

ДУБИЧ К.В.,

доктор наук з державного управління,
професор кафедри публічного управління та адміністрування

K. DUBYCH,

Doctor of Science in Public Administration, Professor of the Department of Public Administration,

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ СИСТЕМОЮ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ

PUBLIC ADMINISTRATION OF THE SYSTEM OF PROVISION OF ADMINISTRATIVE SOCIAL SERVICES IN THE FIELD OF SOCIAL PROTECTION OF THE POPULATION OF UKRAINE

У статті розкрито державне управління системою надання адміністративних соціальних послуг в сфері соціального захисту населення України. На підставі термінологічного аналізу визначено сутність системи надання адміністративних соціальних послуг в сфері соціального захисту населення. Визначено систему надання адміністративних соціальних послуг як об'єкта державного управління. Проаналізовано сучасний стан функціонування системи надання адміністративних соціальних послуг. Розкрито сектори, якими вона управляється. Визначено соціальні заклади, в яких відбувається соціальне обслуговування людей, що опинились у складних життєвих обставинах. Охарактеризовано принципи, за якими надаються адміністративні соціальні послуги. Розкрито ієрархію управління системою надання адміністративних соціальних послуг з уповноважених органів, серед яких: центральні органи виконавчої влади, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Визначено принципи надання соціальних послуг. Обґрунтовано напрями усунення недоліків при формуванні ринку адміністративних соціальних послуг в Україні.

Ключові слова: державне управління, сфера соціального захисту, система надання адміністративних соціальних послуг, об'єкти, суб'єкти, соціальні заклади, центральні органи влади, недержавні організації, органи місцевого самоврядування, принцип надання адміністративних соціальних послуг.

Examining the state management of the system of administrative social services in the field of social protection of the population of Ukraine, we found that: "system of administrative social services" is a complex, open socio-economic system consisting of a set of government agencies and non-governmental organizations aimed at providing administrative social services

to individuals, certain social groups who are in difficult life circumstances, cannot overcome them on their own and need outside help. The purpose of the system of administrative social services is to solve life problems in which individuals or social groups are. However, the main goals to be achieved by the functioning of such a system should be the prevention of negative socio-economic phenomena, the essence of which is to prevent, prevent difficult life circumstances, the forms of which are, in particular, social adaptation, rehabilitation, integration, etc. The system of providing administrative social services consists of the following sectors: the state, which includes entities that provide social services that are state-owned and subordinated to the central executive authorities; communal, which includes institutions and establishments of communal property that provide social services and are subordinated to the relevant local governments, empowered to establish such institutions, establishments and manage them; non-governmental, which includes public, charitable, religious organizations and individuals whose activities are related to the provision of social services; management of the private sector is carried out in the manner prescribed by law and relevant statutes. It is determined that promising areas for improving the functioning of the system of administrative social services are: decentralization and DE monopolization of social services; involvement of non-governmental organizations and the private sector in their provision; determination by the state of the conditions of functioning of the market of administrative social services and ensuring their observance by all subjects providing them.

Key words: public administration, system, administrative social services, object of management, social protection, central executive bodies.

Постановка проблеми. Протягом трьох десятиліть в Україні проводиться реформування державного управління сферою соціального захисту населення та забезпечення її об'єктів адміністративними соціальними послугами. В умовах фінансово-економічної кризи, інших деструктивних процесів в українському суспільстві парадоксальною та цілком недопустимою видається ситуація, в якій мають місце: несправедливий розподіл, вкрай низька адресність

і висока розпорошеність державних трансфертів на надання адміністративних соціальних послуг; рівні задоволення потреб, доступу отримувачів та якість адміністративних соціальних послуг потребують удосконалення.

На сьогодні в Україні склалась парадоксальна ситуація, коли на межі або за межею бідності знаходиться більше 80% населення, принципово важливим питанням ворення ефективної системи надання адмі-

ністративних соціальних послуг та забезпечення ними всіх хто їх потребує.

В контексті викладеного вище і актуалізується потреба в проведенні більш ґрунтовного дослідження аспектів державного управління процесом надання адміністративних соціальних послуг, результати якого мають теоретичне та практичне значення для науки державне управління.

