | 26921 | -6178                     | -655                      | 81,3                     | 97,6                     |
| Всього:                                           | 82694 | 81634 | 80208 | 86109 | 92221 | 90276 | 90639 | 91551 | 92640 | 93797 | 94985 | 12291                     | 1188                      | 114,9                    | 101,3                    |

$$D_{\max i} = b_{(i-1)} + b_{(i-2)} + b_{(i-3)} + b_{(i-4)} - d_{(i-1)} - d_{(i-2)} - d_{(i-3)} - d_{(i-4)} - Z_i, \quad (3.2)$$

де:  $D_{\max i}$  – максимальний попит споживачів соціальних послуг територіальних центрів у  $i$ -му році;

$b_{(i-1)}$  – чисельність осіб, які потребують соціальну допомогу вдома у  $i$ -му році;

$b_{(i-2)}$  – чисельність осіб, які потребують соціально-побутову реабілітацію у  $i$ -му році;

$b_{(i-3)}$  – чисельність осіб, які потребують медико-соціальну реабілітацію у  $i$ -му році;

$b_{(i-4)}$  – чисельність осіб, які потребують адресну грошову та натуральну допомогу у  $i$ -му році;

$d_{(i-1)}$  – зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг, які потребують соціальну допомогу вдома у  $i$ -му році;

$d_{(i-2)}$  – зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг, які потребують соціально-побутову реабілітацію у  $i$ -му році;

$d_{(i-3)}$  – зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг, які потребують медико-соціальну реабілітацію у  $i$ -му році;

$d_{(i-4)}$  – зміни чисельності у зв'язку зі смертністю або переходом у відповідну групу споживачів соціальних послуг, які потребують адресну грошову та натуральну допомогу у  $i$ -му році;

$Z_i$  – реальна чисельність осіб, які обслуговуються у територіальних центрах у  $i$ -му році.

Проведемо оцінку параметрів моделі залежності пропозиції від ціни на соціальні послуги для споживачів територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області (табл. 3.2).

Виходячи із наведених у табл. 3.2 даних, розвиток соціальних послуг, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, у перспективі може бути забезпечений за рахунок соціальної допомоги вдома та медико-соціальної реабілітації, що підтверджують розрахункові показники кореляції та достовірності апроксимації. Менш привабливими є послуги з соціально-побутової реабілітації і надання адресної грошової та натуральної допомоги (розрахункові показники демонструють низькі значення відповідних коефіцієнтів та критеріїв).

*Таблиця 3.2*

**Показники оцінки параметрів моделі залежності пропозиції від ціни на соціальні послуги для споживачів територіальних центрів Дніпропетровської області, 2005-2015 рр. [розраховано авторами за даними таблиці 3.1 і додатку Д]**

| Показники оцінювання параметрів регресійної моделі | Значення              |
|----------------------------------------------------|-----------------------|
| Соціальна допомога вдома:                          |                       |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,9671                |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,9071                |
| F-критерій Фішера                                  | 6,39                  |
| t-критерій Стюдента                                | 4,60                  |
| функція пропозиції                                 | $S = 38653 + 1409,2p$ |
| Соціально-побутова реабілітація:                   |                       |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,6580                |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,5476                |

Продовження таблиці 3.2

|                                                    |                      |
|----------------------------------------------------|----------------------|
| F-критерій Фішера                                  | 5,44                 |
| t-критерій Стюдента                                | 3,84                 |
| функція пропозиції                                 | $S = 5818 + 193,3p$  |
| Медико-соціальна реабілітація:                     |                      |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,9196               |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,8685               |
| F-критерій Фішера                                  | 6,21                 |
| t-критерій Стюдента                                | 4,32                 |
| функція пропозиції                                 | $S = 3183 + 256,8p$  |
| Надання адресної грошової та натуральної допомоги: |                      |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,4829               |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,0909               |
| F-критерій Фішера                                  | 2,89                 |
| t-критерій Стюдента                                | 1,54                 |
| функція пропозиції                                 | $S = 29861 + 493,6p$ |

Також нами проведений аналіз параметрів моделі залежності попиту споживачів соціальних послуг територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області від ціни та рівня доходів населення (табл. 3.3).

Як свідчать дані табл. 3.3, враховуючи рівень доходів населення Дніпропетровської області та ціни на соціальні послуги, розвиток продуктів, які надаються територіальними центрами соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, може бути забезпечений за рахунок соціальної допомоги вдома та медико-соціальної реабілітації, що підтверджують розрахункові показники кореляції та достовірності апроксимації. Послуги з соціально-побутової реабілітації і надання адресної грошової та натуральної допомоги будуть мати менший попит на ринку соціальних послуг.

Таблиця 3.3

**Показники оцінки параметрів залежності попиту споживачів соціальних послуг територіальних центрів Дніпропетровської області від ціни та рівня доходів населення, 2005-2015 рр.  
[розраховано авторами за даними таблиці 3.1, додатків Д; Е]**

|                                                    |          |
|----------------------------------------------------|----------|
| Показники оцінювання параметрів регресійної моделі | Значення |
| Соціальна допомога вдома:                          |          |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,9448   |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,9376   |
| F-критерій Фішера                                  | 5,41     |

Продовження таблиці 3.3

|                                                    |                              |
|----------------------------------------------------|------------------------------|
| t-критерій Стюдента                                | 3,86                         |
| функція попиту                                     | $D = 219,3G - 39,5p + 40188$ |
| Соціально-побутова реабілітація:                   |                              |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,7763                       |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,5607                       |
| F-критерій Фішера                                  | 3,27                         |
| t-критерій Стюдента                                | 2,65                         |
| функція попиту                                     | $D = 25,2G - 344,6p + 5641$  |
| Медико-соціальна реабілітація:                     |                              |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,9643                       |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,9004                       |
| F-критерій Фішера                                  | 5,21                         |
| t-критерій Стюдента                                | 3,68                         |
| функція попиту                                     | $D = 41,6G - 7,4p + 3474$    |
| Надання адресної грошової та натуральної допомоги: |                              |
| коефіцієнт кореляції                               | 0,3239                       |
| достовірність апроксимації ( $R^2$ )               | 0,2145                       |
| F-критерій Фішера                                  | 2,54                         |
| t-критерій Стюдента                                | 1,38                         |
| функція попиту                                     | $D = 312G - 74,1p + 39047$   |

На основі побудованих моделей попиту і пропозиції нами було визначено рівноважні ціни на соціальні послуги територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, залежно від рівня доходу споживачів (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

**Динаміка цін на соціальні послуги територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, залежно від рівня доходу споживачів, 2005-2015 рр. [розраховано авторами за даними додатку Е та 263]**

(грн., на початок року)

| Назва соціальної послуги                                                                                                         | Роки: |      |      |        |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|--------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                                                                                  | 2005  | 2006 | 2007 | 2008   | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Купівля та доставка продовольчих і промислових господарських товарів                                                             | 2,2   | 2,9  | 3,6  | 6,33,4 | 9,0  | 9,7  | 11,1 | 12,5 | 13,9 | 15,3 | 16,7 |
| Доставка куплених товарів до місця проживання                                                                                    | 1,2   | 1,6  | 1,9  | 3,4    | 4,8  | 5,2  | 5,9  | 6,7  | 7,4  | 8,2  | 8,9  |
| Виконання повсякденних послуг (підготовка продуктів для приготування їжі, миття овочів, фруктів і посуду, вивезення сміття тощо) | 0,9   | 1,2  | 1,4  | 2,5    | 3,6  | 3,9  | 4,4  | 5,0  | 5,6  | 6,1  | 6,7  |

*Продовження таблиці 3.4*

|                                                                                           |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Приготування їжі                                                                          | 1,7 | 2,4  | 2,9  | 5,0  | 7,2  | 7,8  | 8,9  | 10,0 | 11,1 | 12,2 | 13,4 |
| Годування (для ліжково-хворих)                                                            | 1,2 | 1,6  | 1,9  | 3,3  | 4,8  | 5,2  | 5,9  | 6,7  | 7,4  | 8,2  | 8,9  |
| Прання білизни                                                                            | 1,7 | 2,4  | 2,9  | 5,0  | 7,2  | 7,8  | 8,9  | 10,0 | 11,1 | 12,2 | 13,4 |
| Прасування                                                                                | 1,7 | 2,4  | 2,9  | 5,0  | 7,2  | 7,8  | 8,9  | 10,0 | 11,1 | 12,2 | 13,4 |
| Дрібний ремонт одягу                                                                      | 0,9 | 1,2  | 1,4  | 2,5  | 3,6  | 3,9  | 4,4  | 5,0  | 5,6  | 6,1  | 6,7  |
| Заміна натільної і постільної білизни                                                     | 1,7 | 2,4  | 2,9  | 5,0  | 7,2  | 7,8  | 8,9  | 10,0 | 11,1 | 12,2 | 13,4 |
| Виклик лікаря додому                                                                      | 0,2 | 0,2  | 0,3  | 0,5  | 0,7  | 0,8  | 0,9  | 1,0  | 1,1  | 1,2  | 1,3  |
| Супровід до поліклініки                                                                   | 3,5 | 4,7  | 5,8  | 10,1 | 14,4 | 15,5 | 17,8 | 20,0 | 22,3 | 24,5 | 26,7 |
| Оформлення пільгових рецептів, доставка медикаментів у період лікування                   | 2,6 | 3,5  | 4,3  | 7,5  | 10,8 | 11,6 | 13,3 | 15,0 | 16,7 | 18,4 | 20,1 |
| Влаштування у лікарню та його відвідування у період лікування                             | 5,2 | 7,1  | 8,7  | 15,1 | 21,6 | 23,3 | 26,6 | 30,0 | 33,4 | 36,7 | 40,1 |
| Прибирання житла                                                                          | 3,5 | 4,7  | 5,8  | 10,1 | 14,4 | 15,5 | 17,8 | 20,0 | 22,3 | 24,5 | 26,7 |
| Заповнення абонентних книжок, оплата комунальних послуг, звірення платежів, заміна книжок | 1,7 | 2,4  | 2,9  | 5,0  | 7,2  | 7,8  | 8,9  | 10,0 | 11,1 | 12,2 | 13,4 |
| Оформлення субсидій на квартирну плату і комунальні послуги                               | 8,7 | 11,8 | 14,5 | 25,1 | 36,0 | 38,8 | 44,4 | 50,0 | 55,6 | 61,2 | 66,9 |
| Миття вікон                                                                               | 2,6 | 3,5  | 4,3  | 7,5  | 10,8 | 11,6 | 13,3 | 15,0 | 16,7 | 18,4 | 20,1 |
| Виконання доручень, пов'язаних з необхідністю відвідування різних організацій             | 2,6 | 3,5  | 4,3  | 7,5  | 10,8 | 11,6 | 13,3 | 15,0 | 16,7 | 18,4 | 20,1 |
| Надання допомоги в обробці присадибної ділянки                                            | 8,7 | 11,8 | 14,5 | 25,1 | 36,0 | 38,8 | 44,4 | 50,0 | 55,6 | 61,2 | 66,9 |
| Допомога при консервації овочів та фруктів                                                | 4,2 | 5,6  | 6,9  | 12,1 | 17,3 | 18,6 | 21,3 | 24,0 | 26,7 | 29,4 | 32,1 |
| Надання допомоги у ремонті житлових приміщень                                             | 8,7 | 11,8 | 14,5 | 25,1 | 36,0 | 38,8 | 44,4 | 50,0 | 55,6 | 61,2 | 66,9 |
| Виконання прохань, пов'язаних із листуванням                                              | 0,9 | 1,2  | 1,4  | 2,5  | 3,6  | 3,9  | 4,4  | 5,0  | 5,6  | 6,1  | 6,7  |
| Купівля періодичної преси, книжок тощо                                                    | 0,9 | 1,2  | 1,4  | 2,5  | 3,6  | 3,9  | 4,4  | 5,0  | 5,6  | 6,1  | 6,7  |

Виходячи із наведених у табл. 3.4 даних, враховуючи рівень доходів споживачів Дніпропетровської області, визначені ціни на соціальні послуги територіальних центрів на прогнозований період (до 2015 р.): найнижчий рівень цін має послуга – виклик лікаря додому, а найвищий – оформлення субсидій на квартирну плату і комунальні послуги, надання допомоги в обробці присадибної ділянки та ремонт житлових приміщень.

Отже, розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, може бути забезпечений за рахунок комплексу організаційно-правових та соціально-економічних заходів з боку держави та безпосередньо суб'єктів господарювання соціальної сфери. Держава має удосконалити систему соціального страхування та забезпечити належне фінансування охорони здоров'я. Розробка економічного механізму формування страхових внесків має забезпечити збільшення рівня надходжень до фондів соціального страхування, підвищити ефективність системи надання страхових виплат і соціальних послуг населенню та запровадження системи загальнообов'язкового державного соціального медичного страхування.

Замовлення соціальних послуг, що є одним із перспективних напрямів розвитку соціальних послуг, має стати головним інструментом забезпечення надання економічно ефективних, високоякісних, стабільних соціальних послуг соціально незахищеним групам населення на основі сучасних інноваційних методів та моделей. Використання інноваційних методів у соціальній сфері дають змогу забезпечити не лише розвиток продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, але й ефективне формування та використання потенціалу зацікавлених сторін у соціальних послугах на різних рівнях управління.

Оцінювання державних програм у сфері соціального забезпечення і соціального захисту населення дають змогу удосконалити спектр послуг з соціального обслуговування, окреслити пріоритетні напрями розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищити ефективність їх функціонування та приймати оптимальні управлінські рішення.

Використання економіко-математичного моделювання при опрацюванні пропозицій щодо розвитку продуктів, що пропонуються закладами і підприємствами соціального обслуговування, дозволяє визначити пріоритетні напрями соціального обслуговування населення різними суб'єктами господарювання соціальної сфери, розробити моделі формування попиту, пропозиції та рівноважних цін на соціальні послуги тощо.

### **3.3. Формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування**

Важливим аспектом у гарантуванні державою права на соціальне забезпечення, є формування відповідного рівня якості соціальних послуг, які надаються різним категоріям населення, а також прозорість та ефективність управління коштами, які спрямовуються на такі цілі. Під якістю соціальних послуг ми розуміємо сукупність характеристик, що обумовлює здатність задовольняти встановлені та очікувані потреби споживачів.

Для забезпечення відповідного рівня якості соціального обслуговування державою розробляються і затверджуються соціальні стандарти та створюються моделі управління коштами на соціальне забезпечення [47]. Чинна система стандартів в Україні являє собою сукупність норм і нормативів, що регулюють питання норм харчування, забезпечення освітніми, медичними, житлово-комунальними, соціально-культурними послугами, кількісного співвідношення персоналу та споживачів соціального забезпечення, рівень кваліфікації персоналу підприємств соціальних послуг [47; 50]. Такі стандарти дають змогу контролювати й отримувати показники цільового використання фінансових ресурсів державними службами та закладами соціальної сфери, але за допомогою чинних стандартів неможливо оцінити результативність і вплив соціальних послуг на якість життя отримувачів відносно обсягів фінансування. У системі стандартів відсутні індикатори для оцінювання якості соціальних послуг, тому неможливо зіставити рівень якості з обсягами фінансування, оцінити ефективність надання соціальних послуг. Крім того, відсутність конкуренції у сфері соціальних послуг не стимулює суб'єктів господарювання соціальної сфери до покращення якості.

Враховуючи вищезазначене, виникає необхідність розробки системи управління якістю соціальних послуг та відповідних стандартів, які можуть бути впровадженні в Україні. Розроблення стандартів якості, їх постійний моніторинг у сучасних умовах стають обов'язковими елементами для забезпечення державою ефективного соціального захисту населення.

На наш погляд, модель забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування має поєднувати різні організаційні, економічні, фінансові, правові механізми, які дозволять

об'єктам соціальної сфери здійснювати безперервний процес надання якісних послуг різним верствам населення (рис. 3.5).



Рис. 3.5. Формалізована модель забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування [власні дослідження авторів]

Як свідчать дані рисунку 3.5, пропонована нами модель забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування дозволяє сформувати належну систему соціального забезпечення споживачів шляхом надання якісних соціальних послуг, налагодження відповідної інфраструктури та фінансового забезпечення, враховуючи попит і пропозицію та встановлення рівноважних цін, здійснення ефективного моніторингу та контролю за плануванням та організацією надання соціальних послуг

Важливим елементом моделі забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування є стандартизація. На нашу думку, стандарт соціальної послуги має визначати зміст послуги, сервіс для отримувача, вимоги до якості обслуговування, до процесу та умов надання послуг, до організації послуги та управління, встановлювати правила, процедури й принципи, якими має керуватися персонал закладів і підприємств соціального обслуговування (особливо це стосується вимог до персоналу та підвищення його кваліфікації).

Як переконує світовий досвід, стандарти якості соціальних послуг впроваджують з метою забезпечити якість індивідуального догляду та підтримки, яку отримують споживачі соціальних служб. Ці стандарти встановлюють найнижчий поріг, який гарантує безпеку та ефективність діяльності, базисний рівень якості послуг, нижче якого заклади і підприємства соціального обслуговування не мають сягати.

Стандартами якості соціальних послуг необхідно керуватися при наданні соціальних послуг широким верствам населення, які потребують догляду і підтримки, зокрема: людям похилого віку, людям з вадами фізичного і психічного розвитку, з порушенням у сприйнятті навчального матеріалу, дітям-сиротам, тим, хто повернувся з місць позбавлення волі та ін.

