



Макроекономіка

Ольга ІЛЯШ

**СТРАТЕГІЧНІ ОРІЄНТИРИ  
ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
В НАПРЯМІ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ  
СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Резюме**

Визначено передумови та необхідність підвищення якості соціальних послуг населенню. Обґрунтовано існування невисокого рівня якості соціальних послуг, які здійснюються переважно у формі нормативно-правового забезпечення. Запропоновано стратегічні орієнтири державної політики в напрямі підвищення якості соціальних послуг та організаційно-економічні засоби створення цілісної системи соціальних послуг в Україні.

**Ключові слова**

Якість соціальних послуг, соціальні стандарти, соціальна допомога, соціальні видатки, інфраструктура ринку соціальних послуг, соціальні служби.

**Класифікація за JEL:** I18.

---

© Ольга Іляш, 2012.

Іляш Ольга, канд. екон. наук, доцент, Львівська комерційна академія, Україна.

## Вступ

Темпи підвищення якості соціальних послуг населенню уповільнюються через недостатню нормативно-правову базу для забезпечення гарантування та регулювання певного рівня якості соціальних послуг, недосконалий механізм управління якістю соціальних послуг, ускладнення процесів інтеграції вразливих груп населення, відсутність стандартів якості соціальних послуг, недостатність контролю за якістю соціальних послуг та дієвих санкцій за порушення їх якості.

Прийняття за останні 10 років понад 20 законів, якими встановлено державні гарантії щодо надання соціальної допомоги різним категоріям населення не забезпечило створення належної нормативно-правової бази для забезпечення гарантування та регулювання певного рівня якості соціальних послуг. Відтак загострились проблеми, пов'язані з неефективністю механізму управління якістю соціальних послуг, низьким рівнем рівня життя особи, якій надаються соціальні послуги, оскільки спостерігається значна відмінність у кількості та якості наданих послуг, спричинена відсутністю стандартів якості соціальних послуг; недостатністю можливостей для проведення оцінки ефективності та впливу послуги на якість життя отримувача; існуванням несприятливого середовища для реалізації інформаційної політики у сфері соціальних послуг. Особливої актуальності набула необхідність вироблення централізованого підходу до визначення потреби в соціальних послугах і формування мережі соціальних служб, закладів та установ, орієнтованих не лише на фінансові можливості бюджету щодо надання таких послуг, а й на потреби населення.

У зв'язку з цим існує гостра потреба в розробці перспективних організаційно-економічних засобів підвищення якості соціальних послуг, нової якості життя громадян, удосконалення системи соціального захисту населення шляхом створення системи якісних соціальних послуг і наближення їх до європейського рівня.

## **1. Окреслення ключових проблем функціонування та розвитку системи соціальних послуг в Україні**

Невисокий рівень якості соціальних послуг, які здійснюють переважно у формі нормативно-правового забезпечення функціонування системи надання таких послуг, проявляється в таких аспектах:

- **невідповідність соціального обслуговування міжнародним стандартам, відсутність державних стандартів соціальних послуг**, які гальмують якість та ефективність надання послуг у соціальній сфері, порушують стандарти якості та запровадження показників – індикаторів якості соціальних послуг, знижують конкурентне середовище й ефективний розвиток ринку соціальних послуг;
- **недостатній рівень розвитку інфраструктури ринку соціальних послуг відповідно до зростання потреби у збільшенні кількості осіб, які потребують соціальної допомоги**, що призводить до зниження ефективності надання послуг, і – на цій основі – забезпечення їхньої широкої доступності, збереження системоутворювальних елементів комплексу соціальної сфери та потенціалу для розвитку соціальної сфери в майбутньому, а відтак знижується рівень, необхідний для відновлення належного рівня соціального забезпечення населення соціальних послуг. Так, у 2010 р. в Україні зареєстровано 530 територіальних центрів і 890 відділень соціальної допомоги, які обслуговують понад 500 тис. клієнтів, при цьому загальна чисельність громадян України, які мають право на використання тих чи інших видів пільг, встановлених чинним законодавством, становить близько 15 млн громадян, тобто третина населення країни (усі пільгові, в т. ч. соціально незахищені, категорії громадян мають право на більш як 120 видів пільг, а також понад 60 видів соціальних і компенсаційних виплат) [1]. Разом з тим, зменшується і кількість окремих інтернатних закладів та закладів соціального захисту для дітей (шкіл-інтернатів для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (на 1,3 %); дитячих будинків (на 1,4 %), будинків дитини системи МОЗ (на 1,2 %); притулків для дітей (на 2,3%) [2];
- **низька ефективність організаційно-економічного механізму надання соціальних послуг населенню на дому**, оскільки чинна державна система соціальних послуг орієнтована здебільшого на догляд у стаціонарних закладах, що ускладнює надання соціальних послуг з високим рівнем якості, впливає на низький рівень за-

