



Макроэкономика

Ольга ИЛЯШ

**СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ УКРАИНЫ
В НАПРАВЛЕНИИ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Резюме

Определены предпосылки и необходимость повышения качества социальных услуг населению. Обосновано существование невысокого уровня качества социальных услуг, осуществляющихся преимущественно в форме нормативно-правового обеспечения. Предложены стратегические ориентиры государственной политики в направлении повышения качества социальных услуг и организационно-экономические средства создания целостной системы социальных услуг в Украине.

Ключевые слова

Качество социальных услуг, социальные стандарты, социальная помощь, социальные расходы, инфраструктура рынка социальных услуг, социальные службы.

© Ольга Иляш, 2012.

Иляш Ольга, канд. экон. наук, доцент, Львовская коммерческая академия, Украина.

Классификация по JEL: I18.

Введение

Темпы повышения качества социальных услуг населению замедляются из-за недостаточной нормативно-правовой базы для обеспечения гарантирования и регулирования определенного уровня качества социальных услуг, несовершенного механизма управления качеством социальных услуг, усложнения процессов интеграции уязвимых групп населения, отсутствия стандартов качества социальных услуг, недостаточности контроля над качеством социальных услуг и действенных санкций за нарушение их качества.

Принятие за последние 10 лет более 20 законов, которыми установлены государственные гарантии оказания социальной помощи различным категориям населения, не обеспечило создание надлежащей нормативно-правовой базы для обеспечения гарантирования и регулирования определенного уровня качества социальных услуг. Следовательно, обострились проблемы, связанные с неэффективностью механизма управления качеством социальных услуг, низким уровнем жизни лица, которому предоставляются социальные услуги, поскольку наблюдается значительное различие в количестве и качестве предоставляемых услуг, вызванное отсутствием стандартов качества социальных услуг; недостаточностью возможностей для проведения оценки эффективности и влияния услуг на качество жизни получателя; существованием неблагоприятной среды для реализации информационной политики в сфере социальных услуг. Особую актуальность приобрела необходимость выработки централизованного подхода к определению потребности в социальных услугах и формированию сети социальных служб, учреждений, ориентированных не только на финансовые возможности бюджета по предоставлению таких услуг, но и на нужды населения.

В связи с этим **существует острая потребность в разработке перспективных организационно-экономических средств повышения качества социальных услуг**, нового качества жизни граждан, совершенствовании системы социальной защиты населения путем создания системы качественных социальных услуг и приближения их к европейскому уровню.

1. Определение ключевых проблем функционирования и развития системы социальных услуг в Украине

Невысокий уровень качества социальных услуг, которые осуществляются преимущественно в форме нормативно-правового обеспечения функционирования системы предоставления таких услуг, проявляется в следующих аспектах:

- **несоответствие социального обслуживания международным стандартам, отсутствие государственных стандартов социальных услуг**, которые тормозят качество и эффективность предоставления услуг в социальной сфере, нарушают стандарты качества и внедрение показателей – индикаторов качества социальных услуг, снижают конкурентную среду и эффективное развитие рынка социальных услуг;
- **недостаточный уровень развития инфраструктуры рынка социальных услуг в соответствии с растущей потребностью в увеличении числа лиц, нуждающихся в социальной помощи**, что приводит к снижению эффективности оказания услуг, и на этой основе – обеспечения их широкой доступности, сохранения системообразующих элементов комплекса социальной сферы и потенциала для развития социальной сферы в будущем, а, следовательно, снижается уровень необходимых для восстановления должного уровня социального обеспечения населения социальных услуг. Так, в 2010 г. в Украине зарегистрировано 530 территориальных центров и 890 отделений социальной помощи, которые обслуживают более 500 тыс. клиентов, при этом общая численность граждан Украины, имеющих право на использование тех или иных льгот, установленных действующим законодательством, составляет около 15 млн граждан, то есть треть населения страны (все льготные, в т. ч. социально незащищенные, категории граждан имеют право на более 120 видов льгот, а также более 60 видов социальных и компенсационных выплат) [1]. Вместе с тем, уменьшается и количество отдельных интернатных учреждений и учреждений социальной защиты для детей (школ-интернатов для детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки (на 1,3 %), детских домов (на 1,4 %) домов ребенка системы МОЗ (на 1,2 %); приютов для детей (на 2,3 %) [2];
- **низкая эффективность организационно-экономического механизма предоставления социальных услуг населению на**