У цілому стандарти якості соціальних послуг застосовують з метою забезпечення і вимірювання якості соціальних послуг. Це своєрідний, узгоджений на державному рівні, уніфікований інструмент для оцінювання відповідності якості соціальних послуг заявленим потребам і обсягу. Такі стандарти складають державний стандартний мінімум, який не має зазнавати впливу з боку будь-якого закладу чи підприємства соціального обслуговування і забезпечує захист, гарантує безпеку здоров'я, добробуту та якості життя споживачів соціальних послуг.

Застосування стандартів має гарантувати комплексність та адресність соціальних послуг, їх орієнтацію на врахування індивідуальних потреб споживача, добровільність вибору щодо отримання соціальних послуг чи відмови від них. Такі стандарти орієнтовані на забезпечення надання соціальних послуг встановленої якості за максимальної ефективності використання бюджетних і позабюджетних коштів.

Невід'ємною складовою стандартів якості соціальних послуг мають стати вимоги щодо сприяння особам, що перебувають у складних життєвих обставинах, які вони не у змозі подолати самотійно, щодо попередження виникнення складних життєвих обставин і створення умов для самотійного розв'язання життєвих проблем.

Необхідно зазначити, що рівень якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування напряму залежить від ступеня здатності споживачів сплачувати за відповідні послуги. Заклади і підприємства соціального обслуговування прагнуть підвищувати цей рівень у разі, коли вони бажають залучити якомога більше споживачів або цього вимагають партнери. Споживачі продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування – це, як правило, вразливі верстви населення, які мають низький рівень доходів, а у багатьох випадках перебувають за межами бідності. Вони не мають змоги обирати надавачів, аналізувати та порівнювати якість продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, а також достатньої компетенції для самотійного вибору, і тому не можуть впливати на покращення якості послуги. У цьому разі про певний рівень якості, який би забезпечив досягнення результату соціальної послуги для споживачів, має подбати держава.

За нашим переконанням, стандарти якості соціальних послуг мають відображати зобов'язання щодо цінностей, покладених в їх основу, зокрема:

- право людей бути на самоті або поза публічною увагою чи втручанням в їхні справи;
- визнання притаманних людям цінностей, незалежно від обставин, поважаючи їхню унікальність і власні потреби; шанобливе ставлення до кожної особистості;
- можливість діяти й міркувати без посилення на інших, включаючи бажання зазнавати певного ступеня обдуманого ризику;
- можливість самотійного вибору із низки альтернативних варіантів;

- відстоювання усіх прав і привілеїв громадянина;
- реалізація особистих прагнень і можливостей в усіх аспектах повсякденного життя тощо.

На нашу думку, у процесі розробки стандартів якості соціальних послуг, що дозволить оцінити рівень суб'єкта господарювання соціальної сфери та ідентифікувати якість задоволення потреб споживачів, необхідно враховувати наступні основні принципи, а саме:

- повагу до людей та їхніх індивідуальних потреб і потенціалу;
- право вибору;
- право споживачів на обслуговування відповідно навченим і кваліфікованим персоналом або волонтерами;
- право споживачів і членів їхніх родин, опікунів брати участь у плануванні догляду й підтримці;
- право на скаргу;
- право на доступ до інформації про спектр соціальних послуг;
- право на конфіденційність;
- право на отримання соціальних послуг якомога ближче від дому тощо.

Ми вважаємо, що система стандартів соціальних послуг має передусім забезпечувати ефективність послуги та досягнення результату для споживача, передбачати гнучкість процесів та умов для найкращого реагування на їх потреби.

Враховуючи вищезазначене, систему державних стандартів у сфері соціальних послуг мають складати:

- сфери застосування стандартів;
- перелік соціальних послуг та закладів і підприємств, які їх надають;
- нормативи забезпечення різних категорій населення соціальними послугами;
- технологію розроблення та удосконалення стандартів;
- державний стандарт якості;
- механізми фінансового забезпечення якості соціальних послуг;
- методи контролю за якістю соціальних послуг;
- організаційну структуру управління системою якості соціальних послуг;
- вимоги до документації щодо якості соціальних послуг та ін.

Стандарт якості соціальних послуг має включати наступну структуру:

- стандарт соціальних послуг раннього втручання (галузевий);

- систему управління якістю соціальних послуг;
- процедури та функціональні обов'язки персоналу об'єктів соціального обслуговування;
- опис процесів і показників оцінювання якості соціальних послуг;
- організаційну структуру об'єктів соціального обслуговування тощо.

На наш погляд, стандарт якості соціальних послуг має відображати наступні вимоги щодо:

- організації процесу надання соціальних послуг (швидкість реагування закладів і підприємств соціального обслуговування на потреби нового споживача; доступність інформації про соціальні служби для різних категорій споживачів, які мешкають на охоплюваній території; чіткість інформації про те, які соціальні послуги безкоштовні, а які платні, та їх цінова структура; організація процесу попереднього оцінювання, визначення потреб потенційних споживачів; організація планування догляду; інфраструктура, забезпечення ресурсами; перегляд діяльності з надання соціальних послуг тощо);

- забезпечення кваліфікованими кадрами (організація процесу професійної підготовки та підвищення кваліфікації персоналу закладів і підприємств соціального обслуговування і волонтерів відповідно до їхніх посадових обов'язків і з огляду на категорії споживачів, яким надають соціальні послуги);

- перевірки дотримання стандартів якості соціальних послуг (організація процесу моніторингу надання соціальних послуг та оцінювання рівня якості їх надання;

- розробка та впровадження процедури подання скарг, доведення до громадськості їх результатів тощо).

При розробці стандартів якості соціальних послуг необхідно враховувати, що споживач не може розглядати увесь процес і заходи з його організації. Якісні властивості соціальних послуг споживач сприймає на окремих етапах їх надання. Особливо на його сприйняття впливають моменти, коли відбувається контакт з персоналом, який надає соціальні послуги, саме у ці моменти споживач й оцінює якість послуги.

На наш погляд, у стандартах якості соціальних послуг мають бути відображені наступні характеристики:

- зміст соціальних послуг, результат їх надання;

- форми надання соціальних послуг та умови їх отримання;
- критерії початку, завершення та перенаправлення;
- доступність соціальних послуг;
- індивідуальний підхід і залучення;
- відповідальність (укладання договору);
- конфіденційність та етика;
- опис етапів (процес) надання соціальних послуг;
- кваліфікація та компетентність персоналу закладів і підприємств соціального обслуговування;
- вимоги до приміщення та обладнання закладів і підприємств соціального обслуговування;
- управління якістю соціальних послуг.

Залучення до розроблення стандартів якості соціальних послуг споживачів, персоналу закладів і підприємств соціального обслуговування, органів державного управління та неурядових структур соціальної сфери, забезпечить реалістичність стандартів, відображення важливих для користувача елементів соціальної послуги, послідовність процесів і заходів, поширення знань про стандарти, бажання їх виконувати.

З метою неухильного дотримання стандартів якості соціальних послуг заклади і підприємства, які їх надають, мають організувати та забезпечити постійне практичне застосування внутрішньої системи моніторингу та оцінки власної діяльності й рівня задоволення потреб споживачів даною інституцією та послугами. Для здійснення моніторингу діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування, перевірки рівня відповідності заявленим реаліям і ступеню забезпечення задекларованої якості життя споживачів, уповноважені особи (моніторингова комісія) мають проводити обговорення із споживачами продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, членами їхніх родин, опікунами, працівниками та керуючими соціальними службами, іншими залученими особами, організовувати спостереження за щоденним життям споживачів, ретельно вивчати документацію (особові справи споживачів і персоналу, угоди про догляд, плани догляду, записи тощо).

Для користувачів соціальних служб державні стандарти якості соціальних послуг слугуватимуть гарантійним документом, що забезпечуватиме надання однаково якісних, доступних і кваліфікованих послуг державними, громадськими, приватними постачальниками з дотриманням необхідних норм, принципів і

цінностей та з урахуванням усіх заявлених потреб. Для працівників соціальних служб вони є контекстом, у межах якого можливе здійснення стратегічного та поточного планування і координації професійної діяльності. Для профільних міністерств та органів виконавчої влади, служб моніторингу та ліцензування ці стандарти є інструментом, за допомогою якого здійснюватимуть контроль якості, а також ліцензування закладів і підприємств соціального обслуговування.

На нашу думку, з метою удосконалення механізмів управління системою якості соціальних послуг, окрім розробки та впровадження стандартів і для забезпечення їх дотримання, доцільно було б використати й інші інструменти державного регулювання соціальної сфери, а саме: ліцензування (реєстрація), атестацію, визначення офіційного статусу (свідоцтва, дипломи, сертифікати), регулювання цін, інспектування, звітність, санкції тощо.

Необхідною складовою у моделі забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування має стати активізація громадянського суспільства, передусім залучення споживачів послуг до планування послуг, створення асоціацій споживачів послуг для захисту власних інтересів, незалежного громадського контролю надання соціальних послуг. Важливим також є активізація закладів і підприємств соціального обслуговування через створення професійних асоціацій та передачу їм деяких регулятивних повноважень держави, таких як атестація соціальних працівників, моніторинг дотримання етичного кодексу, розроблення та впровадження стандартів вищої якості тощо.

Враховуючи структуру соціальних послуг, потреби споживачів та діяльність закладів і підприємств соціального обслуговування, з метою формування якості продуктів для різних категорій населення, наданих у соціальній установі або поза її межами, нами розроблені критерії та індикатори їх якості (табл. 3.5).

Як свідчать дані табл. 3.5, запропоновані нами критерії та індикатори формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування дозволяють здійснити оцінку та визначити відповідний рівень якості соціальних послуг, враховуючи стан суб'єктів господарювання соціальної сфери, рівень кваліфікації персоналу соціальних служб, обсяг фінансування, соціально-гуманітарні та організаційно-економічні характеристики середовища функціонування об'єктів інфраструктури та умов життєдіяльності населення.

Таблиця 3.5

**Критерії та індикатори формування якості продуктів закладів і підприємств соціального [власні дослідження авторів]**

| Критерії якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування | Характеристика критеріїв якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Індикатори якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Достойність людини та громадянина                                           | надання соціальних послуг згідно з правами людини, причому ефективно запобігається зловживання влади з боку соціальних служб;                                                                                                                                                                                                                                                                        | - свобода пересування; свобода слова та вибору; - свобода віросповідання; право на приватне життя;                                              |
| Соціальний статус (громада, відносини, родина)                              | соціальні служби намагаються зберегти відповідний статус, у разі потреби покращити соціальний статус споживача; надані соціальні послуги сприяють створенню умов для спілкування, кооперації, зустрічі споживачів з рідними, знайомими та друзями;                                                                                                                                                   | - становище споживача у системі надавання соціальних послуг; - співробітництво з родиною та громадськістю; - освіта та виховання дітей;         |
| Фаховий та професійний підхід                                               | формування достатньої кількості кваліфікованого персоналу; забезпечення розвитку персоналу об'єктів соціального обслуговування шляхом набуття освіти на курсах підвищення кваліфікації, надання переваг партнерському підходу до споживачів;                                                                                                                                                         | - кваліфікованість персоналу; - консультації та супервізії для соціальних служб та окремих працівників; - забезпечення оцінки якості персоналу; |
| Медичне піклування                                                          | медичне та лікарське піклування надається на високому рівні; для споживачів забезпечені превентивні огляди, відвідання фахівців та спеціалістів; у разі проблем зі здоров'ям споживачеві надається необхідна кваліфікована допомога;                                                                                                                                                                 | - регулярні медичні огляди; - можливість використання страхової медицини;                                                                       |
| Харчування                                                                  | соціальні служби надають споживачам поживну та різноманітну їжу, відповідно до потреб різного віку; споживачі мають можливість обирати хоча б одну з двох страв та замовити різні дієтичні страви, відповідно до потреб; споживачі можуть мати вплив на підготовку меню; їжа подається гарячою, у достатній кількості та якості, в естетично оформленому середовищі, у часі згідно потреб споживача; | - умови харчування; меню та дієта;                                                                                                              |

| 1                                                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Фінансові витрати                                                 | менеджмент соціальної служби забезпечується відповідно до розміру витрат на експлуатацію об'єкта, фінансових витрат споживачів та якості наданих соціальних послуг;                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | - фінансове забезпечення та співучасть споживача;                                                                                                                                                                                                     |
| Гуманність середовища та послуг                                   | соціальні служби мають бути розміщені у житловому комплексі, поблизу громади; зовнішній та внутрішній інтер'єр будинку мали б бути оформлені відповідно до умов пересування людей із особливими потребами (ліфт, поручні, майданчики тощо); споживачі мали б мати доступ до різних видів соціальних послуг в установі або поза її межами; споживач може впливати на якість власного влаштування вибором кімнати;                                                            | - недоторканість у середовищі;<br>- структуризація форм надання та безпосередньо самих соціальних послуг;                                                                                                                                             |
| Управління соціальними структурами та її ефективне функціонування | соціальні служби активно намагаються покращати надання послуг на основі опрацьованої ними та регулярно доповнюваної стратегічної візії; підприємства соціальних послуг негайно реагують на зміни, спричинені зовнішніми та внутрішніми чинниками, конструктивно вирішують конфлікти, що виникли; персонал регулярно доповнює кваліфікаційні передумови та власними зауваженнями і пропозиціями активно беруть участь у процесі усієї організації надання соціальних послуг. | - цінності та культура соціальних структур;<br>- візія, стратегічне планування та зміни на підприємствах соціальних послуг;<br>- наради, контроль, дисципліна праці та вирішення конфліктів;<br>- кваліфікація та система прийняття працівників тощо. |

У процесі формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування важливого значення набувають методи їх оцінки. Ми пропонуємо використовувати наступні методи: процесуальний, соціальних консультацій та супервізії, ідентифікації суб'єктивного задоволення споживача.

Характеристика методів оцінки якості соціальних послуг представлена у табл. 3.6.

Виходячи із наведених у табл. 3.6 даних, запропоновані методи оцінки якості соціальних послуг дозволяють органам державного

управління соціальної сфери та захисту населення, незалежним структурам здійснити відповідну оцінку за безпосереднього контакту зі споживачем послуг та розробити пропозиції щодо покращення якості та задоволення потреб споживачів у продуктах закладів і підприємств соціального обслуговування.

Таблиця 3.6

**Методи оцінки якості соціальних послуг [власні дослідження авторів]**

| Методи оцінки якості соціальних послуг            | Характеристика                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Процесуальний                                     | базується на порівнянні результатів спостереження за реальним середовищем соціальних послуг із стандартами якості; цей стандарт важливий через те, що середовище, в якому споживач може вільно висловити власне бачення ситуації, створює основу для партнерської участі того, хто соціальні послуги приймає; споживач отримує у планованому процесі соціальних послуг пропозиції, метою яких є пряме його залучення до вирішення соціальних проблем, приймати власні рішення та нести відповідальність за них;                                                                                                                                            |
| Соціальних консультацій та супервізії             | полягає у здійсненні поглибленого аналізу, спрямованого на дослідження соціальних проблем споживача та визначення способів їх усунення; від особи, яка оцінює якість соціальних послуг очікують теоретичні знання та практичні здібності при безпосередньому контакті зі споживачем; оцінювач якості соціальних послуг при цьому методі виступає у ролі соціального консультанта, але насамперед – супервізора; супервізія – це метод, який являє собою кваліфіковане спостереження за здійсненням програми або проекту, спрямованих на якість діяльності працівників соціальних служб, причому має освітню та керівну функцію, а також функцію підтримки; |
| Ідентифікації суб'єктивного задоволення споживача | базується на дослідженні ступня задоволення споживача наданими соціальними послугами; оцінюють очікування споживача, особистий погляд на те, чого він хотів би у житті; передбачає особистий контакт зі споживачем, що отримує соціальні послуги, у приймаючому середовищі, при цьому він вільно висловлює власні бажання, особисті бажання та очікування споживача соціальних послуг, доступність і можливість цих бажань та очікувань, беруть участь у формуванні його ставлення, задоволення, незадоволення тощо.                                                                                                                                       |

З метою впровадження моделі забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування та відповідних стандартів, а також враховуючи критерії, індикатори та методи оцінки

якості соціальних послуг, нами запропоновано організаційно-економічний механізм забезпечення надання якісних соціальних послуг (рис. 3.6).



Рис. 3.6. Організаційно-економічний механізм забезпечення надання якісних соціальних послуг [запропоновано авторами]

Як свідчать дані рис. 3.6, запропонований організаційно-економічний механізм забезпечення надання якісних соціальних послуг дозволяє здійснити процес соціального обслуговування споживачів відповідно до їх потреб, а також враховуючи їх правові гарантії щодо отримання якісних послуг.

Також нами розроблена анкета для оцінювання виконання умов якості соціальних послуг, що надаються споживачам різними закладами і підприємствами соціального обслуговування (Додаток Ж). Виходячи із наведених у додатку Ж даних, запропонована анкета дозволяє здійснити опитування споживачів щодо дотримання закладами і підприємствами соціального обслуговування умов якості соціальних послуг та визначити відповідний рівень за 100-бальною шкалою.

Для визначення рівня якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування нами проводилося опитування споживачів різних об'єктів соціального обслуговування, а саме: територіального центру соціального обслуговування Дніпровського району м. Дніпродзержинська; Дніпродзержинського міського центру соціальних служб для родини, дітей та молоді; Петриківського територіального центру соціального обслуговування.

Результати оцінки виконання умов якості соціальних послуг, що надаються споживачам територіального центру соціального обслуговування Дніпровського району м. Дніпродзержинська, представлені у табл. 3.7.