безпечення продуктами харчування, гарячим харчуванням на дому, транспортними послугами, зводить до мінімуму здійснення соціальними службами заходів соціально-побутового патронажу тощо. Зазначимо, що в Україні у 2010 р. нараховувалося 736 територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), 324 будинки-інтернати для громадян похилого віку та інвалідів, 207 реабілітаційних установ для інвалідів, 60 закладів для бездомних та 1368 центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, з яких соціальні послуги на дому надавалися лише у 30 %. Разом з тим, на облік поставлено 637 тис. самотніх непрацездатних громадян та інвалідів, які потребують соціальної допомоги, з них 543 тис. осіб за висновками лікарів потребують соціально-побутової допомоги вдома;

- **відсутність належного фінансування державою делегованих повноважень органів місцевого самоврядування у сфері соціального захисту.** Державне фінансування проектів громадських організацій поширюється лише на обмежене коло, а саме: організації інвалідів, ветеранів, молодіжні та дитячі громадські організації, без права на отримання державного фінансування залишаються, зокрема, організації, які працюють із багатодітними сім'ями або невиліковно хворими, що призводить до обмеженого характеру участі неурядових організацій на ринку соціальних послуг та низького рівня державних соціальних послуг і гальмує вирішення важливих суспільних проблем [3]. Додамо також, що, відповідно до частини третьою статті 143 Конституції України, держава фінансує здійснення делегованих нею місцевому самоврядуванню повноважень у повному обсязі за рахунок коштів державного бюджету. Щороку має місце постійний дефіцит бюджетів, внаслідок якого недофінансовується сфера соціального забезпечення. Дефіцит ресурсів із делегованих повноважень у Державному бюджеті України на 2011 рік становить 20 %, тобто близько 20 млрд грн.;
- **зростання рівня незадоволеності громадян щодо якості отримуваних соціальних послуг,** а відтак система соціальних послуг не відповідає орієнтованості на потреби отримувачів послуг; не забезпечує створення рівних умов для надавачів усіх форм власності на ринку соціальних послуг; зміст послуг та заходи з їх організації неповною мірою задовольняють специфічні потреби отримувачів, лиш частково спрямовані на досягнення позитивних змін у житті отримувача та його оточення, недостатньо забезпечують інтеграцію, включення, участь у прийнятті рішень, самовизначення, особистісний та творчий розвиток громадян. Так, вибіркоче дослідження показало, що 78 % опитуваних вважають, що просвітницька робота з роз'яснення порядку отримання соціальних послуг про-

водиться неефективно або не проводиться взагалі. Близько 73 % громадян вказують на наявність обмеження в доступі до інформації, необхідної для оформлення соціальної послуги, а позитивно оцінюють роботу соціальних служб з інформування населення менше половини респондентів (44 %). Щодо існування контролю з боку влади за якістю надання соціальних послуг, то 13,7 % опитаних вважають, що абсолютно впевнені в існуванні такого контролю, ще 31,3% погодились, що такий контроль існує, але частково. Але 25 % громадян не вірять взагалі або вірять лише частково в існування контролю з боку влади за якістю надання соціальних послуг [4];