Аналіз останніх публікацій за проблематикою та виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Джерельною базою написання даної статті є низка наукових праць, публікацій вітчизняних учених і дослідників, які досліджували різні аспекти системи соціальних послуг. Питання теорії та практики діяльності системи надання соціальних послуг вразливим категоріям населення вивчалися експертами Українського Фонду соціальних інвестицій (далі – УФСІ) [4].

Я. С. Белєвцова в дисертаційному дослідженні [0] аналізує стан надання соціальних послуг та акцентує увагу на налагодженні постійної взаємодії з отримувачами соціальних послуг; організації співпраці з постачальниками соціальних послуг; безперервне покращення функціонування відповідних підрозділів (суб'єктів), що надають соціальні послуги; управління системою соціальних послуг тощо.

Кращому розумінню питань управління системою соціальних послуг сприяли роботи вітчизняних дослідників і науковців: О.Ляша [2], О.Карпенко [3], А.Медведя [5], Л.Сідельніка [7] щодо підвищення якості послуг в сервісно-орієнтованій моделі держави та ін.

Написанню статті передувало ґрунтовне вивчення автором широкого спектру соціальних проблем, питань розроблення та реалізації соціальної політики в Україні, вітчизняної системи соціального захисту населення та її складової – системи надання соціальних послуг, різні аспекти яких розкриваються в наукових роботах, публікаціях таких вчених і дослідників, як С. Бандур, К. Батигіна, К. Ващенко, І. Гнибіденко, С. Горбунової-Рубан, В. Гошовська, К.Дубич, К.Данилюк М. Кравченко, Е. Лібанова, О. Макарова, О. Палій, О. Піщуліна, Т. Семигіної, Б. Сташків, В. Скуратівського, П. Ситніка, В. Трощинського, Н. Ярош та ін.

Незважаючи на існування цілої низки наукових праць і публікацій, в яких розкриваються різні аспекти надання адміністративних соціальних послуг, питання функціонування системи надання соціальних послуг, зокрема її сутності та сучасного стану в Україні залишаються на узбіччі проведення ґрунтовних наукових досліджень на дану тематику. З огляду на викладене вище обґрунтовується вибір автором теми статті та актуалізується потреба в проведенні відповідного дослідження.

Ціль дослідження статті полягає в розкритті сутності державного управління системою надання адміністративних соціальних послуг населенню України, аналізі сучасного стану її функціонування та шляхів удосконалення.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування. Сучасні реформи, що проводяться в Україні спрямовані на ефективне функціонування сервісної держави, в якій створено модель комфортного та прозорого обслуговування населення яке потребує якіс-

них адміністративних соціальних послуг. Задоволення потреб людей, що опинились в складних життєвих обставинах є одним із ключових завдань діяльності створеної державою системи надання адміністративних соціальних послуг. Ефективність діяльності цієї системи напряму впливає на соціальну та політичну стабільність держави. З огляду на ці факти є необхідність у вивченні всіх складових цього процесу та здійсненні більш ґрунтовного аналізу категорії «система надання адміністративних соціальних послуг».

В енциклопедичній літературі «система» тлумачиться, як сукупність елементів, що характеризується структурою, зв'язками та функціями, які забезпечують її цілеспрямований розвиток як цілого. Система: є протилежністю хаосу, безладу, дезорганізації; характеризується такими рисами, як сукупність, множина, цілісність, впорядкованість, зорганізованість, ієрархічність; є об'єднаною сукупністю елементів (підсистем), які закономірно пов'язані між собою та з об'єктами навколишнього середовища; має різні масштаби (мікро-, макро-, мета-, мегасистема), ступені складності (проста, складна), природу (соціальну, технічну, фізичну, біологічну, хімічну), форму відкритості (відкрита, закрита), походження (штучна, природна), організованості та адаптивності.

Як правило, функціонування будь-якої системи зорієнтоване на досягнення визначених мети, цілей та результатів. З огляду на викладене можна дати визначення поняттю «система надання адміністративних соціальних послуг», це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання адміністративних соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги [2].

Метою системи надання адміністративних соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають особи чи соціальні групи.

Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо. Система надання адміністративних соціальних послуг повинна надавати таку соціальну підтримку особам, соціальним групам, яка сприятиме у створенні умов для самостійного розв'язання їх життєвих проблем, у відновленні втрачених ними навичок і функцій, у подоланні або мінімізації негативних наслідків таких обставин, які вони не в змозі подолати за допомогою наявних у них ресурсів. На підставі проаналізованого вище, системою надання соціальних послуг як об'єкт державного управління, можна проілюструвати на розробленій автором спрощеній схемі, яку подано рис. 1.

Як можна це бачити на поданій на схемі, «входом» системи надання соціальних послуг є визначена ціль, а «виходом» – результати, які мають зокрема вимірюватися показниками якості, ефективності, адресності

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

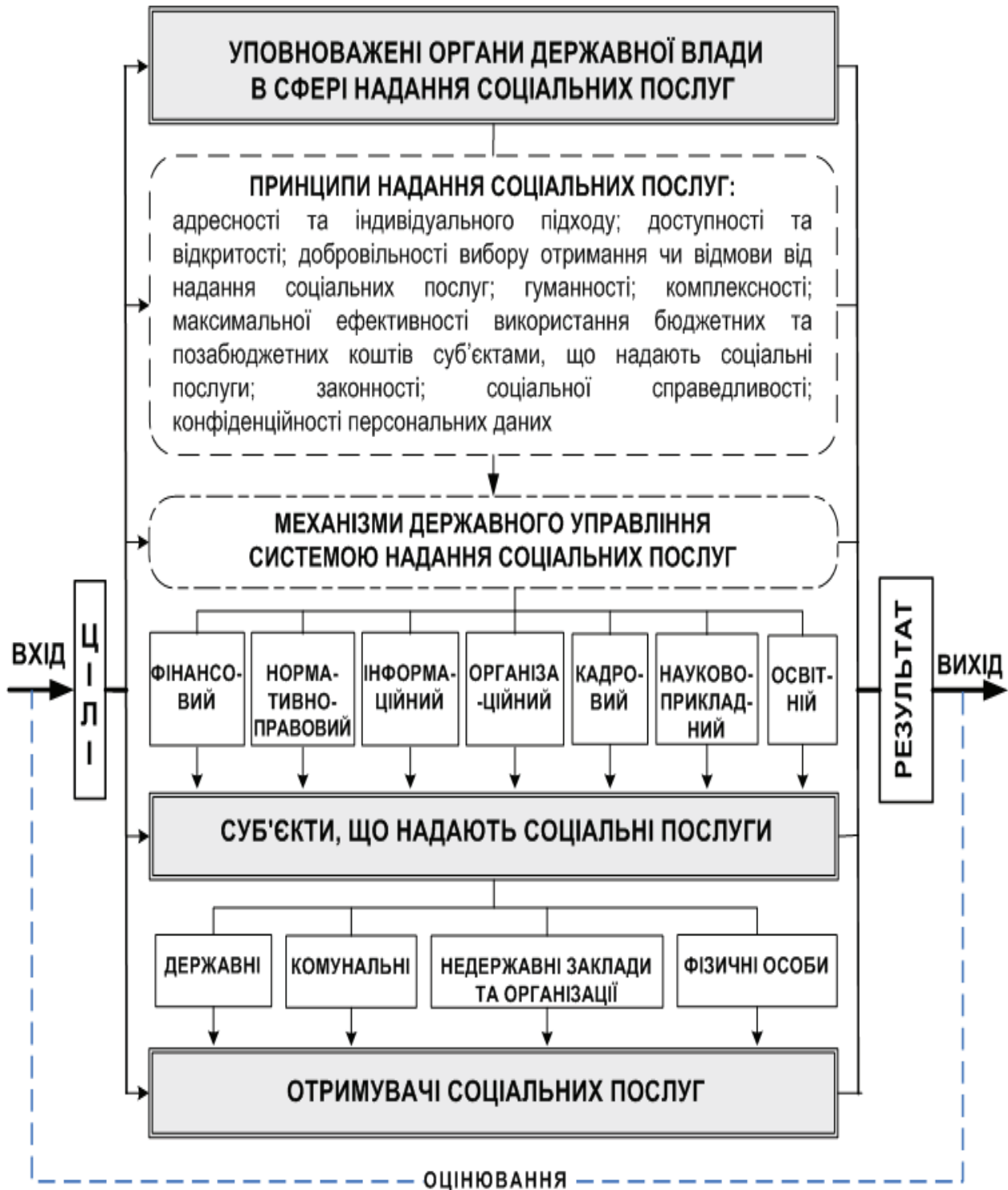


Рис. 1. Схема системи надання адміністративних соціальних послуг як об'єкту державного управління*

соціальних послуг, раціональності використаних на їх надання коштів тощо.