дому, поскольку существующая государственная система социальных услуг ориентирована в основном на уход в стационарных учреждениях, что затрудняет предоставление социальных услуг с высоким уровнем качества, влияет на низкий уровень обеспечения продуктами питания, горячим питанием на дому, транспортными услугами, сводит к минимуму осуществление социальными службами мероприятий социально-бытового патронажа и т. д. Отметим, что в Украине в 2010 г. насчитывалось 736 территориальных центров социального обслуживания (предоставления социальных услуг), 324 дома-интерната для престарелых и инвалидов, 207 реабилитационных учреждений для инвалидов, 60 учреждений для бездомных и 1368 центров социальных служб для семей и, детей и молодежи, из которых социальные услуги на дому предоставлялись только в 30%. Вместе с тем, на учет поставлено 637 тыс. одиноких нетрудоспособных граждан и инвалидов, нуждающихся в социальной помощи, из них 543 тыс. человек по заключению врачей, нуждаются в социально-бытовой помощи на дому;

- **отсутствие надлежащего финансирования государством делегированных полномочий органов местного самоуправления в сфере социальной защиты.** Государственное финансирование проектов общественных организаций распространяется только на ограниченный круг, а именно: организации инвалидов, ветеранов, молодежные и детские общественные организации; без права на получение государственного финансирования остаются, в частности, организации, работающие с многодетными семьями или неизлечимо больными, что приводит к ограниченному характеру участия неправительственных организаций на рынке социальных услуг и низкому уровню государственных социальных услуг и тормозит решение важных общественных проблем [3]. Добавим также, что, согласно части третьей статьи 143 Конституции Украины, государство финансирует осуществление делегированных им местному самоуправлению полномочий в полном объеме за счет средств государственного бюджета. Каждый год имеет место постоянный дефицит бюджетов, в результате которого недофинансируется сфера социального обеспечения. Дефицит ресурсов по делегированным полномочиям в Государственном бюджете Украины на 2011 год составляет 20 %, т. е. около 20 млрд грн.
- **рост уровня недовольства граждан по качеству получаемых социальных услуг,** а следовательно, система социальных услуг не отвечает ориентированности на потребности получателей услуг; не обеспечивает создание равных условий для поставщиков всех форм собственности на рынке социальных услуг, содержа-

ние услуг и меры по их организации не в полной мере удовлетворяют специфические потребности получателей, лишь частично направлены на достижение позитивных изменений в жизни получателя и его окружения, недостаточно обеспечивают интеграцию, включение, участие в принятии решений, самоопределение, личностное и творческое развитие граждан. Так, выборочное исследование показало, что 78 % опрошенных считают, что просветительская работа по разъяснению порядка получения социальных услуг проводится неэффективно или не проводится вообще. Около 73 % граждан указывают на наличие ограничений в доступе к информации, необходимой для оформления социальной услуги, а положительно оценивают работу социальных служб по информированию населения меньше половины респондентов (44 %). Относительно существования контроля со стороны властей над качеством предоставления социальных услуг, то 13,7 % опрошенных считают, что абсолютно уверены в существовании такого контроля, еще 31,3 % согласились, что такой контроль существует, но частично. Но 25 % граждан не верят вообще, или верят частично в существование контроля со стороны властей над качеством предоставления социальных услуг) [4].

- **низкие темпы ввода в эксплуатацию амбулаторно-поликлинических учреждений**, которые отрицательно влияют на осуществление комплекса профилактических мероприятий по оздоровлению населения и предупреждению заболеваний, оказанию первой медицинской помощи, организацию и проведение диспансеризации лиц, находящихся в трудных жизненных условиях, а следовательно снижает уровень качества социальных услуг. Следовательно, при увеличении количества введенных в действие амбулаторно-поликлинических учреждений в 2009 г. по сравнению с 2000 г. на 19,1 % (250 ед.), их количество уменьшилось по сравнению с 2006 годом на 29,7 % (1100 ед.), в т. ч. в сельской местности их количество уменьшилось в 2,3 р. (459 ед.) по сравнению с 2000 годом и на 29,2 % (140 ед.) за соответствующий период 2006 г., при этом количество амбулаторно-поликлинических учреждений на начало 2010 г. по сравнению с 2006 годом уменьшилось во Львовской (в 7,7 р.), Николаевской (в 3 р.), Днепропетровской (в 7 р.), Черновицкой (в 4 р.), Житомирской (в 2 р.) областях. Сисленность лиц, которым была оказана амбулаторная помощь, снизилась в целом по Украине в 2010 г. на 4,6 %;
- **снижение удельного веса молодых и многодетных семей и одиноких матерей, которые улучшили жилищные условия**, что оказало отрицательное влияние на содержание, организацию и качество социальных услуг из-за отсутствия предпосылок удов-