- **низькі темпи введення в експлуатацію амбулаторно-поліклінічних закладів**, які негативно впливають на здійснення комплексу профілактичних заходів щодо оздоровлення населення та попередження захворювань, надання першої медичної допомоги, організацію та проведення диспансеризації осіб, які перебувають у скрутних життєвих умовах, а відтак знижує рівень якості соціальних послуг. Відтак, попри збільшення кількості введених у дію амбулаторно-поліклінічних закладів у 2009 р. порівняно з 2000 р. на 19,1 % (250 од.), їх кількість зменшилася порівняно з 2006 роком на 29,7 % (1100 од.), у т. ч. в сільській місцевості їх кількість зменшилася у 2,3 р. (459 од.) порівняно з 2000 роком та на 29,2 % (140 од.) за відповідний період 2006 р., при цьому кількість амбулаторно-поліклінічних закладів на початок 2010 р. порівняно з 2006 роком зменшилася у Львівській (у 7,7 р.), Миколаївській (у 3 р.), Дніпропетровській (у 7 р.), Чернівецькій (у 4 р.), Житомирській (у 2р.) областях. Чисельність осіб, яким було надано амбулаторну допомогу, знизилася загалом по Україні у 2010 р. на 4,6%;
- **зниження питомої ваги молодих і багатодітних сімей та одиноких матерів, які покращили житлові умови**, що негативно вплинуло на зміст, організацію та якість соціальних послуг через відсутність передумов задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуг, спрямованих на досягнення позитивних змін у їхньому житті, сприяння інтеграції в суспільство, самовизначення. Проведене дослідження засвідчує, що кількість сімей, які перебували у скрутних житлових умовах та отримали допомогу в наданні житла, в Україні скоротилася у 2010 р. у 3 рази (порівняно з 2000 р.) та на 25 % порівняно з 2009 р. При цьому питома вага молодих і багатодітних сімей та одиноких матерів, які покращили свої житлові умови, скоротилася в 1,7 р. порівняно з 2000 р. та на 31 % порівняно з 2009 р. (така тенденція спостерігалася в усіх регіонах України);
- **недостатній рівень кваліфікації працівників соціальних служб, що пов'язано з відсутністю структури та основи стандартизованої системи підвищення базової кваліфікації на робочому місці для по-**

стачальників соціальних послуг, а саме працівників територіальних центрів і будинків інтернатів, які надають соціальні послуги представникам вразливих верств населення. Слід зазначити, що соціальні служби, які функціонують лише на 60–70 % укомплектовані фахівцями, котрі не мають відповідної професійної підготовки. Гострою для України є проблема підготовки підручників, посібників із соціальної та соціально-педагогічної роботи, пакетів навчально-методичної документації [5];

- **невисокий рівень соціальних видатків порівняно з країнами ЄС.** Відмінності між європейськими країнами за рівнем витрат на соціальний захист лише частково можуть бути пов'язані з різним рівнем добробуту та цін, відображаючи, крім того, відмінності в системах соціального захисту, демографічних тенденціях, рівні безробіття, а також інших соціальних, інституційних та економічних факторах. Так, у розрахунку на одну особу соціальні видатки в Україні є одними з найнижчих у світі: у 2005 році вони становили 1677 дол. США на рік. У зазначений період нижчими були лише відповідні показники в Кореї та Мексиці. Обсяг річних видатків на соціальний захист та соціальне забезпечення становив на початок року відповідно 48,5 млрд грн. у 2008 році, 74,1 млрд грн. – у 2009 та 78,8 млрд грн. – у 2010 році, або 21,3 %, 23,7 % та 25,4 % загальної суми видатків зведеного бюджету України і 6,7 %, 7,8 % та 8,6 % від ВВП відповідно. Країни з найбільш високим співвідношенням витрат на соціальний захист до ВВП – Франція (30,8 %), Данія (29,7 %), Швеція (29,4 %), Нідерланди (28,4 %), Бельгія (28,3 %), Австрія (28,2 %), Німеччина (27,8 %) та Швейцарія (26,4 %) – витрачають на соціальні цілі більш ніж у 2 рази більше, ніж чотири країни з найнижчими значеннями цього співвідношення: Латвія (12,6 %), Румунія (14,3 %), Естонія (15,1 %) та Болгарія (15,5 %) [6].

