

УДК 349.3: 351.84: 316

**Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення:
соціолого-управлінський аспект**

І.В. МЕЩАН

Класичний приватний університет, м. Запоріжжя, E-mail: yana_b2001@mail.ru

Авторське резюме

В статті розглянуто соціальне обслуговування в контексті соціологічного і управлінського підходу, його евристичного потенціалу в організації управління системою надання соціальних послуг.

Система соціального захисту населення в Україні не відповідає сучасним вимогам глобалізаційних процесів і поступовій лібералізації соціальної політики, зменшенню ролі держави в сфері соціального захисту і соціального забезпечення. На зміну традиційній моделі соціального забезпечення (грошові виплати, пільги, матеріальна допомога тощо) приходить модель, заснована на системі надання соціальних послуг. У статті наведено аналіз розвитку системи соціального обслуговування з позиції соціолого-управлінського підходу, що дозволив виділити дві парадигмальні групи досліджень. До першої групи досліджень можна віднести концепції, вважаючи центральною проблемою інституціоналізації становлення зовнішньої форми соціального обслуговування як соціального інституту. До другої групи соціологічних концепцій інституціоналізації соціального обслуговування відносяться теорії суб'єктивної спрямованості, що ставлять в центр проблеми інституціоналізації соціальну дію індивідів. На основі аналізу соціологічних концепцій до розвитку системи надання соціальних послуг доведено, що соціальне обслуговування виступає як соціальний інститут (тобто як інституціоналізована форма надання соціальних послуг) і система соціальної практики і взаємодії надавачів і отримувачів соціальних послуг. Визначено основні напрямки підвищення ефективності управління соціальним обслуговуванням на основі соціолого-управлінського підходу. Виділено основні аспекти соціолого-управлінського підходу в системі соціального обслуговування: організаційно-інституціональний аспект (розвиток мережі закладів соціального обслуговування); нормативно-регулятивний аспект (впровадження норм, правил і стандартів надання соціальних послуг); аспект комунікативної взаємодії суб'єктів соціального обслуговування.

Визначено основні напрямки підвищення ефективності управління соціальним обслуговуванням на основі соціолого-управлінського підходу: удосконалення нормативно-правової бази; затвердження соціальних стандартів; запровадження механізму соціального замовлення як форми міжсекторного соціального партнерства задля розвитку ринку соціальних послуг.

Ключові слова: соціальний захист, соціальні послуги, соціальне обслуговування, соціальне управління, соціолого-управлінський підхід.

The social service as part of social protection: sociology management aspect

I.V. MESCHAN

Classical private university, Zaporizhzhya, Ukraine, E-mail: yana_b2001@mail.ru

Abstract

In the article was considered social maintenance in the context of sociological and managerial approach, its heuristic potential in organization management of system of social services. The system of social protection in Ukraine does not meet the modern requirements of globalization and the gradual liberalization of social policy, reducing the state's role in social protection and social security. Instead of the traditional model of social security (cash benefits, benefits, financial assistance, etc.) comes a model based on a system of social services. The article presents analysis of social maintenance from the perspective sociology-management approach that allowed groups are two paradigmatic research. The first group of research include concept, considering the central problem of the formation of the external form of institutionalization of social maintenance as a social institution. The second group of sociological maintenance institutionalization of social maintenance, include the theory of subjective orientation that put the center of the problem of institutionalizing social action of individuals. On the basis of sociological concepts to the development of social services system proved that social maintenance is as a social institution (as institutionalized form of social services) and the system of social practices and interactions providers and beneficiaries of social services. This article was determined main directions of improving the management of social maintenance on the basis of sociology and management approach. The main aspects of sociology and management approach in the social maintenances: organizational and institutional aspects (development network of social maintenances); regulatory and regulatory aspect (implementation of regulations and standards of social services); aspect of communicative interaction of social maintenances.

The main directions of improving the management of social maintenances on the basis of sociology and management approach, improve the regulatory framework; Approval social standards; introduce a mechanism of social order as a form of cross-sector partnership for social development of the social services.

Keywords: social protection, social services, social maintenances, social management, sociology and management approach.