летворения индивидуальных потребностей получателей услуг, направленных на достижение положительных изменений в их жизни, содействие интеграции в общество, самоопределению. Проведенное исследование свидетельствует, что количество семей, находящихся в трудных жилищных условиях и получивших помощь в предоставлении жилья, в Украине сократилось в 2010 г. в 3 раза (по сравнению с 2000 г.) и на 25 % по сравнению с 2009 г. При этом удельный вес молодых и многодетных семей и одиноких матерей, которые улучшили свои жилищные условия, сократился в 1,7 р. по сравнению с 2000 г. и на 31 % – по сравнению с 2009 г. (такая тенденция наблюдалась во всех регионах Украины);

- **недостаточный уровень квалификации работников социальных служб**, связанных с отсутствием структуры и основы стандартизированной системы повышения базовой квалификации на рабочем месте для поставщиков социальных услуг, а именно работников территориальных центров и домов-интернатов, которые предоставляют социальные услуги представителям уязвимых слоев населения. Следует отметить, что функционирующие социальные службы только на 60–70 % укомплектованы специалистами, не имеющими соответствующей профессиональной подготовки. Острой для Украины является проблема подготовки учебников, пособий по социальной и социально-педагогической работе, пакетов учебно-методической документации [5];
- **невысокий уровень социальных расходов по сравнению со странами ЕС**. Различия между европейскими странами по уровню расходов на социальную защиту лишь частично могут быть связаны с разным уровнем благосостояния и цен, отражая, кроме того, различия в системах социальной защиты, демографических тенденциях, уровне безработицы, а также других социальных, институциональных и экономических факторах. Так, в расчете на одного человека социальные расходы в Украине являются одними из самых низких в мире: в 2005 году они составляли 1677 дол. США в год. В указанный период ниже были только соответствующие показатели в Корее и Мексике. Объем годовых расходов на социальную защиту и социальное обеспечение составлял на начало года соответственно 48,5 млрд грн. в 2008 году, 74,1 млрд грн. – в 2009 и 78,8 млрд грн. – в 2010 году, или 21,3 %, 23,7 % и 25,4 % общей суммы расходов сводного бюджета Украины и 6,7 %, 7,8 % и 8,6 % от ВВП соответственно. Страны с самым высоким соотношением расходов на социальную защиту в ВВП – Франция (30,8 %), Дания (29,7 %), Швеция (29,4 %), Нидерланды (28,4 %), Бельгия (28,3 %), Австрия (28,2 %), Германия (27,8 %) и Швейцария (26,4 %) – тратят на социальные цели более чем в 2 раза

больше, чем четыре страны с низкими значениями этого соотношения: Латвия (12,6 %), Румыния (14,3 %), Эстония (15,1 %) и Болгария (15,5 %) [6].

2. Организационно-экономические средства повышения качества социальных услуг как направление реализации эффективной государственной политики в Украине

Учитывая существующие тенденции предоставления социальных услуг в Украине, существует объективная необходимость в осуществлении мер по выработке организационно-экономических средств создания целостной системы социальных услуг, которая бы отвечала потребностям населения, обеспечению доступности и адресности социальных услуг, повышению их качества в целях улучшения качества жизни и реализации конституционных прав граждан на социальную защиту. Стратегическими ориентирами государственной политики в этом направлении должны стать:

1. Согласно Закону Украины «О социальных услугах», распоряжению Кабинета Министров Украины от 30.07.08 № 1050-р «Об утверждении плана действий по реализации Концепции реформирования системы социальных услуг до 2012 года», разработка и утверждение направлений повышения качества социальных услуг, в частности:

- обеспечение проведения аттестации социальных работников территориальных (областных, городских, районных) центров социального обслуживания (предоставления социальных услуг), что позволит освоить новые сферы социальной работы по месту жительства, в том числе и в сельской местности, на предприятиях, в гериатрических центрах, с беженцами, переселенцами, иностранными гражданами, на улицах, в группах самопомощи и др.;
- принятие Закона Украины «О внесении изменений в некоторые законы Украины Относительно предоставления социальных услуг», что позволит утвердить перечень показателей (индикаторов) качества социального обслуживания (предоставления социальных услуг), установить минимальный уровень требований по объему, условиям и порядку предоставления социальных услуг, гарантированных государством лицам, которые требуют оценить способность услуг удовлетворять индивидуальные потребности и улучшать качество жизни их получателей;
- определение государственных социальных нормативов в сфере социального обслуживания (предоставления социальных услуг),

содействие определению размеров государственных гарантий социальной поддержки граждан пожилого возраста, инвалидов, детей, оставшихся без попечения родителей, других лиц, нуждающихся в социальной поддержке.

2. Внедрение международного опыта выработки стандартов социального обслуживания позволит повысить уровень действующей системы предоставления социальных услуг путем реализации следующих мер:

- администрирование бюджетных средств на социальные услуги, контроль за их предоставлением и соблюдением качества услуг, обеспечения действенности грантовых схем Европейских социальных фондов;
- повышение уровня доступности социальных услуг на дому, через расширение сети предоставления услуг дневными стационарами, финансирование которых должно осуществляться государством в следующие этапы: первый год – финансирование на уровне 100 %; каждый следующий год – уменьшение финансирования на 20 % после 5 лет их деятельности финансирование центров проводится органами самоуправления.
- расширение сфер социальной деятельности, ориентированных на социально-педагогическую специализацию: дошкольное образование (обслуживание, воспитание и образование в яслях, детских садах, классах для подготовки детей к школе), работа с молодежью (воспитание, организация свободного времени в молодежных образовательных учреждениях и молодежных клубах) воспитание в детских приютах (воспитание, формирование семейных групп, идентификация и подготовка к самостоятельной жизни, организация жилых коммун), разработка форм, содержания и методов образования взрослых (работа с волонтерами, формирование навыков управления и самопомощи, образование и повышение квалификации, социальная работа на предприятиях, семейное образование) социально-педагогическая помощь семье (консультации, помощь в решении повседневных вопросов в индивидуальной форме, поддержка семей);
- проведение консультаций на центральном и, особенно, региональном уровне в части формирования последовательности этапов выработки государственных решений позволит выявить незамеченные проблемы и урегулировать конфликт интересов на начальных стадиях принятия пакета нормативных актов, а значит, консультации обеспечат понимание и положительную реакцию на принятые решения и готовность их выполнять;

- введение обязательности соблюдения социальных стандартов при разработке программ социально-экономического развития. Предпосылками этого должны стать разработка и утверждение методик, на основе которых следует формировать государственные минимальные социальные стандарты;
- корректировка общей концепции государственной стандартизации и нормирования социальных услуг с целью введения гибкой завершенной системы социальных стандартов, которая в достаточной степени учитывала бы социальные и территориальные особенности Украины [7]. Добавим, что международный опыт выработки стандартов социального обслуживания свидетельствует об эффективности действующей системы предоставления социальных услуг и возможности его апробации в Украине. Среди основных мер может стать: предоставление методической помощи социальным работникам, информирование населения об актуальных аспектах социальных услуг и социальной помощи (Латвия), сотрудничество органов социальной защиты с молодежными центрами досуга, общеобразовательными школами и училищами (Россия), разработка медико-социальной концепции реабилитации больных, инвалидов и пожилых людей (Польша), организация оказания помощи на дому в случае инвалидности или потери трудоспособности, развитие взаимодействия между различными возрастными группами населения, органами здравоохранения и социального обеспечения (Финляндия) путем внесения изменений в Закон Украины «О социальном обеспечении», увеличение возможностей альтернативного финансирования долгосрочных услуг (непосредственное предоставление или оплата услуг другими секторами, институциональное обслуживание (Бельгия, Германия, Франция, Люксембург), повышение степени реагирования на недостатки в сфере социального обслуживания путем формирования целевых бюджетов, через которые формируется институциональный уход и уход на дому, а не многочисленные субсидии и льготы (Великобритания), выплата денежной помощи пожилым малоимущим для покрытия расходов на обеспечение индивидуального ухода на дому (Австрия, Франция, Испания), введение защиты пенсии трудоспособным лицам, которые отказываются от работы в связи с уходом за недееспособными лицами (Австралия, Ирландия).