## **2. Організаційно-економічні засоби підвищення якості соціальних послуг як напрям реалізації ефективної державної політики в Україні**

Зважаючи на наявні тенденції надання соціальних послуг в Україні, існує об'єктивна необхідність у здійсненні заходів щодо вироблення організаційно-економічних засобів створення цілісної системи соціальних послуг, яка відповідає б потребам населення, забезпечення доступності та адресності соціальних послуг, підвищення їх якості в цілях покращення якості життя та

реалізації конституційних прав громадян на соціальний захист. Стратегічними орієнтирами державної політики в цьому напрямі мають стати:

**1. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», розпорядження Кабінету Міністрів України від 30.07.08 № 1050-р «Про затвердження плану дій з реалізації Концепції реформування системи соціальних послуг до 2012 року», розробка та затвердження напрямів підвищення якості соціальних послуг, зокрема:**

- забезпечення проведення атестації соціальних працівників територіальних (обласних, міських, районних) центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), що дасть змогу освоїти нові сфери соціальної роботи за місцем проживання, у тому числі й у сільській місцевості, на підприємствах, у геріатричних центрах, з біженцями, переселенцями, іноземними громадянами, на вулицях, в групах самодопомоги тощо;
- ухвалення Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг», що дасть змогу затвердити перелік показників (індикаторів) якості соціального обслуговування (надання соціальних послуг) встановити мінімальний рівень вимог щодо обсягу, умов і порядку надання соціальних послуг, гарантованих державою особам, які їх потребують, оцінити здатність послуг задовольняти індивідуальні потреби та покращувати якість життя їх отримувачів;
- визначення державних соціальних нормативів у сфері соціального обслуговування (надання соціальних послуг), що сприятиме визначенню розмірів державних гарантій соціальної підтримки громадян похилого віку, інвалідів, дітей, які залишилися без опіки батьків, інших осіб, які потребують соціальної підтримки;

**2. Запровадження міжнародного досвіду вироблення стандартів соціального обслуговування дасть змогу підвищити рівень чинної системи надання соціальних послуг через реалізацію таких заходів:**

- адміністрування бюджетних коштів на соціальні послуги, контроль за їх наданням і дотриманням якості послуг, забезпечення дієвості грантових схем Європейських соціальних фондів;
- підвищення рівня доступності соціальних послуг на дому, через розширення мережі надання послуг денними стаціонарами, фінансування яких має здійснювати держава в такі етапи: перший рік – фінансування на рівні 100 %; кожен наступний рік – зменшення фінансування на 20 %; після 5 років їх діяльності фінансування центрів здійснюють органи самоуправління.

- розширення сфер соціальної діяльності, орієнтованих на соціально-педагогічну спеціалізацію: дошкільна освіта (обслуговування, виховання та освіта в яслах, дитячих садках, класах для підготовки дітей до школи); робота з молоддю (виховання, організація вільного часу в молодіжних освітніх закладах та молодіжних клубах); виховання в дитячих притулках (виховання, формування сімейних груп, ідентифікація і підготовка до самостійного життя, організація житлових комун); розробка форм, змісту і методів освіти дорослих (робота з волонтерами, формування навичок управління і самодопомоги, освіта і підвищення кваліфікації, соціальна робота на підприємствах, сімейна освіта); соціально-педагогічна допомога сім'ї (консультації, допомога у вирішенні повсякденних питань в індивідуальній формі, підтримка сімей);
- проведення консультацій на центральному та, особливо, регіональному рівні в частині формування послідовності етапів вироблення державних рішень дасть змогу виявити непомічені проблеми та владнати конфлікти інтересів на початкових стадіях ухвалення пакету нормативних актів, а відтак, консультації забезпечать розуміння та позитивне сприйняття ухвалених рішень і готовність їх виконувати.
- запровадження обов'язковості дотримання соціальних стандартів при розробці програм соціально-економічного розвитку. Передумовами цього мають стати розробка і затвердження методик, на основі яких формуватимуть державні мінімальні соціальні стандарти;
- коригування загальної концепції державної стандартизації та нормування соціальних послуг з метою введення гнучкої завершеної системи соціальних стандартів, яка б достатньою мірою враховувала соціальні й територіальні особливості України [7]. Додамо, що міжнародний досвід вироблення стандартів соціального обслуговування свідчить про ефективність чинної системи надання соціальних послуг та можливість її апробації в Україні. Серед основних заходів може бути: надання методичної допомоги соціальним працівникам, інформування населення про актуальні аспекти соціальних послуг і соціальної допомоги (Латвія); співробітництво органів соціального захисту з молодіжними центрами дозвілля, загальноосвітніми школами та училищами (Росія); розробка медико-соціальної концепції реабілітації хворих, інвалідів і літніх людей (Польща), організація надання допомоги вдома у випадку інвалідності чи втрати працездатності, розвиток взаємодії між різними віковими групами населення, органами охорони здоров'я та соціального забезпечення (Фінляндія)... шляхом внесення змін до Закону України «Про соціальне забезпечення»; збільшення можливостей альтернативного фінансування довготривалих послуг (безпосере-