Невід'ємними компонентами системи надання адміністративних соціальних послуг є суб'єкти, об'єкти та зв'язки між ними. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [7] суб'єктами, що надають соціальні послуг можуть бути державні, комуналь-

ні, недержавні заклади і організації, фізичні особи (див. рис.1), Тобто, суб'єктами, що надають соціальні послуги є підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи – підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичні особи. Система надання ад-

* Примітка розроблено автором.

міністративних соціальних послуг складається з таких секторів:

державного, до якого входять суб'єкти, що надають адміністративні соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і *комунального*, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають адміністративні соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями від держави створювати такі установи, заклади та управляти ними;

недержавного, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням адміністративних соціальних послуг; управління недержавним сектором здійснюється в порядку, визначеному законодавством держави та відповідними статутами.

Незважаючи на те, що ст. 7 Закону України «Про соціальні послуги» [7] передбачено, що суб'єкти, що надають адміністративні соціальні послуги на договірних засадах можуть залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів, втім станом на даний час, законодавством не передбачено реальну можливість надання соціальних послуг фізичними особами – підприємцями, що суттєво звужує, на ринку надання соціальних послуг, коло їх суб'єктів і знижує конкуренцію у цій системі.

До державних і комунальних соціальних установ і закладів відносяться :

- територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян;
- центри соціальних служб для молоді; центри зайнятості;
- центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів;
- центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх;
- будинки нічного перебування бездомних громадян;
- центри обліку бездомних громадян;
- соціальні готелі;
- центри соціальної адаптації;
- інші заклади.

Основними формами надання адміністративних соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування.

Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації. Соціальне обслуговування здійснюється:

- за місцем проживання особи (вдома);
- у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
- у реабілітаційних установах та закладах;
- в установах та закладах денного перебування;
- в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
- у територіальних центрах надання соціальних послуг;
- в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Адміністративні соціальні послуги за місцем їх надання можна згрупувати в [2]:

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

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

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

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

Соціальні послуги за способом їх надання можна виокремити в :

базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);

технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;

екстрені – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

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

Ключовими об'єктами системи адміністративних соціальних послуг є отримувачі таких послуг – особи, окремі соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Соціальні послуги можуть надаватися таким особам, соціальним групам як за плату, так і безоплатно.

Отримувачами соціальних послуг на безоплатній основі є (див. рис.1):

громадяни, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу; громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають ро-

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ

боту, бездомністю, стихійним лихом, катастрофами, які є біженцями внаслідок збройних чи міжетнічних конфліктів, якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;

діти і молодь, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Для отримання соціальних послуг, що надаються :

державними та комунальними суб'єктами, особа, яка їх потребує, має звернутися з письмовою заявою до місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування;

недержавними суб'єктами, особа, яка їх потребує, звертається до відповідного суб'єкта, що їх надає.

Важливими аспектами системи (див. рис 1), є:

принципи надання соціальних послуг, а саме – 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, що надають соціальні послуги; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил тощо;

механізми державного управління системою надання адміністративних соціальних послуг (див. рис. 1), які більш ґрунтовно проаналізовано нижче.