*Таблиця 3.7*

**Показники оцінювання виконання умов якості соціальних послуг, що надаються територіальним центром соціального обслуговування Дніпровського району м. Дніпродзержинська, 2011 р. [власні дослідження авторів]**

| Умови якості соціальних послуг, яка надаються                                                                                                                                            | Значення, балів |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Визначення порядку, способів та умов надання соціальних послуг, їх обсяг та форми                                                                                                        | 4               |
| Визначення порядку та правил для досягнення мети і фахового спрямування при наданні соціальних послуг шляхом методів і порядку та принципів надання соціальних послуг                    | 4               |
| Визначення порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживача соціальних послуг                                                                | 2               |
| Визначення порядку та правил і заходів безпеки з метою запобігання порушень основних прав і свобод споживача соціальних послуг та використанню засобів фізичного і нефізичного обмеження | 3               |
| Визначення порядку при укладенні договору про надання соціальних послуг                                                                                                                  | 3               |
| Надання інформації споживачам соціальних послуг у зрозумілій для них формі, відповідно до їх індивідуальних потреб, можливостей та цілей                                                 | 4               |

Продовж. табл. 3.7

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Визначення порядку подання скарги, що пов'язана з наданням соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                                          | 3  |
| Допомога споживачеві соціальних послуг при посередництві та використанні інших соціальних послуг відповідно до його потреб та можливостей                                                                                                                                                                                             | 4  |
| Визначення порядку та правил встановлення рівня задоволення споживачів соціальних послуг, які надаються (середовище, догляд, харчування тощо) та використання встановлених фактів при підвищенні їх якості                                                                                                                            | 3  |
| Оцінка персоналу підприємства соціальних послуг, чи відповідає спосіб надання соціальних послуг потребам споживача соціальних послуг та їх цілям                                                                                                                                                                                      | 4  |
| Визначення порядку, правил та умов для прийняття, навчання, розвитку, подальшого навчання та підвищення фахових вмінь і навичок персоналу підприємства соціальних послуг, що відповідають загальнообов'язковим правовим нормам                                                                                                        | 4  |
| Встановлення структури та кількості робочих місць, кваліфікаційних передумов для їх виконання, обов'язків і компетенцій окремих працівників об'єкта соціального обслуговування                                                                                                                                                        | 4  |
| Встановлення методів та правил для оцінювання персоналу підприємства соціальних послуг, до яких відносяться і визначення особистих цілей, завдань та потреби подальшого навчання і способів дотримання цих правил                                                                                                                     | 3  |
| Визначення системи подальшого навчання персоналу підприємства соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                                       | 3  |
| Забезпечення робочих умов (відсутність бар'єрів, матеріальне оформлення, наявність побутового облаштування, світло й тепло тощо), що відповідають обсягу, типу соціальних послуг, які надаються, та потребам споживача соціальних послуг відповідно до загальнообов'язкових правових норм                                             | 3  |
| Надання соціальних послуг в умовах, при яких збережена людська гідність                                                                                                                                                                                                                                                               | 3  |
| Встановлення правил, порядку та компетенції при виникненні та вирішенні визначених невідкладних ситуацій                                                                                                                                                                                                                              | 3  |
| Встановлення порядку та правил для оформлення та оприлюднення річного звіту про діяльність та ведення справ, який включає і річний бухгалтерський звіт та його оцінку, розгляд видатків, розподіл за джерелами на пряме надання соціальних послуг та на власну діяльність, стан переміщення, іншого майна і обов'язків виконавця тощо | 3  |
| Встановлення порядку та правил при обробці та оприлюдненні особистих даних споживача соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                | 4  |
| Встановлення порядку, правил та способу оформлення і ведення реєстру документації про споживача соціальних послуг та їх архівацію                                                                                                                                                                                                     | 4  |
| Встановлення порядку оформлення та надання інформації про соціальні послуги, які надаються (інформаційна стратегія – письмова форма, аудіо або відео запис, інтернет-сторінка)                                                                                                                                                        | 3  |
| Формування бюджету на відповідний календарний рік, в якому заплановані видатки для забезпечення надання соціальних послуг, що відповідають запланованому обсягу соціальних послуг на відповідний календарний рік                                                                                                                      | 3  |
| РАЗОМ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 74 |

Як свідчать дані табл. 3.7, рівень якості соціальних послуг, що надаються споживачам територіальним центром соціального обслуговування Дніпровського району м. Дніпродзержинська, є достатній, оскільки сумарне значення показників становить 74 бали. Негативним моментом у системі забезпечення якості надання соціальних послуг даним підприємством є проблеми у визначенні

порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживачів соціальних послуг.

Результати дослідження виконання умов якості соціальних послуг, що надаються споживачам Дніпродзержинським міським центром соціальних служб для родини, дітей та молоді, представлені у табл. 3.8.

Таблиця 3.8

**Показники. оцінювання виконання умов якості  
соціальних послуг, що надаються споживачам  
Дніпродзержинським міським центром соціальних служб для  
родини, дітей та молоді, 2011 р. [власні дослідження авторів]**

| Умови якості соціальних послуг, яка надаються                                                                                                                                                                                                                                           | Значення, балів |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Визначення порядку, способів та умов надання соціальних послуг, їх обсяг та форми                                                                                                                                                                                                       | 4               |
| Визначення порядку та правил для досягнення мети і фахового спрямування при наданні соціальних послуг шляхом методів і порядку та принципів надання соціальних послуг                                                                                                                   | 4               |
| Визначення порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживача соціальних послуг                                                                                                                                                               | 2               |
| Визначення порядку та правил і заходів безпеки з метою запобігання порушень основних прав і свобод споживача соціальних послуг та використанню засобів фізичного і нефізичного обмеження                                                                                                | 3               |
| Визначення порядку при укладенні договору про надання соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                 | 3               |
| Надання інформації споживачам соціальних послуг у зрозумілій для них формі, відповідно до їх індивідуальних потреб, можливостей та цілей                                                                                                                                                | 3               |
| Визначення порядку подання скарги, що пов'язана з наданням соціальних послуг                                                                                                                                                                                                            | 3               |
| Допомога споживачеві соціальних послуг при посередництві та використанні інших соціальних послуг відповідно до його потреб та можливостей                                                                                                                                               | 3               |
| Визначення порядку та правил встановлення рівня задоволення споживачів соціальних послуг, які надаються (середовище, догляд, харчування тощо) та використання встановлених фактів при підвищенні їх якості                                                                              | 3               |
| Оцінка персоналу підприємства соціальних послуг, чи відповідає спосіб надання соціальних послуг потребам споживача соціальних послуг та їх цілям                                                                                                                                        | 3               |
| Визначення порядку, правил та умов для прийняття, навчання, розвитку, подальшого навчання та підвищення фахових вмінь і навичок персоналу підприємства соціальних послуг, що відповідають загальнообов'язковим правовим нормам                                                          | 3               |
| Встановлення структури та кількості робочих місць, кваліфікаційних передумов для їх виконання, обов'язків і компетенцій окремих працівників об'єкта соціального обслуговування                                                                                                          | 3               |
| Встановлення методів та правил для оцінювання персоналу підприємства соціальних послуг, до яких відноситься і визначення особистих цілей, завдань та потреби подальшого навчання і спосіб дотримання цих правил                                                                         | 3               |
| Визначення системи подальшого навчання персоналу підприємства соціальних послуг                                                                                                                                                                                                         | 3               |
| Забезпечення робочих умов (відсутність бар'єрів, матеріальне оформлення, наявність побутового обладнання, світло й тепло тощо), що відповідають обсягу, типу соціальних послуг, які надаються, та потребам споживача соціальних послуг відповідно до загальнообов'язкових правових норм | 3               |

Продовження таблиці 3.8

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Надання соціальних послуг в умовах, при яких збережена людська гідність                                                                                                                                                                                                                                                               | 3         |
| Встановлення правил, порядку та компетенції при виникненні та вирішенні визначених невідкладних ситуацій                                                                                                                                                                                                                              | 3         |
| Встановлення порядку та правил для оформлення та оприлюднення річного звіту про діяльність та ведення справ, який включає і річний бухгалтерський звіт та його оцінку, розгляд витратів, розподіл за джерелами на пряме надання соціальних послуг та на власну діяльність, стан переміщення, іншого майна і обов'язків виконавця тощо | 3         |
| Встановлення порядку та правил при обробці та оприлюдненні особистих даних споживача соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                | 3         |
| Встановлення порядку, правил та способу оформлення і ведення реєстру документації про споживача соціальних послуг та їх архівацію                                                                                                                                                                                                     | 4         |
| Встановлення порядку оформлення та надання інформації про соціальні послуги, які надаються (інформаційна стратегія – письмова форма, аудіо або відео запис, інтернет-сторінка)                                                                                                                                                        | 3         |
| Формування бюджету на відповідний календарний рік, в якому заплановані витрати для забезпечення надання соціальних послуг, що відповідають запланованому обсягу соціальних послуг на відповідний календарний рік                                                                                                                      | 3         |
| <b>РАЗОМ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>68</b> |

Виходячи із наведених у табл. 3.8 даних, рівень якості соціальних послуг, що надаються споживачам Дніпродзержинським міським центром соціальних служб для родини, дітей та молоді, є задовільний, так як сумарна кількість балів становить 68. До проблем, що зумовлюють зниження якості надання соціальних послуг даним підприємством, нами віднесено зменшення обсягів допомоги споживачеві при посередництві та використанні інших соціальних послуг відповідно до його потреб та можливостей.

Результати оцінювання виконання умов якості соціальних послуг, що надаються споживачам Петриківським територіальним центром соціального обслуговування, представлені у табл. 3.9.

Таблиця 3.9

**Показники оцінювання виконання умов якості  
соціальних послуг, що надаються споживачам Петриківським  
територіальним центром соціального обслуговування, 2011 р.**

**[власні дослідження авторів]**

| Умови якості соціальних послуг, яка надаються                                                                                                                         | Значення,<br>балів |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>1</b>                                                                                                                                                              | <b>2</b>           |
| Визначення порядку, способів та умов надання соціальних послуг, їх обсяг та форми                                                                                     | 4                  |
| Визначення порядку та правил для досягнення мети і фахового спрямування при наданні соціальних послуг шляхом методів і порядку та принципів надання соціальних послуг | 3                  |
| Визначення порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживача соціальних послуг                                             | 1                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Визначення порядку та правил і заходів безпеки з метою запобігання порушень основних прав і свобод споживача соціальних послуг та використанню засобів фізичного і нефізичного обмеження                                                                                                                                              | 2  |
| Визначення порядку при укладенні договору про надання соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                                               | 2  |
| Надання інформації споживачам соціальних послуг у зрозумілій для них формі, відповідно до їх індивідуальних потреб, можливостей та цілей                                                                                                                                                                                              | 3  |
| Визначення порядку подання скарги, що пов'язана з наданням соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                                          | 3  |
| Допомога споживачеві соціальних послуг при посередництві та використанні інших соціальних послуг відповідно до його потреб та можливостей                                                                                                                                                                                             | 3  |
| Визначення порядку та правил встановлення рівня задоволення споживачів соціальних послуг, які надаються (середовище, догляд, харчування тощо) та використання встановлених фактів при підвищенні їх якості                                                                                                                            | 3  |
| Оцінка персоналу підприємства соціальних послуг, чи відповідає спосіб надання соціальних послуг потребам споживача соціальних послуг та їх цілям                                                                                                                                                                                      | 3  |
| Визначення порядку, правил та умов для прийняття, навчання, розвитку, подальшого навчання та підвищення фахових вмінь і навичок персоналу підприємства соціальних послуг, що відповідають загальнообов'язковим правовим нормам                                                                                                        | 3  |
| Встановлення структури та кількості робочих місць, кваліфікаційних передумов для їх виконання, обов'язків і компетенцій окремих працівників об'єкта соціального обслуговування                                                                                                                                                        | 3  |
| Встановлення методів та правил для оцінювання персоналу підприємства соціальних послуг, до яких відноситься і визначення особистих цілей, завдань та потреби подальшого навчання і спосіб дотримання цих правил                                                                                                                       | 3  |
| Визначення системи подальшого навчання персоналу підприємства соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                                       | 3  |
| Забезпечення робочих умов (відсутність бар'єрів, матеріальне оформлення, наявність побутового облаштування, світло й тепло тощо), що відповідають обсягу, типу соціальних послуг, які надаються, та потребам споживача соціальних послуг відповідно до загальнообов'язкових правових норм                                             | 3  |
| Надання соціальних послуг в умовах, при яких збережена людська гідність                                                                                                                                                                                                                                                               | 3  |
| Встановлення правил, порядку та компетенції при виникненні та вирішенні визначених невідкладних ситуацій                                                                                                                                                                                                                              | 3  |
| Встановлення порядку та правил для оформлення та оприлюднення річного звіту про діяльність та ведення справ, який включає і річний бухгалтерський звіт та його оцінку, розгляд видатків, розподіл за джерелами на пряме надання соціальних послуг та на власну діяльність, стан переміщення, іншого майна і обов'язків виконавця тощо | 3  |
| Встановлення порядку та правил при обробці та оприлюдненні особистих даних споживача соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                | 3  |
| Встановлення порядку, правил та способу оформлення і ведення реєстру документації про споживача соціальних послуг та їх архівацію                                                                                                                                                                                                     | 4  |
| Встановлення порядку оформлення та надання інформації про соціальні послуги, які надаються (інформаційна стратегія – письмова форма, аудіо або відео запис, інтернет-сторінка)                                                                                                                                                        | 3  |
| Формування бюджету на відповідний календарний рік, в якому заплановані видатки для забезпечення надання соціальних послуг, що відповідають запланованому обсягу соціальних послуг на відповідний календарний рік                                                                                                                      | 3  |
| РАЗОМ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 64 |

Як свідчать дані табл. 3.9, рівень якості соціальних послуг, що надаються споживачам Петриківським територіальним центром соціального обслуговування, є задовільний, оскільки сумарне

значення показників становить 64 бали. Негативним моментом у системі забезпечення якості надання соціальних послуг даним підприємством є проблеми у визначенні порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживачів соціальних послуг, заходів безпеки з метою запобігання порушень основних прав і свобод споживача та використання засобів фізичного і нефізичного обмеження.

Таким чином, з метою формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, розробляється система управління якістю соціальних послуг та відповідні стандарти. Модель забезпечення якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування дозволяє сформувати належну систему соціального забезпечення споживачів шляхом надання якісних соціальних послуг, налагодження відповідної інфраструктури та фінансового забезпечення, враховуючи попит і пропозицію та встановлення рівноважних цін, здійснення ефективного моніторингу та контролю за плануванням та організацією надання соціальних послуг.

Організація системи надання якісних соціальних послуг, відповідно до вимог стандартів, дає змогу задовольнити потреби споживачів, неухильно дотримуватися їхніх прав і забезпечувати гнучкість діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування при оперативному реагуванні ними на зростаючі та змінювані потреби споживачів та вплив чинників зовнішнього оточення суб'єктів ринку соціальних послуг.

Забезпечення розробки та впровадження механізмів управління якістю соціальних послуг потребує опрацювання критеріїв, індикаторів та методів оцінки якості соціальних послуг для споживачів; використання анкетування при оцінюванні якості дозволяє визначити відповідний рівень та проблеми надання соціальних послуг, що знижують їх якість.

Стандарти якості соціальних послуг відзначаються гнучкістю, універсальністю та орієнтованістю на індивідуальні потреби споживачів; є загальними для усіх закладів і підприємств соціального обслуговування; зосереджені на результат; є реалістичними, встановленими з використанням практичного досвіду, із залученням як соціальних служб, так і споживачів до їх розробки; є економічно доцільними, такими, що визначають найкращу практику раціонального використання ресурсів для досягнення результату.

Отже, у цьому розділі монографії розроблено прогноз соціального забезпечення населення і встановлено, що потребує удосконалення нормативно-правова база соціальної сфери у напрямках державного регулювання діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування та запропоновані шляхи реформування системи соціального страхування; розширення меж діяльності суб'єктів (у тому числі і недержавних) інфраструктури ринку соціальних послуг; забезпечення прозорості конкурсів розподілу коштів, призначених для фінансування соціальних послуг; введення додаткових стимулів для фізичних та юридичних осіб, які фінансують діяльність закладів і підприємств соціального обслуговування; запровадження системи ліцензування соціальних послуг; забезпечення ефективного функціонування територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян тощо. Реалізація напрямів удосконалення нормативно-правової бази функціонування соціальної сфери дозволить забезпечити подальше ефективне формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищити кваліфікацію персоналу соціальних працівників, врахувати потреби споживачів та організувати надання якісних соціальних послуг, що слугуватиме підґрунтям для створення цивілізованих відносин держави та суб'єктів господарювання щодо соціального захисту та соціального забезпечення населення.

Запропоновано заходи щодо розвитку продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування шляхом розробки та запровадження комплексу організаційно-правових та соціально-економічних заходів з боку держави та безпосередньо закладів і підприємств соціального обслуговування. Для цього пропонуються напрями удосконалення системи соціального страхування та забезпечення відповідного фінансування охорони здоров'я; формування страхових внесків фондів соціального страхування; підвищення ефективності системи надання страхових виплат і соціальних послуг населенню; впровадження системи загальнообов'язкового державного соціального медичного страхування. Головним інструментом забезпечення надання економічно ефективних та якісних соціальних послуг споживачам має стати їх замовлення на основі сучасних інноваційних методів та моделей, що дозволить забезпечити не лише розвиток продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, але й ефективне формування та використання потенціалу зацікавлених сторін на

різних рівнях управління. З використанням економіко-математичного моделювання визначено пріоритетні напрями соціального обслуговування населення різними закладами і підприємствами соціального обслуговування та запропоновано моделі формування попиту, пропозиції та рівноважних цін на соціальні послуги.