дне надання чи оплата послуг іншими секторами, інституційне обслуговування (Бельгія, Німеччина, Франція, Люксембург); підвищення ступеня реагування на недоліки у сфері соціального обслуговування через формування цільових бюджетів, через які формується інституційний догляд і догляд удома, а не численні субсидії та пільги (Великобританія); виплата грошової допомоги літнім малозабезпеченим для покриття витрат на забезпечення індивідуального догляду вдома (Австрія, Франція, Іспанія); введення захисту пенсії працездатним особам, які відмовляються від роботи у зв'язку з доглядом за недієздатними особами (Австралія, Ірландія).

**3. Розширення організаційно-економічних меж взаємодії з отримувачами соціальних послуг.** Це забезпечуватиметься можливістю вибору закладу та місця отримання послуг, здійсненням обов'язкового оцінювання індивідуальних потреб, складанням та виконанням індивідуальних планів отримувача послуги. При цьому основними напрямками покращення взаємодії мають стати:

- вивчення потреб усіх категорій громадян (аналіз нормативних вимог, анкетування, опитування тощо; у деяких випадках – індивідуальні вимоги) дасть можливість стабільно виконувати, приймати/відхиляти потреби потенційних споживачів соціальних послуг;
- обмін інформацією з отримувачами соціальних послуг (поширення інформації про місцевий орган влади та його послуги, відповіді на звернення) зможе розширити перелік осіб, які потребують соціальних послуг;
- визначення переліків необхідних соціальних послуг, які місцевий орган влади надає споживачам, з метою вивчення очікувань отримувачів послуг щодо якості соціальних послуг, що слугуватиме передумовою підвищення стандартів якості послуг;
- інформування отримувачів соціальних послуг про зобов'язання щодо якості послуг сприятиме відстеженню відповідності наданих споживачам послуг прийнятим зобов'язанням щодо їх якості та невідповідності наданих послуг прийнятим зобов'язанням (у тому числі скарги споживачів);
- оцінювання задоволеності споживачів якістю отриманих соціальних послуг забезпечить розробку нових видів соціальних послуг.

**4. Реорганізація діючої інфраструктури та децентралізація соціальних послуг шляхом:** розукрупнення великих закладів і центрів, територіальне наближення послуг до місця проживання/перебування отримувачів для забезпечення збереження або відновлення соціальних зв'язків і родинних стосунків; підсилення ролі та відповідальності органів місцевого самоврядування за якість, фінансове забезпечення, обсяг, вибір організацій, які

надаватимуть соціальні послуги; реформування мереж соціальних закладів для дітей; реорганізації медичного забезпечення дітей у закладах освіти та дітей, які перебувають у різних формах сімейного виховання; активізації діяльності центральних та місцевих органів виконавчої влади щодо подолання дитячої бездоглядності. Зазначимо, що станом на початок 2010 р. в Україні нараховувалося близько 30 центрів – соціальних закладів для дітей, при цьому середня наповнюваність притулків – 70 %. Якщо у 2008 році в притулках перебувало 10 396 дітей, то на початок 2010 р. їх кількість скоротилася на 20 % і становила 8 689 дітей. Варто зазначити, що на даний час відсутня можливість перепрофілювання цих закладів з дитячих, наприклад, у розважальні, оскільки переважно притулки створювали на базі дитячих садків, потреба в яких зараз в Україні зростає [8].