3. Расширение организационно-экономических границ взаимодействия с получателями социальных услуг. Это будет обеспечиваться возможностью выбора заведения и места получения услуг, осуществлением обязательной оценки индивидуальных потребностей, составлением и вы-

полнением индивидуальных планов получателя услуги. При этом основными направлениями улучшения взаимодействия должны стать:

- изучение потребностей всех категорий граждан (анализ нормативных требований, анкетирование, опросы и т. д., в некоторых случаях – индивидуальные требования) – позволит стабильно выполнять, принимать/отклонять потребности потенциальных потребителей социальных услуг;
- обмен информацией с получателями социальных услуг (распространение информации о местном органе власти и его услугах, ответы на обращения) – позволит расширить перечень лиц, нуждающихся в социальных услугах;
- определение перечней необходимых социальных услуг, которые местный орган власти предоставляет потребителям с целью изучения ожиданий получателей услуг по качеству социальных услуг, что послужит предпосылкой повышения стандартов качества;
- информирование получателей социальных услуг об обязательствах по качеству услуг – будет способствовать отслеживанию соответствия предоставляемых потребителям услуг принятым обязательствам относительно их качества и несоответствия предоставленных услуг принятым обязательствам (включая жалобы потребителей);
- оценка удовлетворенности потребителей качеством полученных социальных услуг – обеспечит разработку новых видов социальных услуг.

4. Реорганизация действующей инфраструктуры и децентрализация социальных услуг путем: разукрупнения крупных заведений и центров, территориальное приближение услуг к месту жительства / пребывания получателей для обеспечения сохранения или восстановления социальных связей и родственных отношений; усиление роли и ответственности органов местного самоуправления за качество, финансовое обеспечение, объем, выбор организаций, которые будут предоставлять социальные услуги, реформирование сетей социальных учреждений для детей; реорганизации медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях и детей, находящихся в различных формах семейного воспитания, активизации деятельности центральных и местных органов исполнительной власти по преодолению детской безнадзорности. Отметим, что, по состоянию на начало 2010 г., в Украине насчитывалось около 30 центров – социальных учреждений для детей, при этом средняя наполняемость приютов – 70 %. Если в 2008 году в приютах находилось 10396 детей, то на начало 2010 г. их количество сократилось на 20 % и составило 8689 детей. Стоит отметить, что в настоящее время отсутствует возможность перепрофилирования этих уч-

реждений из детских, например, в развлекательные, поскольку преимущественно приюты создавались на базе детских садов, потребность в которых сейчас в Украине растет [8].

5. Разработка приоритетных направлений совершенствования социального обслуживания незащищенных слоев населения будет способствовать повышению качества социальных услуг и поиску новых организационно-экономических методов улучшения социальной помощи через:

- обустройство центров социальной помощи и поддержки, что позволит нуждающимся повысить свои доходы, реализовать свои способности и умения, повысить собственную самооценку, способствовать развитию социализации общества;
- внедрение механизма выдачи ваучеров на социальную помощь, компенсаций и дополнительных выплат лицам, занятым уходом за нуждающимися, что позволит не только повысить качество социальных услуг, но и способствовать созданию возможностей дополнительного трудоустройства за счет социальной сферы;
- создание дополнительных бюджетов целевого использования средств, предназначенных для финансирования удовлетворения социальных потребностей, а также разработка сбалансированной системы социального страхования, предусматривающая оказание помощи страховыми фондами по длительному уходу, поддерживаемыми медицинским страхованием.