Опрацьовані напрями формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, які ґрунтуються на розробці та запровадженні системи управління якістю соціальних послуг та відповідних стандартів; з цією метою запропонований алгоритм формування належної системи соціального забезпечення населення шляхом надання якісних соціальних послуг, удосконалення інфраструктури соціального обслуговування та фінансового забезпечення, враховуючи попит і пропозицію та встановлення рівноважних цін, здійснення ефективного моніторингу та контролю за плануванням та організацією надання соціальних послуг. У процесі розробки та впровадження механізмів управління якістю соціальних послуг запропоновано розширити критерії, індикатори та відповідні методи оцінки якості соціальних послуг для споживачів та використання анкетування при оцінюванні якості, що дозволяє визначити відповідний рівень та проблеми надання соціальних послуг, які знижують їх якість.

## ПІСЛЯМОВА

У монографії наведено теоретичне узагальнення і подальше практичне вирішення наукового завдання, що полягає в удосконаленні процесу формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування, обґрунтуванні сучасних підходів до організації соціального забезпечення та соціального захисту населення, оцінки рівня соціальних послуг та розробці прогнозу соціального забезпечення населення на перспективу через відповідну нормативно-правову базу, розвитку продуктів та забезпечення належної якості соціальних послуг. Дослідження процесу формування та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування у сучасних умовах дозволяє сформулювати наступні висновки:

Розглянуто сучасні підходи до організації соціального забезпечення та захисту населення. Досліджено процес соціального забезпечення, що передбачає організаційно-економічні заходи щодо надання матеріальної та нематеріальної допомоги різним верствам населення та підвищення рівня фінансового забезпечення економічно активних груп осіб, а також механізм соціального захисту населення, який являє собою сукупність законодавчо визначених економічних, соціальних, юридичних гарантій і прав, соціальних інститутів та установ, що забезпечують їх реалізацію та створюють умови для підтримки життєзабезпечення і дієвого існування різних соціально вразливих груп населення. За результатами досліджень побудовано модель ринку соціальних послуг в Україні та охарактеризовані чинники впливу на формування та розвиток даного ринку.

Визначено економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення і встановлено, що соціальна сфера характеризується пошуком оптимальної структури надання соціальних послуг; формуванням основних функцій та провідних напрямів діяльності різних рівнів державного управління у соціальній сфері; розробкою економічно-фінансових, організаційно-технічних засобів і важелів підтримки соціально вразливих верств населення та окремих громадян. Досліджено, що за останні роки набули розвитку нові підходи до соціального забезпечення та захисту населення, спрямовані на забезпечення соціальних гарантій залежно від майнового стану та доходів родини, посилення адресності державної підтримки та контролю за використанням бюджетних коштів тощо. Визначено, що система соціального забезпечення та захисту

населення в Україні функціонує відповідно до чинної нормативно-правової бази та фінансування з державного бюджету, а також за рахунок інших соціальних фондів як державних, так і приватних недержавних інститутів. Аргументовано необхідність запровадження нових, більш ефективних та економічно обґрунтованих форм і видів соціального забезпечення та захисту населення із залученням недержавних структур соціальної сфери та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування.

Узагальнено світовий досвід організації соціального забезпечення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування і визначено, що у світовій економіці функціонують різноманітні системи соціального захисту з визначеним переліком соціальних послуг для населення. Соціальне забезпечення у країнах світу передбачає грошові виплати для різних категорій громадян, соціальні послуги для дітей та молоді, довготермінове соціальне страхування. Проведені дослідження свідчать про зростаючу роль незалежних недержавних структур, які надають соціальні послуги. Правове забезпечення соціального захисту населення та функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування країн світу поєднує чинну нормативно-правову базу та систему державного і недержавного фінансування.

Проаналізовано ефективність розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області та досліджено їх інфраструктуру щодо надання соціальних послуг для різних категорій населення. Результати досліджень показують стабільну динаміку діяльності закладів і підприємств соціального обслуговування. Найбільшу кількість серед закладів і підприємств соціального обслуговування області становлять територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян. Для вирішення існуючих тут проблем запропоновано шляхи пом'якшення жорсткості регламентації державними нормативними актами, що визначають цільові групи споживачів, перелік соціальних послуг, систему підпорядкування. Інші заклади і підприємства соціального обслуговування області відчують недостатнє фінансування з боку держави, у роботі запропоновано шляхи удосконалення техніко-технологічної бази і підвищення кваліфікації соціальних працівників тощо.

Досліджуючи проблеми та недоліки функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування Дніпропетровської області,

застосовано групові та експертні інтерв'ю, які дозволили отримати інформацію щодо удосконалення системи соціального забезпечення та подальшого функціонування закладів і підприємств соціального обслуговування. Більшість проблем стосується інформаційного характеру щодо можливості отримання платних соціальних послуг, забезпечення їх належної якості та прийнятної ціни; реалізації соціальної політики на місцевому і державному рівнях; організації оцінювання потреб населення у соціальних послугах; створення телефонної служби консультацій з питань отримання соціальних послуг; забезпечення надання належного рівня медичних та освітніх послуг тощо. За результатами експертного інтерв'ю щодо рівня надання соціальних послуг населенню запропоновано напрями удосконалення чинної нормативно-законодавчої бази щодо організації соціальних послуг, прогнозування обсягів фінансування за різними джерелами, запровадження стандартів якості на соціальні послуги, ліцензування закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищення кваліфікації соціальних працівників з метою забезпечення задоволення потреб різних соціальних категорій населення та розвитку закладів і підприємств соціального обслуговування у перспективі.

Розроблено прогноз соціального забезпечення населення і встановлено, що потребує удосконалення нормативно-правова база соціальної сфери у напрямках державного регулювання закладів і підприємств соціального обслуговування та запропоновані шляхи реформування системи соціального страхування; розширення меж діяльності суб'єктів (у тому числі і недержавних) інфраструктури ринку соціальних послуг; забезпечення прозорості конкурсів розподілу коштів, призначених для фінансування соціальних послуг; введення додаткових стимулів для фізичних та юридичних осіб, які фінансують діяльність закладів і підприємств соціального обслуговування; запровадження системи ліцензування соціальних послуг; забезпечення ефективного функціонування територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян тощо. Реалізація запропонованих напрямів удосконалення нормативно-правової бази соціальної сфери дозволить забезпечити подальше ефективне формування та розвиток закладів і підприємств соціального обслуговування, підвищити кваліфікацію персоналу соціальних працівників, врахувати потреби споживачів та організувати надання якісних соціальних послуг, що слугуватиме

підґрунтям для створення цивілізованих відносин держави та суб'єктів господарювання щодо соціального захисту та соціального забезпечення населення.

Запропоновано заходи щодо розвитку продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування шляхом розробки та запровадження комплексу організаційно-правових та соціально-економічних заходів з боку держави та безпосередньо закладів і підприємств соціального обслуговування. Для цього пропонуються напрями удосконалення системи соціального страхування та забезпечення відповідного фінансування охорони здоров'я; формування страхових внесків фондів соціального страхування; підвищення ефективності системи надання страхових виплат і соціальних послуг населенню; впровадження системи загальнообов'язкового державного соціального медичного страхування. Головним інструментом забезпечення надання економічно ефективних та якісних соціальних послуг споживачам має стати їх замовлення на основі сучасних інноваційних методів та моделей, що дозволить забезпечити не лише розвиток продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, але й ефективне формування та використання потенціалу зацікавлених сторін на різних рівнях управління. З використанням економіко-математичного моделювання визначено пріоритетні напрями соціального обслуговування населення різними закладів і підприємств соціального обслуговування та запропоновано моделі формування попиту, пропозиції та рівноважних цін на соціальні послуги.

Опрацьовані напрями формування якості продуктів закладів і підприємств соціального обслуговування, які ґрунтуються на розробці та запровадженні системи управління якістю соціальних послуг та відповідних стандартів; з цією метою запропонований алгоритм формування належної системи соціального забезпечення населення шляхом надання якісних соціальних послуг, удосконалення інфраструктури соціального обслуговування та фінансового забезпечення, враховуючи попит і пропозицію та встановлення рівноважних цін, здійснення ефективного моніторингу та контролю за плануванням та організацією надання соціальних послуг. У процесі розробки та впровадження механізмів управління якістю соціальних послуг запропоновано розширити критерії, індикатори та відповідні методи оцінки якості соціальних послуг для споживачів та використання анкетування при оцінюванні якості, що дозволяє

визначити відповідний рівень та проблеми надання соціальних послуг, які знижують їх якість.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акіліна О. В. Розвиток соціального партнерства в Україні / О. В. Акіліна // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – № 10. – С. 116–122.
2. Астрид Зам. В интересах социального партнерства. Опыт белорусско-германского сотрудничества / Зам. Астрид // Социальная работа. – 2008. – № 4. – С. 28–30.
3. Балтачєєва Н. Про стан фінансового забезпечення соціальної сфери: регіональний аспект / Н. Балтачєєва // Україна: аспекти праці. – 2008. – № 4. – С. 14–19.
4. Барсуков А. В. Соціальна політика країн ЄС / А. В. Барсуков // Формування ринкових відносин в Україні. – 2005. – Т. 2 (45). – С. 49–54.
5. Барсуков А. В. Принципи побудови та особливості реалізації регіональної соціальної політики в Україні / А. В. Барсуков // Регіональна економіка. – 2003. – № 1. – С. 190–194.
6. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді / О. В. Безпалько. – К. : Навчальна книга, 2005. – 176 с.
7. Безпалько О. В. Соціальна робота в схемах і таблицях : Навч. посіб. / О. В. Безпалько. – К. : Логос, 2003. – 105 с.
8. Бедная В. Б. Вдосконалення інфраструктури соціальної роботи України на етапі входження її в європейське співтовариство / В. Б. Бедная // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Збірник наукових праць. – Випуск № 25. – Запоріжжя : ЗДІА, 2006. – С. 62–72.
9. Бедная В. Б. Вплив світових тенденцій на розвиток соціальної інфраструктури в країнах Європейського Союзу / В. Б. Бедная // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Збірник наукових праць. – Випуск № 27. – Запоріжжя : ЗДІА, 2006. – С. 73–87.
10. Бедная В. Б. До питання про необхідність соціальної роботи в економічній сфері життєдіяльності суспільства / В. Б. Бедная // Ноосфера і цивілізація. – Вип. 3 (6). – Донецьк : ДонНТУ, 2006. – С. 119–122.
11. Бедная В. Б. Система соціальної роботи та необхідність її інфраструктурного забезпечення / В. Б. Бедная // Нова парадигма : Журнал наукових праць. – Вип. 51. – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2005. – С. 33–44.
12. Бедная В. Б. Управління розвитком інфраструктури соціальної роботи в соціальній державі / В. Б. Бедная // Науковий

часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 7. Релігієзнавство. Культурологія. Філософія: Збірник наукових праць. – Випуск 9 (22). – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2006. – С. 171–180.

13. Бедная В.Б. Функції системи соціальної роботи: теоретичний аспект / В.Б. Бедная // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Збірник наукових праць. – Випуск № 24. – Запоріжжя: ЗДІА, 2006. – С. 119–129.

14. Бичков С. Аналіз становлення та розвитку систем соціального захисту в різних країнах світу та можливості адаптації набутого досвіду до умов України / С. Бичков // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2006. – № 3. – С. 189–195.

15. Бідак В.Я. Державне регулювання соціального захисту населення / В.Я. Бідак // Регіональна політика і механізми її реалізації. – К. : Наукова думка, 2003. – С. 185–190.

16. Бідак В.Я. Державні механізми регулювання соціального захисту населення / В.Я. Бідак // Формування ринкових відносин в Україні: Збірник наукових праць. Випуск 14. – К. : НДЕІ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, 2001. – С. 94–97.

17. Бідак В.Я. Пріоритети державного регулювання соціального захисту населення / В.Я. Бідак // Соціально-економічні дослідження в перехідний період. Механізми регулювання регіонального ринку праці: Збірник наукових праць. Випуск 3 (XXXIV). – Львів: НАН України ІРД, 2002. – С. 284–290.

18. Бідак В.Я. Складові системи державного регулювання соціального розвитку і соціального захисту населення / В.Я. Бідак // Україна: аспекти праці. – 2004. – № 1. – С. 35–41.

19. Бойко М.Д. Право соціального забезпечення України. / М.Д. Бойко. – К. : Олан, 2004. – 301 с.

20. Болотіна Н.Б. Право соціального забезпечення України: системно-структурний аналіз / Н.Б. Болотіна // Право України. – 2001. – № 5. – С. 24–28.

21. Болотіна Н.Б. Право соціального захисту України. / Н.Б. Болотіна. – К. : Знання, 2005. – 615 с.

22. Бондарчук К. Основні напрями соціального захисту населення в умовах підвищення цін на споживчі товари та послуги / К. Бондарчук // Україна: аспекти праці. – 2009. – № 2. – С. 37–43.

23. Боярчук Т.В. Еволюція поглядів на проблеми соціального захисту населення / Т.В. Боярчук // Вісник Технологічного університету Поділля. Серія: економічні науки. – 2003. – № 1. – С. 43–46.

24. Боярчук Т.В. Метод оцінки рівня соціального захисту населення України / Т.В. Боярчук // Вісник Східноукраїнського національного університету ім. В.Даля. – 2005. – № 12. – С. 24–29.

25. Боярчук Т.В. Механізм регулювання соціального захисту населення в Україні / Т.В. Боярчук // Вісник Хмельницького національного університету. Серія: економічні науки. – 2005. – № 6. – С. 257–260.

26. Боярчук Т.В. Напрями удосконалення системи соціального захисту економічно активних верств населення в Україні / Т.В. Боярчук // Вісник Технологічного університету Поділля. Серія: економічні науки. – 2004. – №3. – С. 42–46.

27. Боярчук Т.В. Особливості соціального захисту населення європейських країн / Т.В. Боярчук // Вісник Хмельницького національного університету. Серія: економічні науки. – 2005. – № 2. – С. 170–174.

28. Боярчук Т.В. Регулювання системи соціального захисту населення та напрями її удосконалення / Т.В. Боярчук // Вісник Технологічного університету Поділля. Серія: економічні науки. – 2004. – № 6. – С. 257–260.

29. Боярчук Т.В. Сутність нової парадигми соціального захисту населення в системі державної політики України / Т.В. Боярчук // Регіональні аспекти розвитку і розміщення продуктивних сил України. Випуск 9. – Тернопіль: Тернопільська академія народного господарства. – 2004. – С. 290–293.

30. Брижоватий Т.В. Інноваційні моделі соціальних послуг: проекти Українського фонду соціальних інвестицій. Спільний проект Уряду України та Світового Банку “Український фонд соціальних інвестицій” / за ред. Н.В. Кабаченко. – К. : Віпол, 2006. – 320 с.

31. Бульба В.Г. Реформування системи соціального захисту в Україні: проблеми і перспективи / В.Г. Бульба, Ю.М. Бондаренко // Теорія і практика державного управління. – Вип. 3 (15). – Харків: Магістр, 2006. – С. 96–101.

32. Бычєня Е.А. Самопомощь как социальная технология / Е.А. Бычєня, К.С. Наранович // Социальная работа. – 2007. – № 1. – С. 15–18.

33. Вакуленко О.В. Деякі аспекти оцінки ефективності надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. / О.В. Вакуленко. – К. : Держсоцслужба, 2005. – 124 с.

34. Васильєва Н. Підвищення соціальної спрямованості місцевих бюджетів / Н. Васильєва // Управління сучасним містом. – 2004. – № 1. – С. 171–179.

35. Віннікова Л.В. Соціальна робота та надання соціальних послуг населенню / Л.В. Віннікова // Збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Ч. І. – Луганськ : СНУ, 2001. – С. 144.

36. Волгин Н.А. Социальная политика: учебник. / Н.А. Волгин. – М. : Экзамен, 2002. – 736 с.

37. Галушка З.І. Нова роль держави в сучасній економіці : соціосинергетичний погляд / З.І. Галушка // Економіка та держава. – 2009. – № 1. – С. 103–106.

38. Гілета О. Оцінка програм як важливий засіб підвищення ефективності надання соціальних послуг / О. Гілета // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг? : Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 183–186.

39. Гончарова С. Ю. Соціальна політика: навчальний посібник / С. Ю. Гончарова, І.П. Отенко. – Харків : ХДЕУ, 2003. – 198 с.

40. Городня О. Система соціального захисту у Бельгії / О. Городня // Охорона праці. – 2002. – № 1. – С. 45–46.

41. Горпинич О.В. Особливості соціальної роботи в умовах становлення громадянського суспільства в Україні / О. В. Горпинич // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць. – Дніпропетровськ : Дніпропетровський регіональний інститут державного управління УАДУ при Президентіві України, 2002. – С. 210–216.

42. Горпинич О.В. Соціальна робота в Україні: стан та перспективи розвитку / О.В. Горпинич // Науковий часопис НПУ ім. М.П.Драгоманова. Серія № 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління: Зб. наукових праць. – К. : НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2004. – С. 67–74.

43. Горпинич О.В. Соціальна робота як чинник подолання проблем / О.В. Горпинич // Современное студенчество Украины: опыт, проблемы перспективы. Материалы научной конференции

преподавателей и студентов 11–12 апреля 2002 г. – Запорожье : ЗГУ, 2002. – С. 76–79.

44. Господарський кодекс України: Офіційний текст. – К. : Кондор, 2003. – 208 с.

45. Гриненко А. М. Соціальна політика: Начально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни. / А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2003. – 309 с.

46. Державна цільова соціальна програма розвитку цивільного захисту на 2009–2013 роки : Постанова Кабінету Міністрів України № 156 від 25 лютого 2009 р. // Урядовий кур'єр. – 25/ 3/2009. – С. 7–8.