Важливе місце у розробленні та реалізації принципів та механізмів державного управління системою надання адміністративних соціальних послуг належить *уповноваженим органам у системі соціального захисту населення* (див. рис. 1), якими є:

ЦОВВ, що забезпечують формування і реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, надання адміністративних соціальних послуг (Мінсоцполітики) та його територіальні органи, які здійснюють управління, координацію у цій сфері; *ЦОВВ* розробляють проекти нормативно-правових актів, що регулюють діяльність в системі надання соціальних послуг, зокрема встановлюють гарантований мінімум соціальних послуг, затверджують державні стандарти таких послуг, ведуть реєстр надавачів соціальних послуг, координують діяльність місцевих органів влади, здійснюють моніторинг дотримання законодавства щодо надання соціальних послуг;

місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, формують пріоритети та забезпечують реалізацію державної політики в системі надання адміністративних соціальних послуг; визначають потреби населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, їх видах і обсягах шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин; розробляють, затверджують та фінансують комплексні регіональні цільові соціальні програми з надання соціальних послуг; здійснюють соціальне замовлення за рахунок коштів,

передбачених цим Законом України «Про соціальні послуги» [7] для фінансування соціальних послуг; забезпечують управління, контроль та координацію діяльності надавачів соціальних послуг; здійснюють моніторинг та оцінку якості соціальних послуг.

ЦОВВ, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування під час організації надання адміністративних соціальних послуг взаємодіють між собою, а також із суб'єктами, які надають соціальні послуги, іншими юридичними та фізичними особами. Важливими суб'єктами системи надання адміністративних соціальних послуг є інститути не тільки держави, але й громадянського суспільства, які повинні мати право отримувати та аналізувати інформацію щодо надання таких послуг, брати участь у прийнятті відповідних рішень та здійснювати контроль за їх виконанням і моніторинг якості соціальних послуг.

До суб'єктів системи надання адміністративних соціальних послуг, крім зазначених вище, слід віднести: державу, суспільство, людину, соціальні інститути, політичні партії, профспілки, осередки громадських і благодійних організацій, благодійні фонди, підприємців, ЗМІ, соціальних, інших професійних працівників, зацікавлені сторони (спонсори, меценати, роботодавці, науково-дослідні організації, фахівці, що розроблюють і реалізують політику у системі надання таких послуг).

Держава є ключовим суб'єктом державного управління системою надання адміністративних соціальних послуг, яка має виконувати координуючу та організуючу роль у врегулюванні суспільних відносин, процесів у цій системі. Держава порівняно з недержавними інститутами має значно ширші владні повноваження в цій сфері, які реалізуються відповідними органами державної влади шляхом державного управління. Держава з метою надання соціальних послуг, яке відноситься до її соціальної функції, використовує широкий спектр механізмів державного управління соціальними послугами (див. рис. 1). Держава має визначити умови функціонування ринку адміністративних соціальних послуг та забезпечувати їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення. А відтак, їй належить вирішальна роль в процесі надання адміністративних соціальних послуг.

Втім не слід перебільшувати значення держави в системі надання адміністративних соціальних послуг. Залучення інститутів державного та недержавних суспільних секторів до здійснення моніторингу та проведення комплексного оцінювання результатів на «виході» є передумовою та важливим чинником розвитку системи надання адміністративних соціальних послуг. Моніторинг та оцінювання – це підсистема, результати якої є базою для розроблення, внесення змін, доповнень у ході визначення, корегування цілей у системі надання соціальних послуг (див. рис 1).

Варто також відмітити, що розвиток системи надання адміністративних соціальних послуг є частиною зобов'язань України щодо виконання Європейської соціальної хартії, в якій :

у частині 1.14 зазначено, що кожна людина має право користуватися послугами соціальних служб; ст. 14

Список використаних джерел:

визначено, що з метою забезпечення ефективного надання соціальних послуг країни, що приєдналися до цієї хартії, зобов'язуються: сприяти функціонуванню служб або створювати служби, які, завдяки використанню методів соціальної роботи, сприяли б підвищенню добробуту і розвитку як окремих осіб, так і груп осіб у суспільстві, а також їхній адаптації до соціального середовища; заохочувати окремих осіб та добровільні або інші організації до участі у створенні та функціонуванні таких служб.

Зважаючи на викладене вище можна констатувати, що система надання адміністративних соціальних послуг є багатограним складним процесом, який потребує ефективних механізмів та інструментів державного управління, виваженої та послідовної державної політики з реалізації соціального захисту громадян, які опинились в складних життєвих обставинах та чіткої і послідовної взаємодії ЦОВВ, органів місцевого самоврядування та громадського сектору, що забезпечить доступність, ефективність та якість діяльності системи надання адміністративних соціальних послуг в Україні.