© I.В. Мещан, 2015

Постановка проблеми. Сучасні глобалізаційні тенденції, зростання соціальної напруги в суспільстві неминуче позначаються на функціонуванні соціальної сфери, впливають на зміни в сучасних моделях соціальної політики, що в свою чергу призводить до різкого зменшення ролі держави в наданні традиційних соціальних послуг. Традиційні моделі соціальної політики лібералізуються під впливом поширення ринкових відносин і приватного сектора у всіх сферах суспільного життя. Україна як країна, що ступила на шлях демократичного розвитку і побудови соціальної держави, теж опинилася в ситуації виклику перед глобалізаційними процесами. Особливої уваги заслуговує соціальна сфера, адже механізми реалізації соціальної політики і система соціального захисту населення нашої країни потребують змін.

Аналіз сучасних проблем соціального захисту свідчить про його перехідний стан та безсистемність у сфері регулювання рівня та якості життя населення в умовах ринкових перетворень. Сьогодні створення ефективної системи соціального захисту населення є найактуальнішим і пріоритетним завданням у сфері соціально-економічної політики держави, а система соціального обслуговування населення потребує якісної трансформації відповідно соціально-економічних викликів і домінуючих потреб населення. Це вимагає застосування наукового підходу до аналізу системи соціального обслуговування в контексті соціологічного підходу, зокрема соціології управління.

Аналіз досліджень і публікацій. Широке коло питань, пов'язаних із дослідженнями соціального захисту населення і управління ним у різних суспільних системах, знайшли відображення в роботах багатьох вітчизняних та закордонних вчених. Так, витоки розуміння соціальної сфери в цілому та соціального захисту зокрема досліджувались через теорію соціальної дії М. Вебера, категорію соціальної практики К. Маркса, теорію соціальної дії Т. Парсонса, а також в роботах Дж. Александера, М. Арчер, П. Бергера, П. Бурдье, Т.М. Ганслі, Е. Гідденса, Н. Лумана, Дж. Рітцера, П. Штомпки. Значний внесок у теоретико-методологічні та емпіричні дослідження соціальної сфери зробили вчені: А. Богданов, П. Лавров, П. Лілієнфельд, Л. Мечников, А. Зайцев, Л. Коган, М. Лапін, А. Пашков, В. Подмарков та ін. Проблемами розробки механізмів соціального забезпечення та їх дії в різних соціально-економічних умовах займалися Т. Заславська, В. Жуків, В. Ковальов, К. Мікульський, Г. Осадча, Г. Осіпов, М. Слєпцов, Л. Якушев та ін.

Отже, теоретико-методологічні та прикладні питання діяльності ефективної системи соціального захисту населення були й залишаються предметом постійних наукових досліджень і дискусій. Різні аспекти соціального захисту вивчали вчені: О. Базилук, В. Бідак, І. Бондар,

І. Лукінов, В. Мандибура, Н. Мельник, О. Новикова, П. Розанвалон, В. Черняк, О. Яременко та ін.

До сьогодні соціальне обслуговування населення не було об'єктом спеціального дослідження, хоча його окремі складові в тому або іншому ступені розглядалися у науковій літературі. В свою чергу можливо виділити декілька напрямків досліджень: 1) відповідність теорій та моделей практики соціального обслуговування (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Б. Луніцин, П. Павленок, А. Панов, Л. Потолова, Н. Ремньова, Ю. Растов, Л. Топчій, М. Фірсов, О. Холостова та інші); 2) основні напрямки практики соціальної роботи (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Т. Корхонен, Л. Потолова, П. Павленок, А. Панов, Л. Топчій та інші); 3) форми добровільної діяльності (І. Антонович, А. Бендрикова, В. Воронцов, Л. Гусякова, Є. Максимов, М. Фірсов, С. Южаков та інші); 4) соціальні послуги (І. Малофеев, Г. Романов, В. Нефьодов та інші).