47. Державний класифікатор соціальних стандартів і нормативів : Класифікатор, Перелік, Міністерство праці та соціальної політики України № 293 від 17 червня 2002 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

48. Державний статистичний щорічник України за 2010 р. / Державний комітет статистики України // [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)

49. Дідківська Л. І. Державне регулювання економіки: Навчальний посібник. / Л. І. Дідківська, Л. С. Головка. – К. : Знання-Прес, 2000. – 209 с.

50. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги : Довідник Міністерства праці та соціальної політики України № 324 від 14 жовтня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

51. Додіна Т. М. Соціальні допомоги, пільги та послуги за законодавством України: збірник нормативних актів. / Т. М. Додіна, Г. І. Чанишева. – Харків : Одиссей, 2008. – 520 с.

52. Дяченко В. М. Концептуальні засади реформування системи соціальних послуг в Україні / В. М. Дяченко // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 5–16.

53. Дяченко В. М. Система соціальної допомоги на шляху перетворень / В. М. Дяченко // Соціальний захист. – 2003. – № 10. – С. 12–15.

54. Ейр Стів. Стандарти якості та необхідні інновації як гарантія належного рівня соціальної роботи / Стів. Ейр // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 24–31.

55. Європейська соціальна хартія (переглянута): Хартія, Міжнародний документ, Рада Європи ETS № 163 від 03 травня 1996 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

56. Європейський вибір. Концептуальні засади стратегії економічного та соціального розвитку України на 2002–2011 роки :

Послання Президента України до Верховної Ради України від 30 квітня 2002 р. // Урядовий кур'єр, № 100, 04.06.2002. – С. 3 – 4.

57. Європейський кодекс соціального забезпечення: Кодекс, Міжнародний документ, Класифікація, Рада Європи ETS № 48 від 16 квітня 1964 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

58. Журавський В. С. Соціальний кодекс України: Проект. / В. С. Журавський. – К. : Логос, 1998. – 319 с.

59. Загальнообов'язкове державне соціальне страхування, соціальний захист та пенсійне забезпечення: у цифрах і фактах за 2010 р. // [www.mlsp.gov.ua](http://www.mlsp.gov.ua), [www.pfu.gov.ua](http://www.pfu.gov.ua)

60. Зборовский Э. И. Общественная социальная защита в практике социальной работы / Э. И. Зборовский // Социальная работа. – 2007. – № 1. – С. 3–5.

61. Зверева І. Д. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.

62. Зверева І. Д., Безпалько О. В. Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навчально-методичний комплекс / І. Д. Зверева, О. В. Безпалько. – К. : Фенікс, 2007. – 528 с.

63. Звіт про виконання програми соціально-економічного та культурного розвитку Дніпропетровської області за 2010 рік. // [www.adm.dp.gov.ua](http://www.adm.dp.gov.ua)

64. Зінченко С. М. Бюджетне забезпечення розвитку соціальної інфраструктури регіону / С. М. Зінченко // Держава та регіони. Серія: Державне управління. – 2005. – № 1. – С. 46–50.

65. Зінченко С. М. Принципи і структура – основа формування системи управління соціальним розвитком регіонів України / С. М. Зінченко // Командор. – 2005. – № 1. – С. 41–44.

66. Зінченко С. М. Сучасні проблеми управління соціальними процесами / С. М. Зінченко // Держава та регіони. Серія : Державне управління. – 2005. – № 2. – С. 94–99.

67. Іванова О. Л. Соціальна політика: теоретичні аспекти. / О. Л. Іванова. – К. : КМ Академія, 2003. – 107 с.

68. Іванова О. Л. Стандарти у соціальній роботі: якими їм бути? / О. Л. Іванова // Соціальна політика і соціальна робота. – 2004. – № 3. – С. 57–64.

69. Іванова О. Л. Стандарти як державний інструмент забезпечення якості соціальних послуг / О. Л. Іванова // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти

європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 39–44.

70. Кабаченко Н. Проблеми оцінювання діяльності державних організацій у сфері надання соціальних послуг / Кабаченко Н. // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2007. – № 2. – С. 261–269.

71. Калачова І. В. Використання соціологічних даних при здійсненні соціального моніторингу / І. В. Калачова, О. А. Рудич // Статистика України. – 2006. – № 2. – С. 11–21.

72. Капська А. Й. Соціальна робота: навчальний посібник. / А. Й. Капська. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 328 с.

73. Капська А. Й. Соціальна робота: технологічний аспект: навчальний посібник. / А. Й. Капська. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 352 с.

74. Клапгам Р. Соціальна ринкова економіка: основні орієнтири для України. / Р. Клапгам. – К. : Геопринт, 2003. – 119 с.

75. Клівіденко Л. М. Перспективи розвитку соціального захисту населення / Л. М. Клівіденко // Регіональні перспективи. – 2003. – № 2–3 (27–28). – С. 188–190.

76. Клівіденко Л. М. Соціальний захист населення України, його суть та значення / Л. М. Клівіденко // Наукові записки Тернопільського державного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: Економіка. – 2001. – № 7. – С. 93–96.

77. Клос Л. Є. Вступ до практичної соціальної роботи (на прикладі вивчення досвіду України та Канади). / Л. Є. Клос, Н. О. Микитенко. – Львів: Видавництво Національного університету “Львівська політехніка”, 2005. – 136 с.

78. Клос Л. Є. Специфіка діяльності працівників сфери соціальних послуг у США / Л. Є. Клос, Н. О. Микитенко // Мовні і концептуальні картини світу. – 2004. – № 13. – С. 67–71.

79. Ковбаско О. Стандартизація як інструмент поліпшення якості соціальних послуг з працевлаштування / О. Ковбаско // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 85–88.

80. Ковбасюк Ю. Розвиток співпраці України зі Світовим банком у реформуванні соціального сектора національної економіки / Ю. Ковбасюк // Збірник наукових праць Української Академії

державного управління при Президентів України. – 2002. – № 2. – С. 153–159.

81. Конституція України. – К. : Право. Українська Правнича Фундація, 1996. – 56 с.

82. Концепція реформування системи соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України № 178-р від 13 квітня 2007 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

83. Кошелев Г. Пільги в країнах ЄС і система соціального забезпечення у США / Г. Кошелев, В. Крютченко // Соціальний захист. – 2005. – № 5. – С. 41–44.

84. Коюда В. О. Соціальний захист в Україні / В. О. Коюда, О. І. Гамова // Вісник Національного технічного університету “Харківський політехнічний інститут”. – 2004. – №10. – С. 82–93.

85. Кунгурова Н. И. Особенности социальной работы с молодыми семьями / Н. И. Кунгурова, Н. В. Сусько // Социальная работа. – 2008. – № 3. – С. 8–12.

86. Курбатов В. И. Социальная работа: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. / В. И. Курбатов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 203. – 480 с.

87. Куценко В. І. Розвиток соціального комплексу України у контексті ринкових трансформацій / В. І. Куценко // Економіка. – 2008. – № 2. – С. 32–37.

88. Лаврович А. П. Принцип конфиденциальности в социальной работе / А. П. Лаврович // Социальная работа. – 2008. – № 4. – С. 20–27.

89. Левін П. Інноваційні підходи до розвитку соціальної інфраструктури та людського потенціалу / П. Левін // Україна: аспекти праці. – 2007. – № 2. – С. 21–26.

90. Мак'аггарт Грег. Зміни в соціальній сфері України: погляд у минуле й майбутнє / Грег. Мак'аггарт // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 17–23.

91. Макаренко В. А. Глобальні та регіональні аспекти реалізації соціальної політики / В. А. Макаренко // Світова цивілізація і міжнародні відносини. – 2002. – №1. – С. 207–210.

92. Макаренко В. А. Засади формування регіональної соціальної політики як механізму регулювання соціальної сфери / В. А. Макаренко // Вісник Дніпропетровського університету. Соціологія. Філософія. Політологія. Випуск 8. – Дніпропетровськ: РВВ ДНУ, 2002. – С. 124–129.

93. Макаренко В. А. Основні засади формування нової концепції соціального захисту населення України в умовах ринкових відносин / В. А. Макаренко // Грані. – 2000. – № 1. – С. 63–66.

94. Макаренко В. А. Принципові механізми реалізації соціальної політики / В. А. Макаренко // Матеріали Першої науково-практичної конференції “Науковий потенціал світу ‘2004’”. Том. 56. Соціологія. – Дніпропетровськ: Наука і освіта, 2004. – С. 39–40.

95. Макаренко В. А. Проблеми трансформації соціальної сфери в сучасному українському суспільстві / В. А. Макаренко // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: Збірник наукових праць. – Харків: Видавничий центр Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, 2001. – С. 299–304.

96. Макаренко О. М. Державні соціальні стандарти – гарантування державою соціального захисту в контексті європейської інтеграції / В. А. Макаренко // Проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України: освітній вимір. Збірник наукових праць: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, 21 травня 2008 р. – Полтава: ПУСКУ, 2008. – С. 107–110.

97. Мартенко О. О. Сучасний стан запровадження ліцензування соціальних послуг в Україні / О. О. Мартенко // Соціальна політика і соціальна робота. – 2006. – № 2–3. – С. 35–48.

98. Маршавін Ю. Єдина технологія обслуговування незайнятого населення в центрах зайнятості України. / Ю. Маршавін, Л. Ляміна. – К.: ППК ДСЗУ, 2000. – 300 с.

99. Маршавін Ю. М. Державне соціальне страхування: навчально-методичний посібник. / Ю. М. Маршавін. – К.: ДСЗУ, 2004. – 256 с.

100. Масліченко С. О. Система соціального регулювання перехідної економіки України / С. О. Масліченко, Ю. М. Салюта // Проблеми формування ринкової економіки. – Вип. 9. – К.: КНЕУ, 2001. – С. 10–16.

101. Масліченко С. О. Спрямованість соціальної політики у перехідній економіці України / С. О. Масліченко, Ю. М. Салюта // Економіка та підприємство. – Вип. 8. – К.: КНЕУ, 2002. – С. 16–22.

102. Маслова И. Социальный потенциал развития экономики / И. Маслова // Вестник института экономики Российской Академии наук. – 2008. – № 2. – С. 37–53.

103. Матс К. Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика: досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних

послуг / Український фонд соціальних інвестицій. / К. Матс. – К. : Зеніт, 2007. – 100 с.

104. Меленюк В. О. Вдосконалення механізмів державного регулювання соціального розвитку України / В. О. Меленюк // Економіка та держава. – 2009. – № 2. – С. 103–106.

105. Мельник О. Реформування пенсійного забезпечення в Україні / О. Мельник // Фінанси України. – 2002. – № 4. – С. 32–39.

106. Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи: навч. посібник. І. І. Мигович. – К. : МАУП, 2002. – 340 с.

107. Микитенко Н. О. Особливості соціальної роботи в Канаді на мікрорівні (робота з окремими особами та сім'ями) / Н. О. Микитенко // Наукові записки. Серія : Педагогіка : Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. – 2004. – № 5. – С. 209–215.

108. Микитенко Н. О. Теоретичні засади соціальної роботи у Канаді / Н. О. Микитенко // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2003. – № 5. – С. 195–205.

109. Мірошніченко С. Ю. Соціальні нормативи як критерії оцінки життєвого рівня населення / С. Ю. Мірошніченко // Вісник Академії праці і соціальних відносин ФПУ. – 2006. – № 1. – С. 137–142.

110. Міщенко К. Інноваційна модель стандартизації управління у сфері надання соціальних послуг / К. Міщенко, К. Дорошенко // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 67–70.

111. Міщенко К. Розвиток організаційно-правових засад діяльності системи соціальних послуг для населення України / К. Міщенко // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 23–26.

112. Надточій Б. Соціальне страхування чи соціальне забезпечення? Погляд з позицій системи прав, установ та принципів / Б. Надточій // Україна : аспекти праці. – 2003. – № 1. – С. 31–34.

113. Наранович М. Г. Модель інформаційної підтримки потребителів соціальних услуг / М. Г. Наранович // Социальная работа. – 2008. – № 5. – С. 42–43.

114. Немченко О. Проблеми розвитку відносин соціального партнерства в Україні / О. Немченко // Бюлетень національної служби посередництва і примирення. – 2008. – № 11–12. – С. 28–35.

115. Николаевский В. В. Система социальной защиты: тенденции развития, принципы, цели и задачи функционирования / В. В. Николаевский // Социальная работа. – 2007. – № 1. – С. 6–7.

116. Нікілева Л. О. Дослідження сучасного стану та перспектив розвитку ринку соціальних послуг Дніпропетровської області / Л. О. Нікілева // Науковий вісник. Одеський державний економічний університет. – 2010. – № 23 (124). – С. 25–32.

117. Нікілева Л. О. Економіко-правові аспекти організації соціального забезпечення та захисту населення / Л. О. Нікілева // Матеріали IV міжрегіональної науково-практичної конференції “Сучасні проблеми правової, політичної, економічної ситуації в Україні та шляхи їх вирішення” (10 грудня 2009 р.). – Полтава : МАУП, 2009. – С. 50–52.

118. Нікілева Л. О. Економіко-правові аспекти соціального забезпечення та захисту населення / Л. О. Нікілева // Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства: Економічні науки. Вип. 92. – Харків : ХНТУСГ. – 2009. – С. 204–211.

119. Нікілева Л. О. Особливості функціонування територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян як елементу інфраструктури ринку соціальних послуг / Л. О. Нікілева // Вісник національного технічного університету “Харківський політехнічний інститут”. Збірник наукових праць. – Харків : НТУ “ХПІ”. – 2010. – № 63. – С. 85–90.

120. Нікілева Л. О. Стан та напрями удосконалення формування економіко-правових аспектів соціального забезпечення та захисту населення України / Л. О. Нікілева // Тези доповідей всеукраїнської науково-практичної конференції “Соціально-економічні аспекти розвитку України в умовах конкурентного середовища” (8–9 квітня 2010 р.). – Первомайськ: ХДУХТ первомайський факультет, 2010. – С. 339–340.

121. Нікілева Л. О. Удосконалення системи нормативно-правового забезпечення соціального захисту населення / Л. О. Нікілева // Матеріали VII всеукраїнської науково-практичної конференції “Людина, суспільство, економіка: актуальні проблеми та

перспективи взаємодії” (27-28 квітня 2010 р.). – Полтава : ПШП, 2010. – С. 52–53.

122. Нікілева Л. О. Формування та розвиток ринку соціальних послуг шляхом соціальної спрямованості національної економіки / Л. О. Нікілева, О. В. Березін // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції “Національна економіка у сучасній глобальній економічній системі: механізм функціонування, динаміка, економічна безпека” (23-24 квітня 2010 р.). – Полтава: ПУСКУ, 2010. – С. 174–176.

123. Новікова О. Ф. Соціальна захищеність населення України. / О. Ф. Новікова, О. Г. Осауленко. – Донецьк: ІЕП НАН України, 2001. – 360 с.

124. Оксьом І. Г. Державне управління соціальною сферою в регіоні / І. Г. Оксьом // Вісник Одеського інституту внутрішніх справ. – 2005. – № 2. – С. 128–132.

125. Оксьом І. Г. Програми соціального розвитку в регіоні / І. Г. Оксьом // Вісник Запорізького юридичного інституту. – 2005. – № 2. – С. 86–92.

126. Онопчук Ю. Н. Информационные технологии при принятии решений относительно инвестирования социальной сферы / Ю. Н. Онопчук, Т. В. Трусова // УСИМ. – 2004. – № 3. – С. 20–26.

127. Осауленко О. Г. Інформаційне забезпечення державного та регіонального соціального управління. / О. Г. Осауленко, О. Ф. Новікова. – Донецьк : ІЕП НАН України, 2004. – 656 с.

128. Основи законодавства України про загальнообов’язкове державне соціальне страхування: Закон України № 16/98-ВР від 14 січня 1998 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

129. Павленко М. Світовий досвід функціонування систем соціального страхування. Уроки для України / М. Павленко // Україна: аспекти праці. – 2002. – № 6. – С. 30–36.

130. Павлова Н. Пенсионная реформа в Латвии / Н. Павлова // Социальное обеспечение. – 2001. – № 4. – С. 14–18.

131. Панцир С. Проблеми ширшого залучення неурядових організацій до сфери надання соціальних послуг в Україні / С. Панцир // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров’я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг? : Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 171–176.

132. Папієв М. Світовий досвід застосування соціальних стандартів / М. Папієв // Економіка України. – 2004. – № 1. – С. 4–8.

133. Пилипенко П. Право соціального забезпечення в системі соціального права / П. Пилипенко // Право України. – 2004. – № 10. – С.97–100.

134. Пічкарь О. П. Деякі аспекти підготовки фахівців соціальної роботи у Великій Британії / О. П. Пічкарь // Соціальна робота в Україні і за рубежом: психолого-педагогічні, правові, соціологічні, медичні аспекти. Зб. наук. статей. – Ужгород-Херсон: Мистецька лінія, 2002. – С. 220–227.

135. Пічкарь О. П. Деякі особливості організації соціальних послуг в Шотландії / О. П. Пічкарь // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. – 2000. – № 3. – С. 163–165.

136. Плиса В. Модель державного соціального страхування в Україні / В. Плиса // Формування ринкової економіки в Україні. Науковий збірник. – Львів: Сполом, 2005. – С. 44–52.

137. Попович Г. М. Інституціоналізація соціальної роботи в Україні / Г. М. Попович. – Ужгород: Гражда, 2003. – 184 с.

138. Попович Г. М. Соціальна робота в Україні і за рубежом. навчально-методичний посібник. / Г. М. Попович. – Ужгород : Гражда, 2000. – 134 с.