Результати дослідження сутності та сучасного стану системи надання адміністративних соціальних послуг дають змогу сформулювати такі висновки.

Термінологічним аналізом встановлено, що система надання адміністративних соціальних послуг, це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання адміністративних соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Метою функціонування системи надання адміністративних соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають вказані вище особи та соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика соціально-економічних явищ, сутність якої полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин.

Визначено, що перспективними напрямками удосконалення функціонування системи надання адміністративних соціальних послуг є: децентралізація та демонополізація соціальних послуг; залучення до їх надання недержавних організацій та приватного сектору; визначення державою умов функціонування ринку адміністративних соціальних послуг та забезпечення їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення.

Перспективи подальших досліджень: проведення наукових досліджень з удосконалення механізмів державного управління системою надання адміністративних соціальних послуг в Україні; моніторинг позитивного зарубіжного досвіду та можливостей його впровадження у вітчизняну практику системи надання адміністративних соціальних послуг

1. Белевцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: [спец.] 25.00.02 / Я. С. Белевцова. Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Х., [б. в.], 2011. 20 с.1

2. Дубич К.В. Імператива удосконалення державного управління наданням соціальних послуг в Україні /Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України : наук. зб. К. : Сталь, 2017. № 2 С. 47–55.

3. Ляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь : [Електронний ресурс] / О. Ляш // Нац. ін-т стратег. досліджень : веб-сайт. – 2014. – URL: <http://www.niss.gov.ua/articles/763>.

4. Карпенко О. Соціальна чи сервісно-орієнтована державна політика: відмінності та протиріччя в ідеології надання управлінських послуг від імені держави. Актуальні проблеми державного управління. 2016. № 3. С. 37–41

5. Карлсон М. Управління якістю соціальних послуг : теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / М. Карлсон, Л. Сідельник, С. Міщенко та ін. – К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2007. – 99 с.4

6. Медвідь А.В. Підвищення якості послуг у сервісно-орієнтованій моделі держави. Державне управління: теорія та практика. 2019 № 1. с. 137-141

7. Про соціальні послуги: [Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV (із змінами, внесен. Згідно із 8 Законами в 2004-2012 рр.)]

References:

1. Bielievtsova Ia. S. (2011), *Mehanizmy pidvyshchennia yakosti sotsialnykh poslug na rivni mistsevykh organiv vlady*[Mechanisms for improving the quality of social services at the local government level], p. 20.

2. Dubykh K.V, (2017), “Imperative of improving the state management of social services in Ukraine”, *Bulletin of the Academy of Labor and Social Relations of the Federation of Trade Unions of Ukraine*, p. 47–55.

3. Iliash O. (2012), *Shchodo perspektyvnykh napryamiv pidvyshchennia yakosti sotsialnykh poslug v Ukraini*, [Regarding promising areas for improving the quality of social services in Ukraine], *Analitychna dopovid*, Natsionalnyi instytut stratehichnykh doslidzhen, web-site, access mode, <http://www.niss.gov.ua/articles/763>.

4. Karpenko, O. (2016). *Sotsialna chy servisno-orientovana derzhavna polityka: vidminnosti ta protyrihchia v ideolohii nadannia upravlinskykh poslug vid imeni derzhavy* [Social or service-oriented state policy: Distinctions, on suspicions of ideology of providing administrative services on behalf of the state]. *Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia*. Is. 3. P. 37–41 [in Ukrainian]

5. Karlson M. (2007), *Upravinnia yakistiu sotsialnykh poslug : teoriia ta praktyka. Dosvid mikroproektiv UFSI z innovatsinykh sotsialnykh poslug*, [Quality management of social services, theory and practice], M. Karlson, L. Sidelnuk, S. Mishchenko, Ukr. Fond sots. investytsiy., P. 99

6. Medvid A.V (2019), “Improving the quality of services in the service-oriented model of the state”, *Public administration: theory and practice*. № 1. p. 137-141.

7. Law of Ukraine (2003), *Pro sotsialni posluhy* [About social services], p. 52.

8. Studeniak I. P. (2007), “Fundamentals of standardization and certification of goods and services”, p. 152.

Стаття подана до редакції 10.10.2020 р.