У контексті соціологічного знання також можливо виділити декілька напрямків досліджень: 1) виявлення критеріїв оцінки ефективності діяльності установ системи соціального обслуговування населення (С. Григор'єв, Л. Гусякова, Л. Потолова, І. Давидов, А. Панов, О. Холостова, Г. Чубкова та інші); 2) обґрунтування специфіки соціального обслуговування в різних типах поселень (В. Патрушев, В. Іванов та інші); 3) дослідження технологій соціального обслуговування (Л. Потолова, Н. Ремньова, Ю. Растов, Л. Топчій, М. Фірсов, О. Холостова та інші).

У вітчизняній літературі здійснювалися спроби узагальнити сучасний досвід і на цій основі конкретизувати суть соціального обслуговування різних категорій населення, визначаючи його як складову частину сучасної соціальної політики, принципово новий напрям соціального захисту населення.

Розуміння соціального обслуговування як самостійного елемента соціальної політики, соціального інституту в рамках соціологічної теорії приводить до того, що у фокус дослідницької уваги потрапляють інституційний рівень управлінських відносин, соціальні норми, пов'язані з виконанням інститутом свого основного призначення, і норми субординації, згідно з якими діяльність одних людей підпорядкована діяльності інших.

При цьому завдання обґрунтування ефективних інструментів управління соціальним обслуговуванням виявляються включеними в предметне поле соціології управління. Пізнання, соціологічне обґрунтування і інтерпретація управління – важливі функції соціології управління. Тим більше це важливо в умовах суспільних змін, коли існуючий і функціонуючий у суспільстві механізм управління соціальними процесами не може залишатися незмінним, а трансформації, що відбуваються

в ньому, носять фундаментальний характер.

Дослідження соціального обслуговування на основі методології соціологічного аналізу дозволяє розглядати його, перш за все, як соціальний інститут і трактувати в широкому і вузькому сенсі слова.

У широкому сенсі соціальне обслуговування постає як організована соціальна взаємодія між різними соціальними інститутами, включаючи державу і громадянське суспільство, між різними соціальними групами і індивідами, які в ході соціальної діяльності вирішують життєво важливі проблеми як для тих, хто знаходиться у важкій життєвій ситуації, так і для тих, хто має в своєму розпорядженні можливості надання їм соціальних послуг і допомоги.

У вузькому сенсі соціальне обслуговування розуміється як технології роботи, сукупність прийомів, методів і дій організацій, фахівців, спрямованих на надання допомоги громадянам, що знаходяться у важкій життєвій ситуації, не здатних до самообслуговування і таким, що потребують постійного догляду.

Проблематика соціального управління в системі соціального обслуговування населення пов'язана з аналізом соціальної взаємодії суб'єктів, що управляють, і керованих у сфері надання соціальної підтримки, надання соціальних послуг і надання матеріальної допомоги, створення умов для соціальної адаптації і реабілітації громадян і сімей, що знаходяться у важкій життєвій ситуації, ухвалення і реалізації рішень, спрямованих на ефективне функціонування соціальних спільнот; знаходиться в області соціології в цілому і соціології управління зокрема.

Мета дослідження – розглянути систему соціального обслуговування в контексті соціологічного і управлінського підходу, аналізуючи її з різних соціологічних концепцій.

Виклад основного матеріалу. Соціальний захист – це державна підтримка верств населення, які можуть зазнавати негативного впливу ринкових процесів, з метою забезпечення відповідного життєвого рівня, тобто заходи, що включають надання правової, фінансової, матеріальної допомоги окремим громадянам (найбільш вразливим верствам населення), а також створення соціальних гарантій для економічно активної частини населення. Таким чином, соціальний захист населення слід розглядати як систему законодавчих, економічних та соціально-психологічних гарантій, яка створює громадянам рівні права щодо покращення свого добробуту, тобто це комплекс засобів, спрямованих на усунення соціальної нерівності, забезпечення усіх членів суспільства певним мінімумом соціальних благ.