139. Потехін О. Україна – ЄС: соціальний вимір / О. Потехін, О. Врадій // Європейська Україна : збірник статей – К. : Єліт-прес, 2007. – С. 10–14.

140. Приходько С. Г. Економіко-правовий аспект соціального захисту громадян / С. Г. Приходько // Правове регулювання економіки. – 2000. – № 1. – С. 182–194.

141. Про благодійництво та благодійні організації: Закон України № 531/97-ВР від 16 вересня 1997 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

142. Про вдосконалення механізму надання соціальної допомоги : Постанова Кабінету Міністрів України № 1146 від 17 серпня 2002 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

143. Про внесення змін до Закону України “Про соціальну роботу з дітьми та молоддю”: Закон України № 878-VI від 15 січня 2009 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

144. Про внесення змін до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива: Постанова Кабінету Міністрів України № 480 від 20 травня 2009 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

145. Про встановлення прожиткового мінімуму та мінімальної заробітної плати: Закон України № 1646-VI від 20 жовтня 2009 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

146. Про державне прогнозування та розроблення програм економічного і соціального розвитку України: Закон України № 1602-III від 23 березня 2000 р. // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2000, № 25. – С. 195.

147. Про Державний бюджет України на 2009 рік: Закон України № 835-VI від 26 грудня 2008 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

148. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України № 2017-III від 05 жовтня 2000 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

149. Про державну допомогу сім'ям з дітьми: Закон України № 2811-XII від 21 листопада 1992 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

150. Про державну соціальну допомогу інвалідам з дитинства та дітям-інвалідам: Закон України № 2109-III від 16 листопада 2000 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

151. Про державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім'ям: Закон України № 1768-III від 01 червня 2000 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

152. Про державну соціальну допомогу особам, які не мають права на пенсію, та інвалідам: Закон України № 1727-IV від 18 травня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

153. Про житловий фонд соціального призначення: Закон України № 3334-IV від 12 січня 2006 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

154. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Закон України № 1058-IV від 09 липня 2003 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

155. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності: Закон України № 1105-XIV від 23 вересня 1999 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

156. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України № 1533-III від 02 березня 2000 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

157. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими похованням: Закон України № 2240-III від 18 січня 2001 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

158. Про зайнятість населення: Закон України № 803-XII від 01 березня 1991 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

159. Про затвердження Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України: Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту № 1965 від 09 вересня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

160. Про затвердження критеріїв оцінки конкурсних пропозицій про залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг: Наказ Міністерства праці та соціальної політики України № 165 від 27 липня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

161. Про затвердження переліку органів ліцензування: Постанова Кабінету міністрів України № 1698 від 14 листопада 2000 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

162. Про затвердження положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів № 1895 від 10 грудня 2003 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

163. Про затвердження порядку зарахування та використання коштів, що підлягають перерахуванню Пенсійним фондом або органами праці та соціального захисту населення установам (закладам), де особи перебувають на повному державному утриманні: Постанова Кабінету Міністрів України № 269 від 04 березня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

164. Про затвердження порядку призначення і виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям: Постанова Кабінету Міністрів України № 250 від 24 лютого 2003 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

165. Про затвердження порядку призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги: Постанова Кабінету Міністрів України № 558 від 29 квітня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

166. Про затвердження порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги: Постанова Кабінету Міністрів України № 268 від 09 квітня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

167. Про затвердження правил організації та проведення конкурсу на залучення бюджетних коштів для надання соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України № 559 від 29 квітня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

168. Про затвердження типових положень (взірцевих) про територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та

одиноких непрацездатних громадян і про відділення соціальної допомоги вдома: Наказ Міністерства соціального захисту населення України № 44 від 01 квітня 1997 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

169. Про затвердження типового положення про службу соціальної підтримки сімей: Наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту № 1658 від 18 серпня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

170. Про затвердження типового положення про центр професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів: Наказ Міністерства праці та соціальної політики України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства фінансів України № 96/187/146/55 від 11 червня 1999 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

171. Про затвердження форм документів, необхідних при оформленні на обслуговування у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Наказ Міністерства праці та соціальної політики України № 135 від 10 червня 2010 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

172. Про затвердження формули розподілу обсягу міжбюджетних трансфертів (дотацій вирівнювання та коштів, що передаються до державного бюджету) між державним бюджетом та місцевими бюджетами: Постанова Кабінету Міністрів України № 1195 від 05 травня 2001 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

173. Про збір на обов'язкове соціальне страхування: Закон України № 402/97-ВР від 26 червня 1997 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

174. Про звернення громадян: Закон України № 393/96-ВР від 02 жовтня 1996 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

175. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України № 280/97-ВР від 21 травня 1997 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

176. Про недержавне пенсійне забезпечення: Закон України № 1057-IV від 09 липня 2003 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

177. Про об'єднання громадян: Закон України № 2460-XII від 16 червня 1992 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

178. Про оподаткування прибутку підприємств: Закон України № 334/94-ВР від 28 грудня 1994 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

179. Про органи самоорганізації населення: Закон України № 2625-III від 11 липня 2001 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

180. Про основи соціального захисту бездомних громадян і безпритульних дітей: Закон України № 2623-IV від 02 червня 2005 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

181. Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні : Закон України № 875-XII від 21 березня 1991 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

182. Про пенсійне забезпечення військовослужбовців та осіб начальницького і рядового складу органів внутрішніх справ: Закон України № 51-IV від 04 липня 2002 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

183. Про пенсійне забезпечення: Закон України № 1788-XII від 05 листопада 1991 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

184. Про порядок надання платних соціальних послуг та затвердження їх переліку: Постанова Кабінету Міністрів України № 12 від 14 січня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

185. Про ратифікацію Європейської соціальної хартії (переглянутої): Закон України № 137-V від 14 вересня 2006 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

186. Про свободу совісті та релігійні організації: Закон України № 987-XII від 23 квітня 1991 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

187. Про соціальні послуги: Закон України № 966-IV від 19 червня 2003 р. // Офіційний вісник України. – 2003. – № 29. – С. 52–60.

188. Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей: Закон України № 2011-XII від 20 грудня 1991 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

189. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України № 2558-III від 21 червня 2001 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

190. Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні: Закон України № 2998-XII від 05 лютого 1993 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

191. Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива : Постанова Кабінету Міністрів України № 848 від 21 жовтня 1995 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

192. Про ставку збору на обов'язкове соціальне страхування: Закон України № 135-XIV від 30 вересня 1998 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

193. Програма зайнятості населення Дніпропетровської області на 2009-2010 роки // [www.adm.dp.gov.ua](http://www.adm.dp.gov.ua)

194. Програма соціально-економічного та культурного розвитку Дніпропетровської області на 2010 рік // [www.adm.dp.gov.ua](http://www.adm.dp.gov.ua)

195. Пропозиції щодо виконання регіональних програм соціально-економічного та культурного розвитку області в 2010 році // [www.adm.dp.gov.ua](http://www.adm.dp.gov.ua)

196. Ривак О. Соціальні пріоритети розвитку економіки України / О. Ривак // Україна: аспекти праці. – 2007. – № 3. – С. 20–23.

197. Ринглер Д. Планирование социального пространства как метод организации социальной работы в сообществе / Д. Ринглер // Социальная работа. – 2008. – № 5. – С. 38–41.

198. Романова Н. Ф. Деякі аспекти оцінки ефективності надання соціальних послуг різним категоріям клієнтів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. / Н. Ф. Романова, О. В. Вакуленко. – К. : Держсоцслужба, 2005. – 124 с.

199. Рудич О. А. Соціальний процес як категорія та об'єкт статистичного дослідження / О. А. Рудич // Науковий вісник Державної академії статистики, обліку та аудиту. – 2006. – № 3. – С. 82–90.

200. Сітнікова Н. П. Тенденції людського розвитку в період становлення в Україні соціально орієнтованої економіки / Н. П. Сітнікова // Формування ринкових відносин в Україні. – 2007. – № 7–8. – С. 131–135.

201. Савченко Н. Е. Фінансове забезпечення системи соціального захисту населення України / Н. Е. Савченко // Вісник Київського національного торговельно-економічного університету. – 2004. – № 2. – С. 83–92.

202. Савчук О. Система соціального захисту в Польщі: рефлексія візиту / О. Савчук // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 93–99.

203. Садова У. Я. Неприбуткові організації і їх роль в реалізації регіональної соціальної політики в Україні / У. Я. Садова // Логістика. Вісник НУ “Львівська політехніка”. – 2004. – № 499. – С. 109–119.

204. Садова У. Я. Соціальна політика в Україні: регіональні дослідження та перспективи їх розвитку. / У. Я. Садова. – Львів: Колвес, 2005. – 408 с.

205. Сахань І. Соціальні послуги: як догодити клієнтові / І. Сахань // Урядовий кур'єр. – 17 червня 2006 р. – С. 5.

206. Семигіна Т. В. Моделі соціальної політики в умовах глобалізації / Т. В. Семигіна // Сучасні проблеми управління: Збірник матеріалів II міжнародної науково-практичної конференції, 27–28 листопада 2003 р. – У 2 ч. – Ч. 2. – К. : Політехніка, 2003. – С. 13–14.

207. Семигіна Т. В. Національні моделі соціальної політики: глобальний рух до неолібералізму? / Т.В. Семигіна // Соціальна політика і соціальна робота. – 2003. – № 1. – С. 45–60.

208. Семигіна Т. В. Соціальна робота: в 3-х ч. – Ч. 2: Теорії та методи соціальної роботи. / Т. В. Семигіна, І. М. Грига. – К. : Києво-Могилянська академія, 2004. – 226 с.

209. Семигіна Т. В. Соціальна робота: в 3-х ч. – Ч. 3: Робота з конкретними групами клієнтів. / Т. В. Семигіна, І. М. Грига. – К. : Києво-Могилянська академія, 2004. – 166 с.

210. Семигіна Т. В. Організація надання соціальних послуг на рівні громади як загальна тенденція розвитку соціальної роботи / Т. В. Семигіна // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 35–38.

211. Семигіна Т. В. Планування соціальних послуг на місцевому рівні / Т. В. Семигіна // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 51–63.

212. Семигіна Т. В. Порівняльна соціальна політика: навчальний посібник. / Т. В. Семигіна. – К. : МАУП, 2005. – 276 с.

213. Семигіна Т. В. Словник із соціальної політики. / Т. В. Семигіна. – К. : КМ Академія, 2005. – 256 с.

214. Семигіна Т. В. Соціальна політика у глобальному вимірі. / Т.В. Семигіна. – К. : Пульсари, 2003. – 252 с.

215. Семигіна Т. В. Соціальна робота: в 3-х ч. – Ч. 1: Основи соціальної роботи. / Т. В. Семигіна, І. М. Грига. – К. : Києво-Могилянська академія, 2004. – 178 с.

216. Семигіна Т. В. Соціальні послуги на рівні громади: український досвід та перспективи. / Т. В. Семигіна. – К. : Гурт, 2005. – 133 с.

217. Семигіна Т. В. Теорії і методи соціальної роботи: підручник. / Т. В. Семигіна, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2006. – 328 с.

218. Семигіна Т. В., Мигович І. І. Вступ до соціальної роботи: навчальний посібник. / Т. В. Семигіна, І. І. Мигович. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.

219. Сивограков О. В. Устойчивое развитие в практической социальной работе как новая парадигма развития человечества / О. В. Сивограков // Социальная работа. – 2008. – № 4. – С. 14–16.

220. Синчук С. Право соціального забезпечення України: навчальний посібник. / С. Синчук, В. Бурак. – К. : Знання, 2003. – 306 с.

221. Сирота І. М. Право соціального забезпечення в Україні. / І. М. Сирота. – Харків: Одиссей, 2007. – 408 с.

222. Сідельнік Л. Нові підходи до розроблення стандартів соціальних послуг / Л. Сідельнік // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 63–66.

223. Скоропада Л. Стандарти якості соціальних послуг як інструмент підвищення якості життя вразливих категорій населення / Л. Скоропада // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг.: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 60–62.

224. Скуратівський В. Основи соціальної політики: навч. посіб. / В. Скуратівський. – К. : МАУП, 2002. – 287 с.

225. Скуратівський В. Соціальна політика. / В. Скуратівський, О. Палій. – К. : УАДУ, 2003. – 265 с.

226. Слабжанин Н. Ю. Социальные технологии добровольческой деятельности / Н. Ю. Слабжанин // Социальная работа. – 2008. – № 3. – С. 28–31.

227. Собченко В. В. Підвищення потенціалу органів соціального захисту населення щодо надання соціальної допомоги / В. В. Собченко // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць. № 2 (13): У 2-х ч. – Ч. 1. – Харків: ХарРІ УАДУ, 2002. – С. 178–182.

228. Собченко В. В. Специфіка діяльності територіальних органів влади щодо соціального захисту населення / В. В. Собченко // Актуальні проблеми державного управління: Збірник наукових праць. № 2 (20): У 2-х ч. – Ч. 1. – Харків: ХарРІ УАДУ, 2004. – С. 75–80.

229. Соціальний захист населення Дніпропетровщини у 2006 році: статистичний збірник / за редакцією О. М. Шпильової. – Дніпропетровськ: Головне управління статистики у Дніпропетровській області, 2006. – 52 с.

230. Соціальний захист населення Дніпропетровщини у 2007 році: статистичний збірник / за редакцією О. М. Шпильової. – Дніпропетровськ: Головне управління статистики у Дніпропетровській області, 2007. – 57 с.

231. Соціальний захист населення Дніпропетровщини у 2008 році: статистичний збірник / за редакцією О. М. Шпильової. – Дніпропетровськ : Головне управління статистики у Дніпропетровській області, 2008. – 55 с.

232. Соціальний захист населення Дніпропетровщини у 2009 році: статистичний збірник / за редакцією О. М. Шпильової. – Дніпропетровськ : Головне управління статистики у Дніпропетровській області, 2009. – 59 с.

233. Соціальний захист населення Дніпропетровщини у 2010 році: статистичний збірник / за редакцією О. М. Шпильової. – Дніпропетровськ : Головне управління статистики у Дніпропетровській області, 2010. – 71 с.

234. Соціально-економічна захищеність населення України у 2008 р., за матеріалами вибіркового обстеження // [www.ukrstat.gov.ua](http://www.ukrstat.gov.ua)

235. Спікер П. Соціальна політика: теорії та підходи. / П. Спікер. – К. : Фелікс, 2000. – 400 с.

236. Сташків Б.І Теорія права соціального забезпечення. / Б.І. Сташків. – К. : Знання, 2005. – 203 с.

237. Сташків Б. І. Процедурні правовідносини у сфері соціального забезпечення: поняття, структура, види / Б. І. Сташків // Підприємництво, господарство, право. – 2003. – № 12. – С. 95–98.

238. Сташків Б. І. Суб'єкти правовідносин у сфері соціального забезпечення / Б. І. Сташків // Право України. – 2003. – № 2. – С. 83–88.

239. Стеблянко І. О. Інструментарій оцінки, тлумачення й обґрунтування заходів щодо поліпшення управління соціалізаційним комплексом / І. О. Стеблянко // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. – Випуск 241: у V т. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2008. – С. 1188–1196.

240. Стичинський Б. С. Право соціального забезпечення: проблеми становлення і розвитку / Б. С. Стичинський // Право України. – 2002. – № 6. – С.85–90.

241. Суховский А. Государственное регулирование социальной сферы в развитых странах запада / А. Суховский // Проблемы теории и практики управления. – 2007. – № 8. – С. 23–34.

242. Тофтїсова-Матерон Р. Ліцензування суб'єктів надання соціальних послуг в європейських країнах / Р. Тофтїсова-Матерон // Соціальна політка і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 77–92.

243. Тюття Л. Т. Соціальна робота (теорія і практика): навчальний посібник. / Л. Т. Тюття, І. Б. Іванова. – К. : ВМУРОЛ “Україна”, 2004. – 408 с.

244. Удотова Л. Ф. Соціальна статистика: підручник. / Л. Ф. Удотова. – К. : КНЕУ, 2002. – 376с.

245. Федорова М. В. Зарубежный опыт функционирования систем социальной защиты населения / М. В. Федорова // Економіка: проблеми теорії та практики: Збірник наукових праць. Випуск 205: В 4 т. Том IV. – Дніпропетровськ: ДНУ, 2005. – С. 1066–1072.

246. Фоміна І. М. Економічна безпека і соціальний стан України: напрямки взаємодії та забезпечення / І. М. Фоміна // Вісник Донецького державного університету економіки і торгівлі. Серія. Економічні науки. – 2003. – № 3. – С.65–75.

247. Халамендик В. Б. Інтеграція національної та європейської систем соціальної роботи: проблеми і перспективи / В. Б. Халамендик // Гілея. – 2006. – № 6. – С. 182–192.

248. Халецька А. А. Розвиток системи державних і недержавних соціальних служб: проблеми соціальної політики / А. А. Халецька // Економіка та держава. – 2009. – № 7. – С. 80–83.

249. Холостова Е. И. Социальная работа: теория и практика: учеб. пособие. / Е. И. Холостова, А. С. Сорвина. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 427 с.

250. Холостова Е. И. Социальная работа: учебное пособие. – 2-е изд. / Е. И. Холостова, А.С. Сорвина. – М. : Дашков и К°, 2005. – 427 с.

251. Холостова Е. И. Технологии социальной работы: учебник. / Е.И. Холостова. – М. : ИНФРА-М, 2003. – 400 с.

252. Цивільний процесуальний кодекс України: Кодекс України № 1618-IV від 18 березня 2004 р. // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)

253. Цумаєва А. С. Етапи становлення системи державного управління соціальним захистом населення в Україні / А. С. Цумаєва // Держава та регіони. – Серія: Економіка та підприємництво. – 2008. – № 3. – С. 252–257.