6. Введение комплекса мер организационно-правового характера, направленных на реализацию общегосударственных и местных целевых социальных программ и социальных проектов за счет бюджетных и других средств путем:

- заключения социальных контрактов на конкурсной основе, что будет способствовать повышению качества социальных услуг в части формирования социального заказа [9], усилит гибкость административных и бюджетных регламентов, за счет их относительно низкой себестоимости, повысит уровень эффективности работы с клиентами, позволит сэкономить административные ресурсы и бюджетные средства органов власти на содержание новых институтов и нового штата работников;
- формирования разделов общегородских, региональных и областных социальных программ с включением мероприятий, направленных на развитие рынка социальных услуг, что позволит реципиентам социальных выплат и пользователям социальных услуг получить гарантии прозрачного и открытого процесса принятия решений, процедур относительно отклонения требования и апелляции принятого решения; усиливает тенденцию со стороны орга-

нов местного самоуправления в направлении проверки и мониторинга результатов использования политики и предоставления услуг, а также в направлении консультирования и получения обратной связи с пользователями. Так, в странах Европы и СНГ социальный заказ признан наиболее эффективным инструментом сотрудничества власти и негосударственных организаций (НГО), поскольку социальный заказ является механизмом выявления и отбора эффективной, рациональной для решения конкретных социальных проблем общественной инициативы и обеспечения ее дальнейшей поддержки на основе контракта. Стоит отметить, что средства от государства предоставляются после конкурсного рассмотрения услуг и возможности НГО в решении определенных местных проблем. Отличие этого механизма от прямых государственных субсидий заключается в целевом направлении средств на поддержку услуг организаций.

7. Содействие определению и применению социального планирования социальных услуг, способствование созданию карты социальных потребностей и ресурсов, разработке планов решения местных социальных проблем; установке системы социального заказа на конкретные услуги и по систематическому мониторингу результатов. Обычно этот процесс предполагает создание согласованного механизма планирования, направленного на мобилизацию существующих ресурсов, стимулирование новых инициатив и обеспечение сети услуг, которые соответствуют согласованным результатам и целям и помогает сформулировать ряд приоритетов и стратегий деятельности социальных служб государственных и общественных организаций, а также способствовать активному взаимодействию и планированию деятельности в сфере предоставления услуг населению отдельных территориальных образований. Кроме того, полученная информация позволит наладить взаимодействие с различными организациями социального сектора, которые смогут реализовать те механизмы и формы предоставления социальной помощи, которые будут определены в процессе исследования как наиболее эффективные и приемлемые для населения.

8. Установка механизма лицензирования, внедрения платных услуг, определения их поставщика на конкурсной основе, что значительно повысит стандарты деятельности существующих поставщиков социальных услуг. Кроме того, такой подход предусматривает устранение препятствий для участия на рынке социальных услуг государственных, неприбыльных и коммерческих организаций – поставщиков социальных услуг, обеспечит возможность для негосударственных организаций получать контракты на предоставление социальных услуг, стимулировать и регулировать деятельность коммерческих организаций по предоставлению социальных услуг и модернизации услуг инфраструктуры в государственных учреждениях.

Выводы

Реформирование системы социальной защиты населения с целью создания условий для достижения высокого уровня жизни граждан, усиление целевой направленности социальных программ, углубление адресности началось с реформы пенсионного обеспечения и социальных выплат и предусматривает реформирование системы социальных услуг с целью повышения их качества. Следовательно, разработка и поиск организационно-экономических средств повышения качества социальных услуг должны быть направлены на усиление защиты конституционных прав и свобод граждан, обеспечение уважения к каждому человеку, его достоинства, толерантности и гуманизма, что не только удовлетворяет физические, социальные и культурные потребности отдельного человека, но и способствует формированию и сохранению духовных ценностей в обществе.

Следовательно, отсутствие действенных организационно-экономических средств повышения качества социальных услуг в направлении координации сотрудничества центральных, местных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, поставщиков социальных услуг и недооценка органами государственного управления в сфере предоставления социальных услуг необходимости применения экономического и административного механизма, который обуславливает конкуренцию на рынке социальных услуг и стимулирует повышение уровня качества таких услуг, как инструмента социального развития повлекли формирование впечатления о том, что доминантными и приоритетными направлениями повышения качества социальных услуг является совершенствование нормативно-правовой базы организации и функционирования системы социальных услуг, определение основных принципов и принципов функционирования и стратегических направлений реформирования системы социальных услуг, управление государственными расходами на социальные услуги с целью их рационального использования. Однако исследования показывают, что граждане Украины на современном этапе требуют создания системы качественных социальных услуг, которая отвечала бы потребностям разных групп населения, прежде всего людей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах, путем модернизации существующих и внедрения новых социальных услуг, а также приближения их к европейскому уровню.

Литература

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. Пишуліна 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.
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.

Статья поступила в редакцию 3 ноября 2011 г.