Сьогодні домінуючими формами соціального захисту в Україні є соціальні виплати та пільги, а соціальні послуги – порівняно нова форма соціального захисту, яка ще недо-

статньою мірою охоплює найбільш соціально незахищені категорії громадян. В той же час, послуги, орієнтовані на зниження вразливості та профілактику ризиків, є економічно вигіднішим і дієвішим механізмом для забезпечення благополуччя, ніж розширення обсягу різноманітних грошових допомог (виплат, пільг, субсидій тощо). Закон України «Про соціальні послуги» [3] задекларував перехід від непрозорих пільг і не завжди ефективних соціальних виплат до форм і механізмів соціального захисту, притаманних європейській.

Під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності. Соціальне обслуговування здійснюється шляхом надання соціальних послуг: 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 соціального обслуговування; в інших закладах соціальної підтримки (догляду) [3].

У науковій літературі поняття «соціальне обслуговування» використовується порівняно рідко. На думку ряду вчених, соціальне обслуговування в сучасних умовах виступає як один з напрямів соціальної роботи і організаційної форми цього виду соціальної діяльності, яка розглядається як система певних способів соціальної гуманістичної діяльності, спрямованої на адаптацію, соціальну реабілітацію окремої особи, сім'ї або людського суспільства. Так, в «Словнику соціальної роботи» Р. Баркера соціальне обслуговування інтерпретується як надання конкретних соціальних послуг для задоволення потреб, які необхідні для нормального розвитку, людям, які залежать від інших і які не можуть турбуватися про себе [1].

Актуальним є підхід Б. Сташкова, який визначає соціальне обслуговування як діяльність соціальних служб із надання безоплатно чи на пільгових умовах соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою подолання або пом'якшення обставин, які порушують життєдіяльність особи [9]. Сутність соціального обслуговування можна виразити в моделі, зміст якої у використанні паттерналістської ідеології по відношенню до соціально незахищених груп населення та в диференційованому впливі на динамічних, адаптованих до ринку людей, що ведуть активний спосіб життя. Така модель забезпечує необхідну для суспільства дуально-цільову орієнтацію і дозволяє укри-

плювати соціальну стабільність та рівновагу.

Закон України «Про соціальні послуги» (стаття 1) визначає, що соціальна послуга – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем [3]. Таким чином, термін «соціальна послуга» (на думку експертів Центру перспективних соціальних досліджень) – це результат діяльності людини, який не набуває матеріально-речової форми, і спрямований на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя.

Отже, за законодавчими та науковими концепціями, беззаперечною формою здійснення соціального обслуговування є послуга. Однак до сьогодні невирішеним залишається питання: вживати термін «послуги» чи все ж таки робити акцент на сферу їх застосування і називати відповідну форму «соціальні послуги». Тут думки вчених розділилися на дві групи. Представником першої є М. Філіпова, яка вважає, що соціальне обслуговування – це надання непрацевдатним і громадянам, які потрапили у складну життєву ситуацію, різноманітних видів послуг, які забезпечують досягнення необхідної якості життя різними суб'єктами соціального захисту населення (соціальними службами) [8].

Натомість М. Буянова зазначає, що соціальне обслуговування є діяльністю спеціальних організацій щодо надання різних соціальних послуг для осіб, що знаходяться з незалежних від них причин в ситуації, яка порушує їх життєдіяльність і яку вони не можуть подолати самостійно (або за допомогою осіб, які відповідно до закону зобов'язані їх утримувати) [2]. Дані підходи об'єднують той факт, що соціальне обслуговування представляє собою соціальний інститут, що передбачає інституціоналізацію соціальних послуг, а тому його потрібно розглядати з позиції соціологічного і управлінського підходу.

Соціологічний аналіз розвитку системи надання соціальних послуг (соціального обслуговування) виявляє дві парадигмальні групи досліджень. До першої групи досліджень можна віднести концепції, вважаючи центральною проблемою інституціоналізації становлення зовнішньої форми соціального інституту, що існує в суспільстві як певні способи дії незалежно від окремо взятого індивіда. В даній групі важливе місце займає структурно-функціональний підхід (Р. Спенсер, Е. Дюркгейм, Р. Мертон, Н. Смелзер та інші зарубіжні соціологи). До другої групи соціологічних концепцій інституціоналізації відносяться теорії суб'єктивної спрямованості, які розглядають інститути як

характеристики внутрішнього устрою суспільства, що зумовлюють закономірності розвитку суспільства і що забезпечують його цілісність; теорії, що ставлять в центр проблеми інституціоналізації соціальну дію індивідів і її соціальну ідентифікацію. У теоретичних підходах М. Вебера, Дж. Р. Міда, Р. Блумера, П. Бергера, І. Гофмана, Т. Лукмана, А. Шюца і інших враховується суб'єктивний сенс, який вкладається людьми в соціальну дію.