**5. Розробка пріоритетних напрямів удосконалення соціального обслуговування незахищених верств населення** сприятиме підвищенню якості соціальних послуг та пошуку нових організаційно-економічних засобів покращення соціальної допомоги через:

- облаштування центрів соціальної допомоги і підтримки, що дасть змогу нужденним підвищити свої доходи, реалізувати свої здібності й уміння, піднести власну самооцінку, сприятиме розвитку соціалізації суспільства;
- запровадження механізму видачі ваучерів на соціальну допомогу, компенсацій і додаткових виплат особам, які зайняті доглядом за нужденними, що не лише дасть змогу підвищити якість соціальних послуг, а й сприятиме створенню можливостей додаткового працевлаштування за рахунок соціальної сфери;
- створення додаткових бюджетів цільового використання коштів, призначених для фінансування задоволення соціальних потреб, а також розробка збалансованої системи соціального страхування, яка передбачатиме надання допомоги страховими фондами з тривалого догляду, підтримуваними медичним страхуванням.

**6. Запровадження комплексу заходів організаційно-правового характеру, спрямованих на реалізацію загальнодержавних та місцевих цільових соціальних програм і соціальних проектів за рахунок бюджетних та інших коштів** шляхом укладання соціальних контрактів на конкурсній основі, що сприятиме підвищенню якості соціальних послуг у частині формування соціального замовлення [9], посилить гнучкість адміністративних та бюджетних регламентів, за рахунок їх відносно низької собівартості, підвищить рівень ефективності роботи з клієнтами, дасть змогу зекономити адміністративні ресурси та бюджетні кошти органів влади на утримання нових інституцій та нового штату працівників;

- **формування розділів загальноміських, регіональних та обласних соціальних програм із включенням заходів, спрямованих на розвиток ринку соціальних послуг**, що дасть змогу реципієнтам соціальних виплат і користувачам соціальних послуг отримати гарантії прозорого і відкритого процесу ухвалення рішень, процедур щодо відхилення вимоги й апеляції ухваленого рішення; підсилює тенденцію з боку органів місцевого самоврядування в напрямі перевірки і моніторингу результатів використання політики і надання послуг, а також у напрямі консультування й отримання зворотного зв'язку з користувачами. Так, у країнах Європи та СНД соціальне замовлення визнане найбільш ефективним інструментом співпраці влади та недержавних організацій (НДО), оскільки соціальне замовлення є механізмом виявлення й відбору ефективної, раціональної для розв'язання конкретних соціальних проблем громадської ініціативи та забезпечення її подальшої підтримки на основі контракту. Варто зазначити, що кошти від держави надають після конкурсного розгляду послуг і спроможності НДО щодо вирішення визначених місцевих проблем. Відмінність цього механізму від прямих державних субсидій полягає в цільовому спрямуванні коштів на підтримку послуг організацій.

**7. Сприяння визначенню і застосуванню соціального планування соціальних послуг**, що сприятиме створенню карти соціальних потреб і ресурсів; розробці планів вирішення місцевих соціальних проблем; встановленню системи соціального замовлення на конкретні послуги і систематичному моніторингу результатів. Зазвичай цей процес передбачає створення узгодженого механізму планування, спрямованого на мобілізацію наявних ресурсів, стимулювання нових ініціатив і забезпечення мережі послуг, які відповідають узгодженим результатам і цілям та допомагає сформулювати низку пріоритетів і стратегій діяльності соціальних служб державних і громадських організацій, а також сприятиме активній взаємодії та плануванню діяльності у сфері надання послуг населенню окремих територіальних утворень. Крім того, отримана інформація дасть можливість налагодити взаємодію з різними організаціями соціального сектора, які зможуть реалізувати ті механізми і форми надання соціальної допомоги, котрі будуть визначені в процесі дослідження як найбільш ефективні та прийнятні для населення.