254. Цумаєва А. С. Інституціональні передумови впровадження соціальної політики в Україні / А. С. Цумаєва // Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. – Випуск 17. – Черкаси : ЧДТУ, 2007. – С. 101–105.

255. Цумаєва А. С. Комплексна оцінка заходів державного управління соціальним захистом населення в Україні / А. С. Цумаєва // Проблеми раціонального використання соціально-економічного та

природно-ресурсного потенціалу регіону: фінансова політика та інвестиції. – Випуск XIII: Збірник наукових праць. – № 4. – Рівне, НУВГП, 2007. – С. 30–41.

256. Чабаненко Н. Інноваційні підходи в наданні соціальних послуг: як застосувати їх на практиці? / Н. Чабаненко // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 1. – С. 41–50.

257. Чернецька Т. Замовлення соціальних послуг як інноваційна практика в Україні / Т. Чернецька // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 102–105.

258. Чиркіна І. Д. Сучасні напрямки соціального захисту різних верств населення України / І. Д. Чиркіна // Наукові праці. Серія : Політичні науки. – Т. 12. – Миколаїв : НаУКМА, 2001. – С. 86.

259. Чутчева О. Г. Право на социальную защиту: вопросы теории / О. Г. Чутчева // Підприємництво, господарство і право. – 2002. – № 8. – С. 62–64.

260. Чутчева О. Г. Становление системы социальной защиты в Украине / О. Г. Чутчева // Підприємництво, господарство і право. – 2003. – № 2. – С. 48–52.

261. Чухно А. В. Актуальні проблеми стратегії економічного і соціального розвитку на сучасному етапі / А. В. Чухно // Економіка України. – 2008. – № 4. – С. 15–23.

262. Шахрай В. М. Технології соціальної роботи: навчальний посібник / В. М. Шахрай. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 464 с.

263. Шевченко М. В. Рекомендації щодо розрахунку тарифів надання платних соціальних послуг, які виконуються територіальним центром соціального обслуговування одиноких престарілих громадян Луцького району. / М. В. Шевченко. – К. : Тасіс, 2007. – 19 с.

264. Шевченко С. В. Социальная защита населения / С. В. Шевченко, Н. Н. Авсеенко // Социальная работа. – 2008. – № 3. – С. 2–7.

265. Шевчук П. І. Соціальна політика: навчальний посібник. / П. І. Шевчук. – Львів : Світ, 2003. – 400 с.

266. Шкловець А. Інновації в системі надання соціальних послуг: досвід проекту “Сприяння реформі соціальних послуг в Україні” / А. Шкловець, Р. Шейко // Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?: Збірка тез конференції, 8 лютого 2007 р. – К. : Сфера, 2007. – С. 106–109.

267. Щеткина М. А. Государственная адресная социальная помощь в системе государственной поддержки населения. Правовое регулирование и практика применения / М. А. Щеткина // Социальная работа. – 2008. – № 5. – С. 2–8.

268. Юрженко Л. В. Соціальна структура суспільства: навч. посіб. / Л. В. Юрженко. – К. : АПСВ, 2005. – 295 с.

269. Ягодка А. Г. Соціальна інфраструктура і політика: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / А. Г. Ягодка. – К. : КНЕУ, 2002. – 232 с.

270. Яременко О. О. Концепція створення комплексного механізму формування та оцінки ефективності реалізації соціальної політики в період трансформації українського суспільства / О. О. Яременко // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства: Збірник наукових праць – Харків : ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2004. – С. 467–472.

271. Ярошенко І. С. Історичний розвиток інституту соціального захисту / І. С. Ярошенко // Правове регулювання економіки. – 2002 – № 3. – С. 230–238.

272. Ярошенко І. С. Право соціального забезпечення: навч. посіб. / І. С. Ярошенко. – К. : КНЕУ, 2005. – 232 с.

273. Ярошенко І. С. Система соціального захисту в Україні: шлях до реформування / І. С. Ярошенко // Правове регулювання економіки. – 2000. – № 1. – С. 203–212.

274. Ярошенко І. С. Становлення права соціального забезпечення в системі європейського права / І. С. Ярошенко // Правове регулювання економіки. – 2001. – № 2. – С. 199–206.

275. Brueggemann W. G. The Practice of Macro Social Work. – 2d ed. / W. G. Brueggemann. – Boston: Brooks-Cole, 2002. – P. 135–220.

276. Mandell B. An Introduction to Human Services: Policy and Practice. / B. Mandell, B. Schram. – Boston: Preason Education, 2003. – 109 p.

277. Munday Brian. European Social Services a map of characteristics and trends / Brian. Munday // [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

278. Newman Caroline. Regulation of Social Services in EU / Caroline. Newman // [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

279. Pfenning Astrid. Structure of Social Services in Germany / Astrid. Pfenning, Thomas. Bahle // [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

280. Polityka społeczna w Unii Europejskiej. / K. Glabicka. – Warszawa: WUE, 2001. – 320 s.

281. Rothman J. Approaches to Community Interventions // Strategies of Community Interventions. 6th ed. / J. Rothman. – Boston: F.E. Peacock Publishers, 2001. – P. 45–46.

282. Rubin H.J. Community Organizing and Development. – 3d ed. / H.J. Rubin, I.S. Rubin. – Boston: Allyn and Bacon, 2001. – P. 95–96.

283. Toftisova Radost. Cooperation in the area of social services delivery and mechanisms of state financing of NGOs / Radost. Toftisova // [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

284. Unrau Y. A. Evaluation in the Human Services. / Y.A. Unrau, P.A. Gabor. – Boston: F.E. Peacock Publishers, 2001. – 368 p.

285. Weil M. Community Practice Models // Encyclopedia of Social Work. – 19th ed. – Vol.1. / M. Weil, D. Gamble. – Washington: NASW, 1995. – P. 577–593.

286. Writing for a Change: Boosting Literacy and Learning Through Social Action. – Washington: Jossey-Bass, 2006. – 192 p.

## Додаток А

**Мережа закладів і підприємств соціального обслуговування в Україні [212, с. 248-252]**

| Відомство                                      | Сфера компетенції                                                                                                                                                                                                                                    | Підпорядковані структури                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                              | 2                                                                                                                                                                                                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Міністерство праці та соціальної політики      | Реалізація державної соціальної політики у сфері праці, зайнятості, соціального захисту, соціального страхування, координація соціальної допомоги та обслуговування людей похилого віку, інвалідів, ветеранів війни та праці та інших вразливих груп | Державна служба зайнятості з мережею територіальних центрів зайнятості;<br>територіальні інспекції охорони праці;<br>мережа обласних, міських та районних управлінь праці та соціального захисту населення;<br>територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян;<br>дитячі будинки-інтернати;<br>будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів;<br>спеціальні будинки-інтернати;<br>психоневрологічні інтернати;<br>пансіонати для ветеранів війни та праці;<br>протезно-ортопедичні підприємства;<br>центри соціальної та професійної реабілітації інвалідів. |
| Міністерство у справах сім'ї, молоді та спорту | Реалізація державної молодіжної політики, політики у сфері фізкультури та спорту, координація надання соціальних послуг дітям та молоді, сприяння тендерній рівності                                                                                 | Державна соціальна служба для сім'ї, дітей та молоді;<br>республіканський (АР Крим), обласні, районні, міські, районні у містах, селищні й сільські соціальні служби для сім'ї, дітей та молоді (раніше - центри соціальних служб для молоді) із мережею спеціалізованих формувань;<br>центри соціально-психологічної допомоги;<br>соціальні центри матері та дитини;<br>центри соціально-психологічної реабілітації дітей та молоді з функціональними обмеженням;<br>соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування;                                                                |

| 1                             | 2                                                                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                                                                                                                                             | центри для ВІЛ-інфікованих дітей та молоді;<br>державний департамент з усиновлення та захисту прав дитини.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Міністерство охорони здоров'я | Реалізація державної політики в сфері охорони здоров'я, координація медичного обслуговування, охорони громадського здоров'я та підготовки кадрів для галузі | Заклади охорони здоров'я (лікарні, амбулаторно-поліклінічні заклади, станції швидкої допомоги, санаторно-курортні, аптечні, санітарно-профілактичні заклади); медичні заклади освіти; будинки дитини (для дітей до трьох років); центри медико-соціальної реабілітації неповнолітніх (лікування від наркоманії, токсикоманії, алкоголізму, психосоціальна реабілітація та корекція); центри профілактики та боротьби зі СНІДом.                                                 |
| Міністерство освіти і науки   | Реалізація державної політики в сфері освіти та науки, координація освітньої діяльності, дошкільна, середня, спеціальна, вища і післядипломна освіта        | Територіальні управління освіти; дошкільні заклади освіти; середні заклади освіти; дитячі оздоровчі табори; школи-інтернати для дітей-сиріт (7–17 років); спеціалізовані школи-інтернати (для дітей 7–15 років з різними видами захворювань та дітей, які мають складнощі в навчанні); професійно-технічні заклади освіти; вищі заклади освіти різних видів акредитації; школи соціальної реабілітації неповнолітніх; професійні училища соціальної реабілітації неповнолітніх. |

| 1                                                       | 2                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Міністерство з питань надзвичайних ситуацій             | Координація роботи з надання допомоги, потерпілим від аварій, катастроф, стихійного лиха тощо, в тому числі координація частини “чорнобильських” соціальних програм                                                        | Територіальні управління з питань надзвичайних ситуацій.                                                |
| Міністерство внутрішніх справ                           | Забезпечення особистої безпеки громадян та правопорядку, боротьба з поширенням наркотиків, участь у наданні соціальної та правової допомоги громадянам                                                                     | Кримінальна міліція у справах неповнолітніх; приймальники-розподільники для неповнолітніх.              |
| Міністерство фінансів                                   | Розроблення та проведення єдиної державної фінансової, бюджетної, податкової політики, розроблення проекту Державного бюджету України та забезпечення його виконання, управління фінансовими ресурсами держави             | Територіальні фінансові управління; податкова адміністрація України з мережею територіальних управлінь. |
| Міністерство економіки                                  | Реалізація державної політики у сфері економіки, створення умов для матеріального добробуту громадян та підвищення рівня зайнятості, прогнозування економічного та соціального розвитку                                    | Територіальні управління економіки.                                                                     |
| Пенсійний фонд                                          | Пенсійне страхування та пенсійне забезпечення                                                                                                                                                                              | Мережа обласних, міських та районних управлінь.                                                         |
| Державний комітет у справах національностей та міграції | Формування та забезпечення реалізації державної політики у сфері міжнаціональних відносин, забезпечення прав національних меншин України, депортованих за національною ознакою осіб, біженців та інших категорій мігрантів |                                                                                                         |
| Державний департамент з питань виконання покарань       | Забезпечення відбуття покарання та ресоціалізації тих, хто скоїв злочини, забезпечення примусового лікування засуджених, хворих на алкоголізм та наркоманію                                                                | Виховно-трудові колонії.                                                                                |

## Додаток Б

**Заклади і підприємства соціального обслуговування, які надають соціальні послуги різним категоріям населення в Україні**

| Соціальна група                            | Підприємство соціальних послуг                                                                  | Види соціальних послуг                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                          | 2                                                                                               | 3                                                                                                                                                                              |
| Люди похилого віку                         | територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян | соціальної допомоги вдома; медико-соціальні та соціально-побутові послуги; надання грошової та натуральної допомоги;                                                           |
|                                            | будинки-інтернати загального профілю для громадян похилого віку та інвалідів                    | проживання з постійним доглядом та побутовим і медичним обслуговуванням; соціально-медичні послуги;                                                                            |
|                                            | спеціальні будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів                            | соціально-медичні послуги; проживання з постійним доглядом; адміністративний нагляд (для особливо небезпечних рецидивістів та інших осіб відповідно до чинного законодавства); |
|                                            | геріатричні пансіонати                                                                          | соціально-медичні послуги проживання;                                                                                                                                          |
|                                            | пансіонати для ветеранів війни та праці                                                         | соціально-медичні послуги; проживання; соціально-побутові послуги;                                                                                                             |
| Дорослі люди з функціональними обмеженнями | психоневрологічні інтернати                                                                     | соціально-медичні послуги; соціально-психологічні послуги; проживання з постійним доглядом;                                                                                    |
|                                            | реабілітаційні заклади і установи                                                               | соціально-медичні послуги; соціально-реабілітаційні послуги; соціально-педагогічні послуги; консультативні послуги;                                                            |

*Продовж. додатку Б*

| 1                                                   | 2                                                                   | 3                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Діти із функціональними обмеженнями (діти-інваліди) | будинок дитини                                                      | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-медичні послуги;<br>соціально-навчальні послуги;                                    |
|                                                     | дитячий будинок-інтернат                                            | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-медичні послуги;<br>соціально-побутові послуги;                                     |
|                                                     | спеціальна загальноосвітня школа, школа-інтернат                    | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-медичні послуги;<br>навчально-виховні послуги;<br>соціально-побутові послуги;       |
|                                                     | центри (відділення) ранньої соціальної реабілітації дітей-інвалідів | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-медичні послуги;<br>соціально-реабілітаційні послуги;<br>навчально-виховні послуги; |
|                                                     | державні центри соціальних служб для молоді                         | навчально-виховні послуги;<br>консультативні послуги;                                                                             |
| Діти, що залишилися без батьківського піклування    | дитячий будинок                                                     | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-побутові послуги;<br>соціально-медичні послуги;                                     |
|                                                     | загальноосвітня школа-інтернат                                      | проживання з постійним доглядом;<br>навчально-виховні послуги;<br>соціально-побутові послуги;<br>соціально-медичні послуги;       |
|                                                     | загальноосвітні школи та професійні училища соціальної реабілітації | проживання з постійним доглядом;<br>навчально-виховні послуги;<br>соціально-медичні послуги;                                      |
|                                                     | центр медико-соціальної реабілітації неповнолітніх                  | проживання з постійним доглядом;<br>соціально-медичні послуги;<br>соціально-реабілітаційні послуги;<br>навчально-виховні послуги; |

## Додаток В

**Перелік соціальних програм Дніпропетровської облдержадміністрації  
на 2010 р. [сформовано авторами за даними 195]**

| Код | Назва програми, дата, № рішення обласної ради, замовник програми                                                                                                                                                                      | Перелік програмних завдань                                                                                                                                                                          | Перелік програмних заходів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 301 | Програма зайнятості населення Дніпропетровської області на 2008 – 2010 роки.<br><a href="#">Рішення облради від 23 травня 2008 року № 378-15/V.</a><br>Головне управління праці та соціального захисту населення облдержадміністрації | Створення умов для підвищення рівня зайнятості та соціальної підтримки незайнятих громадян. Співпраця з роботодавцями з метою постійного поповнення та оновлення банку вакансій центрами зайнятості | Працевлаштування незайнятих громадян за допомогою служби зайнятості на вільні та новостворені робочі місця, у тому числі: шляхом надання дотацій роботодавцям з коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття; шляхом одноразової виплати допомоги по безробіттю для організації безробітними підприємницької діяльності.<br>Професійна підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації безробітних, що сприяє підвищенню їх працевлаштування.<br>Залучення безробітних до оплачуваних громадських робіт за рахунок коштів підприємств, місцевих бюджетів та Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття |
| 302 | Поліпшення забезпечення дітей повноцінним харчуванням, виробами дитячого асортименту.<br>Рішення облради від 16 лютого 2001 року № 349-15/XXIII).<br>Головне управління агропромислового розвитку облдержадміністрації                | Забезпечення дітей повноцінним харчуванням в основному за рахунок продуктів місцевого виробництва<br>Підвищення її якості та зниження реалізаційної ціни                                            | Збільшення обсягів виробництва харчових продуктів для дитячого харчування, які відповідають міжнародним стандартам                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 306 | Цільова комплексна програми розвитку фізичної культури і спорту у Дніпропетровській області до 2010 року.<br>Рішення облради від 28 вересня 2001 року № 434-17/XXIII.<br><a href="#">Рішення облради від 25 вересня 2008 року №434-16/V про внесення змін до рішення облради від 28 вересня 2001 року № 434-17/XXIII.</a><br>Управління у справах сім'ї, молоді та спорту облдержадміністрації | Фізичне виховання, фізкультурно-оздоровча і спортивна робота в навчальних закладах.<br>Спорт для всіх за місцем проживання та в місцях масового відпочинку населення.<br>Масовий спорт серед сільського населення.<br>Фізкультурно-оздоровча та реабілітаційна робота серед інвалідів | Створення об'єктів спортивно-оздоровчої інфраструктури (спортивних клубів, фітнес-центрів, тренажерних залів, спортивних майданчиків, дитячих та ігрових майданчиків тощо).<br>Проведення навчально-тренувальних зборів і змагань.<br>Утримання та навчально-тренувальна робота дитячо-юнацьких спортивних шкіл                                                                                                                                                                                                                                        |
| 309 | Обласна програма "Цукровий діабет" на 2010 – 2014 роки<br><a href="#">Рішення облради від 29 січня 2010 року № 514-18/V.</a><br>Головне управління охорони здоров'я облдержадміністрації                                                                                                                                                                                                       | Поліпшення якості надання медичної допомоги хворим на цукровий діабет                                                                                                                                                                                                                 | Придбання обладнання та медикаментів для лікування хворих на цукровий та нецукровий діабет та профілактики захворювання                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 311 | Обласна міжгалузева комплексна програма "Здоров'я нації" на 2002 – 2011 роки.<br>Рішення облради від 19 березня 2002 року № 520-22/XXIII.<br><a href="#">Рішення облради від 25 вересня 2008 року № 436-16/V про внесення змін та доповнень до рішення облради від 19 березня 2002 року № 520-22/XXIII</a><br>Головне управління охорони здоров'я облдержадміністрації                         | Придбання ендопротезів для хворих з дегенеративно-дистрофічними захворюваннями (протезування суглобів, очне протезування)                                                                                                                                                             | Поліпшення медикаментозного і матеріально-технічного забезпечення галузі відповідно до стандартів та з урахуванням необхідності досягнення гарантованого державою обсягу безплатної медичної допомоги громадянам у комунальних закладах охорони здоров'я.<br>Створення єдиної системи інформаційного забезпечення закладів охорони здоров'я шляхом придбання комп'ютерної техніки, уніфікації методів і засобів інформування, розвитку інформаційних мереж, використання системи науково-медичної інформації, удосконалення медико-статистичної служби |