Поняття «система соціальних послуг» в сучасній соціологічній літературі методологічно визначається теорією дії Т. Парсонса [4]. Т. Парсонс розглядав дію з погляду системного підходу; соціальні ж послуги є невід'ємною частиною системи соціального обслуговування, будучи при цьому в першу чергу взаємними діями суб'єкта і об'єкта послуг по відношенню один до одного в ситуації, що склалася. Таким чином, сфера соціальних послуг у контексті теорії дії Т. Парсонса є частиною системи дій в рамках соціального обслуговування людей. У цій системі складається статусно-рольова взаємодія тих, хто надає соціальні послуги, і споживачів цих послуг. Регулюють цю взаємодію перш за все цінності і норми; у системі послуг існує соціальний контроль (формальний і неформальний).

Норми, регулюючи надання соціальних послуг, мають як раціональний, утилітарний, так і моральний характер. Важлива не тільки економічна, але і соціальна корисність послуги. Сфера соціальних послуг виконує в першу чергу функції соціальної адаптації, ціледосягнення (найважливіша мета – поліпшення якості життя людей), інтеграції, соціалізації, об'єднання людей. Зрештою сфера соціальних послуг служить розвитку суспільства в цілому. Для досягнення цієї мети названа система повинна підтримуватися іншими системами суспільства – економічними, політичними, культурними. Крім того, соціальна послуга повинна розглядатися в контексті макропроцесів і структурних властивостей системи соціального захисту населення, соціальної сфери і суспільства в цілому.

Великий вплив на розвиток теорії соціальних послуг зробила розроблена Р. Мертоном альтернативна парадигма структурного функціоналізму, що дозволяє аналізувати обмежене і конкретне коло соціальних явищ, але з включенням емпіричних даних [7]. Якщо говорити про систему соціальних послуг, то згідно з теорією Р. Мертона вона схильна до функціональних наслідків; вона не може бути універсальною і є «дзеркалом» соціальних процесів у суспільстві.

На відміну від традиційних понять системи класичної соціології Н. Луман ставить не проблему відношення частини і цілого, а відношення між системою і навколишнім середовищем. На думку Н. Лумана, соціальні проблеми взаємопов'язані і тому не можуть визначатися і розв'язуватися ізольовано, як системні пробле-

ми або як системи проблем [6]. Тим самим підтверджується теза про те, що сфера соціальних послуг знаходиться в загальній системі соціальних проблем, з якими вона взаємопов'язана і взаємозалежна. Характерною особливістю сучасного суспільства є те, що багато функцій, які раніше виконувалися на рівні всього суспільства, переходять до організацій (зважаючи на переваги, пов'язані з функціональним розділенням і спеціалізацією послуг). Тобто, з позиції Н. Лумана, в основі інституціоналізації послуги лежить професіоналізація багатьох видів діяльності і зрівнювання потреб індивідів у часі. Це відноситься і до сучасної системи соціального обслуговування.

Ю. Габермас розглядає суспільство як продукт людської взаємодії, що структурується нормами і цінностями, які дозволяють зрозуміти зміни, що відбуваються в соціальній системі [10]. Система соціальних послуг і є продукт взаємодії людей. Німецький вчений пише також про різко збільшену в суспільстві значущість розвитку соціальних послуг, проте підкреслює, що тільки при динамічному характері розвитку ринкового механізму, захищеного політикою державного втручання, з'являється можливість для регулярної виплати соціальної допомоги і компенсацій в повному об'ємі. Високий рівень соціальної захищеності, властивий політиці сучасних «держав загального добробуту», обумовлений високим рівнем і висхідним характером розвитку їх економіки.