**8. Встановлення механізму ліцензування, впровадження платних послуг, визначення його надавача на конкурсних засадах**, що значно підвищить стандарти діяльності наявних надавачів соціальних послуг. Окрім того, такий підхід передбачає усунення перешкод для участі на ринку соціальних послуг державних, неприбуткових та комерційних організацій – надавачів соціальних послуг, забезпечить можливість для недержавних організацій отримувати контракти на надання соціальних послуг, стимулювати та регулювати діяльність комерційних організацій з надання соціальних послуг і модернізації послуг та інфраструктури в державних закладах.

## Висновки

Реформування системи соціального захисту населення з метою створення умов для досягнення високого рівня життя громадян, посилення цільової спрямованості соціальних програм, поглиблення адресності розпочалося з реформи пенсійного забезпечення та соціальних виплат і передбачає реформування системи соціальних послуг з метою підвищення їх якості. Отже, розробка та пошук організаційно-економічних засобів підвищення якості соціальних послуг повинні бути спрямовані на посилення захисту конституційних прав та свобод громадян, забезпечення поваги до кожної людини, її гідності, толерантності та гуманізму, що не лише задовольняє фізичні, соціальні та культурні потреби окремої людини, а й сприяє формуванню і збереженню духовних цінностей у суспільстві.

Таким чином, відсутність дієвих організаційно-економічних засобів підвищення якості соціальних послуг у напрямі координації співпраці центральних, місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, надавачів соціальних послуг та недооцінка органами державного управління у сфері надання соціальних послуг необхідності застосування економічного та адміністративного механізму, що зумовлює конкуренцію на ринку соціальних послуг і стимулює підвищення рівня якості таких послуг як інструменту соціального розвитку, спричинили формування враження про те, що доміантними і пріоритетними напрямками підвищення якості соціальних послуг є вдосконалення нормативно-правової бази щодо організації та функціонування системи соціальних послуг; визначення основних засад і принципів функціонування та стратегічних напрямів реформування системи соціальних послуг; управління державними видатками на соціальні послуги з метою їх раціонального використання. Однак дослідження показують, що громадяни України на сучасному етапі потребують створення системи якісних соціальних послуг, яка відповідає б потребам різних груп населення, передусім людей, які опинилися у скрутних життєвих обставинах, шляхом модернізації наявних і запровадження нових соціальних послуг та наближення їх до європейського рівня.

### **Література**

1. Аналітичний центр АМУ // Ініціатива захисту прав та представлення інтересів місцевого самоврядування в Україні / Реформа системи фінансування соціальних послуг, які надають неурядові організації//<http://dialogueauc.org.ua/node/1653>.
2. Захист дітей, які потребують особливої уваги суспільства // Статистичний збірник / Державний комітет статистики України. – К., 2011. – 79 с.
3. Офіційний сайт Українського незалежного центру політичних досліджень/<http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=603277143>.
4. Від якості соціальних послуг до якості життя//<http://h.ua/story/65522/>
5. Поліщук В. А. Історія соціальної педагогіки та соціальної роботи / В. А. Поліщук, О. І. Янкович / Курс лекцій – Тернопіль, ТДПУ, 2009. – 256 с.
6. Національні рахунки соціального захисту (НРСЗ) в Україні у 2009 році // Статистичний бюллетень / Державний комітет статистики України. – К., 2011. – 120 с.
7. Пищуліна О. Щодо зміни підходів до формування соціальних стандартів в Україні // <http://old.niss.gov.ua/Monitor/Desember/13.htm>.
8. Реорганізація мережі закладів соціального захисту дітей – одне з першочергових завдань органів центральної і місцевої влади // Урядовий портал /[http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art\\_id=243217471](http://www.kmu.gov.ua/control/publish/article?art_id=243217471).
9. Семигіна Т. В. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Т. В. Семигіна, Т. С. Міщенко, Т. Г. Кіча та ін. – К.: Зірка, 2007. – 52 с.

Стаття надійшла до редакції 3 листопада 2011 р.