*Продовж. додатку В*

| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 316 | Програма розвитку та реформування житлово-комунального господарства Дніпропетровської області на 2003 – 2005 роки та на перспективу до 2010 року. Рішення облради від 21 травня 2004 року № 404-17/XXIV. Управління житлово-комунального господарства облдержадміністрації | Забезпечення економічного споживання води та теплової енергії в побуті. Забезпечення належного утримання майна житлових будинків. Якісне надання населенню житлово-комунальних послуг                                                                                                                                                                                                                                             | Забезпечення капітального ремонту житла, відновлення та ефективна експлуатація ліфтового господарства. Розвиток і реконструкція центральних систем водотеплопостачання та водовідведення. Оснащення інженерних вводів багатоквартирних житлових будинків засобами обліку споживання води і теплової енергії. Ремонт і реконструкція теплових мереж та котелень, будівництво газопроводів і газифікація населених пунктів                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 317 | Стратегія подолання бідності в Дніпропетровській області на 2003 – 2010 роки. Рішення облради від 18 липня 2003 року № 182-9/XXIV. Головне управління праці та соціального захисту населення облдержадміністрації                                                          | Створення належних умов для функціонування єдиних приймалень. Отримання громадянами державних соціальних гарантій. Виплата одноразової допомоги для придбання вугілля пільговими категоріями громадян. Матеріальна допомога малозабезпеченим верствам населення. Надання пільг та гарантій ветеранам та інвалідам області. Забезпечення мобільним та лінійним зв'язком інвалідів ВВВ. Забезпечення спецавтотранспортом інвалідів. | Капітальні (поточні) ремонти приміщень управлінь праці та соціального захисту населення. Виплати допомоги сім'ям з дітьми, інвалідам з дитинства та дітям - інвалідам, малозабезпеченим сім'ям. Надання додаткової підтримки пільговим категоріям громадян, які найбільш її потребують. Надання матеріальної допомоги найбільш вразливим верствам населення. Виплати щорічної разової допомоги інвалідам війни, учасникам бойових дій та членам сімей загиблих. Забезпечення осіб з обмеженими фізичними можливостями засобами пересування та зв'язку, у тому числі мобільного у разі відсутності технічних умов для проведення лінійного зв'язку. Забезпечення проведення відшкодування витрат на поховання померлих (загиблих) учасників бойових дій |

| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 315 | Комплексна програма розвитку освіти на 2009 – 2012 роки (проект).<br>Головне управління освіти та науки облдержадміністрації                                                                                                                                                                                                    | Підвищення якості освіти і виховання, інноваційний розвиток освіти регіону, її адаптація до соціально орієнтованої ринкової економіки, забезпечення рівного доступу до здобуття якісної освіти, соціальний захист усіх учасників навчально-виховного процесу, інтеграція в європейський та світовий освітній простір, удосконалення механізму управління освітою | Організація підвищення кваліфікації педагогічних працівників через різні форми навчання.<br>Забезпечення різних типів навчальних закладів періодичною, педагогічною пресою.<br>Виконання заходів державної програми “Шкільний автобус”<br>Виявлення обдарованої молоді та створення умов для її розвитку.<br>Зміцнення матеріально-технічного стану установ і закладів усіх ланок освіти області.<br>Комп’ютеризація та інформатизація закладів освіти міст та районів |
| 321 | Програма підтримки сімей та жінок у Дніпропетровській області на 2007 – 2011 роки.<br>Рішення облради від 23 березня 2007 року № 110-7/V.<br>Управління у справах сім’ї, молоді та спорту облдержадміністрації                                                                                                                  | Формування позитивного іміджу шлюбу та сім’ї, підтримка сімей у вихованні дітей.<br>Економічна та соціальна підтримка сімей.<br>Підтримка молодих сімей, соціальний захист молоді.                                                                                                                                                                               | Проведення урочистих заходів, фестивалів, конкурсів.<br>Нагородження матерів-героїнь.<br>Сприяти наданню пільгових довготермінових державних кредитів молодим сім’ям.<br>Фінансування на конкурсній основі програм і проєктів молодіжних громадських організацій                                                                                                                                                                                                       |
| 322 | Програма “Молодь Дніпропетровщини: 2007 – 2011 роки”.<br>Рішення облради від 23 березня 2007 року № 109-7/V.<br><a href="#">Рішення облради від 25 вересня 2008 року №433-16/V про внесення змін до рішення облради від 23 березня 2007 року № 109-7/V</a><br>Управління у справах сім’ї, молоді та спорту облдержадміністрації | Створення і розвиток системи спеціальних соціальних гарантій і захищеності молоді для її становлення, розвитку і самореалізації в сучасних економічних умовах, стимулювання її інноваційного впливу на процеси соціально-економічного розвитку області                                                                                                           | Забезпечення організації та проведення молодіжних заходів.<br>Сприяття творчої обдарованій молоді щодо участі у всеукраїнських та міжнародних конкурсах.<br>Видання кращих робіт молодих письменників, художників.<br>Забезпечення підтримки та фінансування на конкурсній основі програм і проєктів молодіжних громадських організацій, що сприяють соціальному становленню і розвитку молоді та реалізації її суспільно корисних ініціатив.                          |

*Продовж. додатку В*

| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                  | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 329 | Обласна програма соціальної адаптації осіб, звільнених з місць позбавлення волі, на період до 2010 року. Рішення облради від 4 грудня 2007 року № 306-13/V. Головне управління праці та соціального захисту населення облдержадміністрації | Проведення заходів із працевлаштування осіб, звільнених з місць позбавлення волі, надання їм адресної грошової та натуральної допомоги                                                                                             | Працевлаштування осіб, звільнених з місць позбавлення волі. Надання їм адресної грошової та натуральної допомоги                                                                                                                                                                                                                             |
| 330 | Обласна програма розвитку житлового будівництва в Дніпропетровській області на 2005 – 2010 роки. Рішення облради від 16 вересня 2005 року № 621-28/IV. Головне управління будівництва та архітектури облдержадміністрації                  | Забезпечення жителів області, особливо найбідніших його верств, благоустроєм, комфортабельним житлом, яке відповідає сучасним стандартам; розв'язання житлових проблем усіх верств населення області                               | Будівництво та введення в експлуатацію запланованих обсягів житла, надання коштів на кредитування молодих сімей та сільських забудовників. Проведення організаційної підготовки до розгортання соціального житлового будівництва на території області                                                                                        |
| 332 | Програма подолання дитячої безпритульності і бездоглядності в Дніпропетровській області на 2006 – 2010 роки. Рішення облради від 22 вересня 2006 року № 21-3/5. Служба у справах дітей облдержадміністрації                                | Соціальна підтримка дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Розвиток сімейних форм виховання дітей. Подолання дитячої безпритульності та бездоглядності | Вручення стипендій, надання адресної допомоги та підтримки, забезпечення належних умов для навчання, забезпечення змістовного дозвілля дітей у канікулярний період, залучення їх до спорту. Реалізація права дитини на виховання в сім'ї. Забезпечення здобуття повної загальної середньої освіти дітьми. Попередження соціального сирітства |
| 310 | Обласна програма запобігання та лікування серцево-судинних та судинно-мозкових захворювань на 2008–2012 роки. <a href="#">Рішення облради від 29 січня 2008 року № 343-14/V.</a> Головне управління охорони здоров'я облдержадміністрації  | Своєчасне надання спеціалізованої медичної допомоги                                                                                                                                                                                | Відкриття інсультних центрів області та забезпечення їх необхідним обладнанням. Забезпечення кардіохірургічних відділень та відділень інтервенційної кардіології, інсультних центрів області, спеціалізованого відділення порушень серцевого ритму КЗ “ДОК/ДІР” необхідними для втручання матеріалами.                                       |

| 1   | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                 | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 312 | <p>Обласна програма “Здоров’я дітей та матерів Дніпропетровщини” на період до 2015 року.</p> <p><a href="#">Рішення облради від 29 січня 2008 року № 346-14/V.</a></p> <p><a href="#">Рішення облради від 27 листопада 2008 року №485-17/V про внесення змін та доповнень до рішення облради від 29 січня 2008 року № 346-14/V</a></p> <p>Головне управління охорони здоров’я облдержадміністрації</p>                  | <p>Забезпечення умов безпечного материнства.</p> <p>Забезпечення умов здорового дитинства.</p> <p>Удосконалення системи планування сім’ї</p> <p>Збереження репродуктивного здоров’я населення</p> | <p>Переоснащення та укомплектування сучасним медичним та лабораторним обладнанням, препаратами та необхідним розхідними матеріалами для надання медичної допомоги, упровадження сучасних технологій, інформаційних матеріалів з питань профілактики захворювань у жінок</p>                                                |
| 307 | <p>Обласна програма протидії розповсюдженню інфекційних соціально-небезпечних хвороб на 2008 - 2012 роки.</p> <p><a href="#">Рішення облради від 29 січня 2008 року № 344-14/V.</a></p> <p><a href="#">Рішення облради від 27 листопада 2008 року №487-17/V про внесення змін та доповнень до рішення облради від 29 січня 2008 року № 344-14/V</a></p> <p>Головне управління охорони здоров’я облдержадміністрації</p> | <p>Розвиток матеріально-технічної бази лікувально-профілактичних закладів.</p> <p>Виявлення та діагностика туберкульозу, ВІЛ/СНІДу, СНІД-опортуністичних інфекцій, наркоманії</p>                 | <p>Капітальні ремонти і реконструкція протитуберкульозних закладів, кабінетів контрольованого лікування та лабораторій у лікувально-профілактичних закладах, оснащення основним технологічним обладнанням.</p> <p>Забезпечення добровільного безкоштовного тестування населення на ВІЛ/СНІД та опортуністичні інфекції</p> |

**Додаток Д**

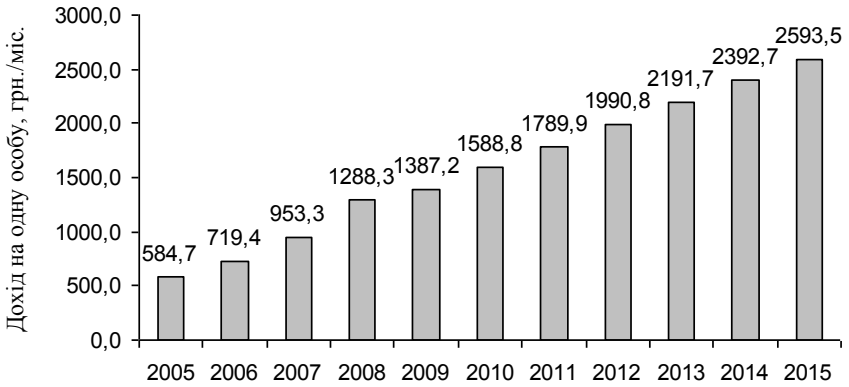
**Динаміка цін на соціальні послуги та адресної грошової допомоги для споживачів територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян Дніпропетровської області, 2005-2015 рр. [розраховано авторами за 263]**

(грн. на місяць; на початок року)

|         |       |       |       |        |
|---------|-------|-------|-------|--------|
| 2005 р. | 54,2  | 140,4 | 108,0 | 72,00  |
| 2006 р. | 58,5  | 151,6 | 116,6 | 77,76  |
| 2007 р. | 65,6  | 169,8 | 130,6 | 87,09  |
| 2008 р. | 72,1  | 186,8 | 143,7 | 95,80  |
| 2009 р. | 86,5  | 224,2 | 172,4 | 114,96 |
| 2010 р. | 90,2  | 233,5 | 179,6 | 119,8  |
| 2011 р. | 96,2  | 249,1 | 191,6 | 127,7  |
| 2012 р. | 102,7 | 266,1 | 204,7 | 136,5  |
| 2013 р. | 109,5 | 283,6 | 218,1 | 145,4  |
| 2014 р. | 116,3 | 301,2 | 231,7 | 154,5  |
| 2015 р. | 123,1 | 319,0 | 245,4 | 163,6  |

**Додаток Е**

**Дохід на одну особу Дніпропетровської області на місяць, 2005-2015 рр. [розраховано авторами за даними [229-233]]**



## Додаток Ж

### Анкета для оцінювання виконання умов якості соціальних послуг, що надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування

| Умови якості соціальних послуг, яка надаються                                                                                                                                                                                  | Значення, балів |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                              | 2               |
| Визначення порядку, способів та умов надання соціальних послуг, їх обсяг та форми                                                                                                                                              |                 |
| Визначення порядку та правил для досягнення мети і фахового спрямування при наданні соціальних послуг шляхом методів і порядку та принципів надання соціальних послуг                                                          |                 |
| Визначення порядку та правил для розробки, оцінки та перегляду індивідуального плану розвитку споживача соціальних послуг                                                                                                      |                 |
| Визначення порядку та правил і заходів безпеки з метою запобігання порушень основних прав і свобод споживача соціальних послуг та використанню засобів фізичного і нефізичного обмеження                                       |                 |
| Визначення порядку при укладенні договору про надання соціальних послуг                                                                                                                                                        |                 |
| Надання інформації споживачам соціальних послуг у зрозумілій для них формі, відповідно до їх індивідуальних потреб, можливостей та цілей                                                                                       |                 |
| Визначення порядку подання скарги, що пов'язана з наданням соціальних послуг                                                                                                                                                   |                 |
| Допомога споживачеві соціальних послуг при посередництві та використанні інших соціальних послуг відповідно до його потреб та можливостей                                                                                      |                 |
| Визначення порядку та правил встановлення рівня задоволення споживачів соціальних послуг, які надаються (середовище, догляд, харчування тощо) та використання встановлених фактів при підвищенні їх якості                     |                 |
| Оцінка персоналу підприємства соціальних послуг, чи відповідає спосіб надання соціальних послуг потребам споживача соціальних послуг та їх цілям                                                                               |                 |
| Визначення порядку, правил та умов для прийняття, навчання, розвитку, подальшого навчання та підвищення фахових вмінь і навичок персоналу підприємства соціальних послуг, що відповідають загальнообов'язковим правовим нормам |                 |
| Встановлення структури та кількості робочих місць, кваліфікаційних передумов для їх виконання, обов'язків і компетенцій окремих працівників об'єкта соціального обслуговування                                                 |                 |
| Встановлення методів та правил для оцінювання персоналу підприємства соціальних послуг, до яких відноситься і визначення особистих цілей, завдань та потреби подальшого навчання і спосіб дотримання цих правил                |                 |
| Визначення системи подальшого навчання персоналу підприємства соціальних послуг                                                                                                                                                |                 |

Продовж. додатку Ж

| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Забезпечення робочих умов (відсутність бар'єрів, матеріальне оформлення, наявність побутового облаштування, світло й тепло тощо), що відповідають обсягу, типу соціальних послуг, які надаються, та потребам споживача соціальних послуг відповідно до загальнообов'язкових правових норм                                             |     |
| Надання соціальних послуг в умовах, при яких збережена людська гідність                                                                                                                                                                                                                                                               |     |
| Встановлення правил, порядку та компетенції при виникненні та вирішенні визначених невідкладних ситуацій                                                                                                                                                                                                                              |     |
| Встановлення порядку та правил для оформлення та оприлюднення річного звіту про діяльність та ведення справ, який включає і річний бухгалтерський звіт та його оцінку, розгляд видатків, розподіл за джерелами на пряме надання соціальних послуг та на власну діяльність, стан переміщення, іншого майна і обов'язків виконавця тощо |     |
| Встановлення порядку та правил при обробці та оприлюдненні особистих даних споживача соціальних послуг                                                                                                                                                                                                                                |     |
| Встановлення порядку, правил та способу оформлення і ведення реєстру документації про споживача соціальних послуг та їх архівацію                                                                                                                                                                                                     |     |
| Встановлення порядку оформлення та надання інформації про соціальні послуги, які надаються (інформаційна стратегія – письмова форма, аудіо або відео запис, інтернет-сторінка)                                                                                                                                                        |     |
| Формування бюджету на відповідний календарний рік, в якому заплановані видатки для забезпечення надання соціальних послуг, що відповідають запланованому обсягу соціальних послуг на відповідний календарний рік                                                                                                                      |     |
| РАЗОМ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100 |

### Шкала оцінювання виконання умов якості соціальних послуг, що надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування

(за максимальної кількості балів – 5)

| Значення балу | Характеристика |
|---------------|----------------|
| 1             | незадовільно   |
| 2             | задовільно     |
| 3             | добре          |
| 4             | дуже добре     |
| 5             | відмінно       |

### Показники оцінки дотримання умов якості соціальних послуг, які надаються закладами і підприємствами соціального обслуговування

| Рівень якості соціальних послуг, які надаються | Кількість можливих балів | Загальне оцінювання умов якості соціальних послуг, що надаються |
|------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Високий                                        | 100 - 90                 | відмінно                                                        |
| Достатній                                      | 89 - 70                  | добре                                                           |
| Середній                                       | 69 - 40                  | задовільно                                                      |
| Низький                                        | 39 - 0                   | незадовільно                                                    |