Е. Гідденс відзначає, що соціальні системи складаються з практик, організованих як взаємозалежність суб'єкта дії і групи. Їх взаємодія відбувається в часі і просторі, тому соціальні системи можна інтерпретувати як структурні поля, де агенти займають певні позиції по відношенню один до одного. Поняття системи пов'язане з поняттями правил і ресурсів - структурних складових соціальних систем [5]. Згідно з концепцією Е. Гідденса соціальне обслуговування представляє собою як соціальний інститут (структурне поле) і систему соціальних практик, а також взаємодію акторів – надавачів і отримувачів соціальних послуг.

Таким чином, досліджуючи парадигмальні підходи до розвитку системи надання соціальних послуг класиків соціології, можна констатувати, що вони виробили фундамент концептуальних підходів до даної проблеми, визначили її сутнісний зміст і принципові засади управління соціальним обслуговуванням як інституціоналізованою формою надання соціальних послуг.

Отже, слід зазначити, що управління соціальним обслуговуванням населення в цілому носить суб'єкт-суб'єктний, соціально обумовлений характер, що дозволяє цілеспрямовано використовувати соціолого-управлінський підхід в організації соціального обслуговування населення і враховувати специфічні потреби тих ка-

тегорій громадян, які потребують соціального обслуговування, і можливості тих організацій, які надають соціальні послуги.

Окрім специфічної соціальної структури соціального обслуговування населення (всі суб'єкти, які прямо або побічно включені в цей процес), соціолого-управлінський підхід в організації соціального обслуговування населення повинен бути спрямований і на вивчення власне суб'єктних характеристик, тобто на параметри, які відображають суб'єктні позиції всіх учасників процесу соціального обслуговування населення. До таких параметрів відносяться ціннісно-цільові і мотиваційні структури, які відтворюють оцінне відношення конкретних суб'єктів до ухвалюваних управлінських рішень, що реалізуються в системі соціального обслуговування населення.

У цілому можна виділити наступні аспекти соціолого-управлінського підходу в системі соціального обслуговування:

– організаційно-інституціональний аспект пов'язаний із удосконаленням структурної організації системи соціального обслуговування (розвиток мережі закладів соціального обслуговування різних форм власності і підпорядкування);

– нормативно-регулятивний аспект – впровадження норм, правил і стандартів надання соціальних послуг відповідно змінам у соціальній системі суспільства;

– аспект комунікативної взаємодії суб'єктів соціального обслуговування – формування ефективного комунікативного поля та практики надавачів і отримувачів соціальних послуг.

Висновки. Таким чином, систематизація методологічних підходів, вироблених соціологічною наукою і теорією соціального управління, дозволяє виділити комплексний соціолого-управлінський підхід, в якому соціальне обслуговування розглядається не тільки у вузькому сенсі (як сукупність соціальних технологій, методів і форм надання допомоги особам, що знаходяться у важкій життєвій ситуації), але і в широкому сенсі (як регульована за допомогою соціально-управлінських технологій система організованої соціальної взаємодії між різними соціальними інститутами, включаючи державу і громадянське суспільство, соціальними групами і індивідами, які в процесі соціального обслуговування вирішують життєво важливі проблеми як для громадян, що знаходяться у важкій життєвій ситуації, так і для тих, хто здійснює соціальне обслуговування).

Використання соціолого-управлінського підходу в дослідженнях організації соціального обслуговування забезпечує дослідження закономірності регулювання системи соціального обслуговування населення на основі трансформації всіх її компонентів і включає вивчення відносин між групами людей, що виникають у процесі надання соціальних послуг, їх інтересів

і потреб, оцінку стану і динаміки рівня обслуговування різних груп населення, ступені соціальної захищеності населення як інтегрального показника рівня ефективності соціальної політики на сучасному етапі соціального розвитку суспільства.

Можна виділити основні напрямки підвищення ефективності управління соціальним обслуговуванням у контексті соціологічного підходу: удосконалення нормативно-правової бази системи соціального обслуговування; затвердження соціальних стандартів щодо конкретної соціальної послуги; запровадження механізму

соціального замовлення як форми міжсекторного соціального партнерства задля розвитку ринку соціальних послуг; запровадження моніторингу та контролю якості й ефективності послуг для оцінювання ступеня відповідності послуг потребам клієнтів, рівня задоволення клієнта, рівня наданої послуги, її своєчасності та результативності; підвищення статусу працівників соціальної сфери та запровадження механізмів їх соціальної захищеності; удосконалення та розвиток системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Баркер Р. Словарь социальной работы / Р. Баркер. – М.: Изд-во «Логос», 1994. – 645 с.
2. Буянова М.О. Право социального обеспечения: учебное пособие / Буянова М.О., Кобзева С.И., Кондратьева З.А. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2013. – 480 с.
3. Закон України «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, N 45, ст.358 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
4. Ковалева М.С. Теория действия Толкотта Парсонса / М.С. Ковалева // История теоретической социологии. Стабилизационное сознание и социологическая теория в век кризиса. – М.: Академический Проект; Гаудеамус, 2010. – С. 150-187.
5. Кравченко С.А. Социология: парадигмы через призму социологического воображения / Кравченко С.А. – М.: Экзамен, 2007. – 511 с.
6. Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий / Н. Луман // Социологический журнал. – 2000. – № 1–2. – С. 16–35.
7. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура / Р. Мертон. – М.: АСТ, 2006. – 873 с.
8. Право социального обеспечения: учебник / [под ред. М.В. Филипповой]. – М.: Юрист, 2006. – 446 с.
9. Сташків Б.І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання / Б.І. Сташків // Право України. – 2005. – № 1. – С. 76–79.
10. Управление общественными отношениями / [под общ. ред. В. С. Комаровского]. – М.: Изд-во РАГС, 2005. – 400 с.

Стаття надійшла до редакції 17.06.2015

REFERENCES:

1. *Barker R.* Slovar socialnoy raboti (Dictionary of Social Work). Moscow, 1994. 645 p.
2. *Buyanova M.O.* Pravo socialnogo obespechenia: uchebnoe posobie (Social Security Law: Textbook) Moscow, 2013. 480 s.
3. *Zakon Ukraini Pro socialni poslugi* (Law of Ukraine on Social Services) News of the Verkhovna Rada. Regime to access: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
4. *Kovaleva M.S.* Teoria deystvia Tolkotta Parsona (Talcott Parsons theory of action) / Kovaleva M.S. Istoria teoreticheskoy soziologii. Stabilizacionnoe soznanie I soziologicheskaya nauka v vek krizisa (The history of theoretical sociology. Stabilization consciousness and sociological theory in an age of crisis.) Moscow, 2010. p. 150-187.
5. *Kravchenko S.A.* Sociologiya; paradigmi cherez prizmu sociologicheskogo voobragenia (Sociology: the paradigm through the prism of sociological imagination.) Moskow, 2007. 511 p.
6. *Luman N.* Formi pomoshchi v processe izmenenia obshchestvennich usilij (The forms of assistance in the process of changing social conditions) / *Sociologicheskij ghurnal*, 2000. № 1–2, p. 16–35.
7. *Merton R.* Socialnaya teoria I socialnaya struktura (Social Theory and Social Structure) Moscow, 2006. 873 p.
8. *Filipova M.* Pravo socialnogo obespechenia: uchebnic (Social security law: the textbook) Moscow, 2006. 446 p.
9. *Stashkiv B.* Socialne obslugovuvannya u sistemi socialnogo zabezpechennya: pravovi pitannya (Social services in the social security system: legal issues) / *Pravo Ukraini*. 2005. № 1. p. 76–79.
10. *Komarovskij V.S.* Upravlenie obshchestvennimi otnosheniyami (Management of public relations) Moscow, 2005. 400 p.

Мещан Ігор Вікторович - аспірант
Класичний приватний університет
Адреса: 69000, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 70-б
E-mail: yana_b2001@mail.ru

Meschan Igor Viktorovich – postgraduate
Classical private university
Address: 70-b, Zhukovs`kogo Str., Zaporizhzhya, 69000
E-mail: yana_b2001@mail.ru