

22. Федеральный закон Российской Федерации от 28 февраля 2008 г. № 14-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части лицензирования и аккредитации учреждений профессионального религиозного образования (духовных образовательных учреждений)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2008/03/05/obrazovanie-religia-dok.html>.

23. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2012/12/30/obrazovanie-dok.html>.

УДК 351.84

Вікторія Ротар

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ЩОДО РОЗУМІННЯ ЗМІСТУ КАТЕГОРІЇ «СОЦІАЛЬНІ ПОСЛУГИ»

У статті висвітлюються сучасні наукові погляди на сутність поняття «соціальні послуги», їх класифікацію, роль та місце в системі державних послуг. Відзначаються суперечності в підходах сучасних науковців щодо виявлення особливостей соціальних послуг. Надається авторське бачення характерних ознак послуг, за якими їх можна віднести до соціальних, і авторське тлумачення поняття «соціальні послуги».

Ключові слова: послуги, соціальні послуги, державні послуги, суб'єкти надання соціальних послуг, ознаки соціальних послуг.

Постановка проблеми

☞ Сучасні зміни в тенденціях і перевагах споживання характеризуються підвищенням добробуту населення та зміною структури споживчих пріоритетів і супроводжуються різким зростанням ролі послуг в системі потреб людини. Людство все більше усвідомлює міру своєї людської гідності, відмовляючись від суто матеріальних підходів до визначення рівня і якості життя. При вирішенні проблеми розширення можливостей вибору для самореалізації людини все більш вагомого значення набувають культурні, моральні та духовні цінності та потреби, які в сучасному світі складають субстанцію, мотиваційний момент розвитку системи соціальних послуг.

☞ Теоретичні й методологічні дослідження сфери послуг здійснюються впродовж тривалого історичного часу в різних країнах, під різним кутом зору за різними проблемними аспектами.

Окрім всесвітньо відомих зарубіжних дослідників, згаданих вище, вагомий внесок в дослідження проблеми соціальної сфери внесли відомі вчені: Дж. Гелбрейт, Р. Інглегарт, Ф. Махлуп, І. Умесао, М. Порат, К.Кларк, П. Стоуньер; російські науковці К. Вальтух, Ю. Васильчук, Е. Вільховченко, В. Іноземцев, В. Маєвський, С. Надель, Р. Цвильов та інші; вітчизняні – В. Андрієнко, О. Власюк, А. Гальчинський,

В. Гесць, О. Зернецька, В. Новицький, Ю. Павленко, Н. Парфенцева, С. Пірожков, О. Плотніков, А. Ревенко, Е. Савельєв, В. Трегобчук, А. Філіпенко, А. Чухно та інші.

Науковим дослідженням з питань надання соціальних послуг і вдосконалення практичної діяльності держави в цьому напрямі присвятили свої розробки багато вітчизняних науковців, зокрема: О. Безпалька, С. Бичков, Н. Бородюка, В. Бульба, О. Вакуленка, Ю. Дехтяренко, Н. Кабаченко, М. Кравченко, О. Крентовська, А. Курочкіна, Е. Курочкіна, Ю. Кривобок, Е. Лібанова, В. Мартиненко, І. Мигрович, В. Мірошніченко, К. Міщенко, Н. Нижник, А. Новиков, О. Оффердал, О. Палій, В. Роїк, Т. Семігіна, В. Скуратівський, А. Тамм, С. Хегурт, А. Ягодка та ін.

Аналізу проблем розвитку сфери послуг присвячені колективні праці вчених Інституту світової економіки і міжнародних відносин НАН України, Інституту економічного прогнозування, Інституту стратегічних досліджень, Інституту демографії та соціологічних досліджень, які хоча і опосередковано, але торкаються проблематики дослідження сфери соціальних послуг.

☞ Незважаючи на великий науковий доробок в сфері визначення сутності соціальних послуг, зміст цього поняття і внутрішніх його характеристик залишаються нерозкритими. В існуючих дослідженнях місце соціальних послуг серед сукупності інших державних послуг окреслюється лише побічно. Все це потребує додаткового теоретико-методологічного аналізу.

☞ Метою даної статті є науковий аналіз праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, а також експертів міжнародних організацій щодо визначення сутності та основних ознак поняття «соціальні послуги», формулювання власного погляду на його зміст.

☞ В західній науковій думці перші теоретичні концепції послуг сформувалися в середині 18 століття. В роботах А. Сміта, А. Маршала, Ж-Б. Сея, Ф. Бастиа, К. Маркса представлені теоретичні й методологічні дослідження економічної сутності послуг. Перша класифікація послуг була запропонована К. Марксом, який запропонував всі послуги поділяти на матеріальні (матеріалізовані в товарі) і нематеріальні.

Якісний перехід від виробництва і споживання товарів до надання і споживання послуг, зростання ролі сфери послуг в суспільному розвитку обґрунтовано в теорії трьох секторів економіки. Автор секторальної теорії А. Фішер, поділяючи суспільне виробництво на три сектори – первинний (видобуток, сільське господарство), вторинний (переробка, будівництво) і третинний (благодійність, інфраструктурні галузі, сфера послуг), – визначав, що поступово зростання доходів населення буде сприяти постійному переходу від споживання ресурсів до їх виробництва і споживання, а потім, до виробництва і споживання послуг.

Соціального аспекту розвиток секторальної концепції А.Фішера набув в працях Д. Белла, Е. Тоффлера, розробників теорії постіндустріального суспільства, відповідно до якої розвиток суспільства поступово долає три стадії: доіндустріальне суспільство (превалює добувна промисловість), індустріальне (засноване на виробництві і споживанні товарів) і постіндустріальне (відрізняється висуванням на перший план сфери послуг і виробництва знань). На думку Е. Тоффлера, третю стадію розвитку суспільства характеризує формування « нової особистості », яка орієнтована на духовні цінності і співробітництво з природою.

Окремий напрямок досліджень пов'язано із вивченням поняття споживання послуг. М. Вебер розглядав споживання як економічну поведінку, засновану на

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Мета

Вигляд основного матеріалу

Аналіз останніх досліджень і публікацій

раціональному виборі. Відповідно до раціоналістичного підходу М. Вебера, споживання як соціальна дія засноване на свідомій можливості контролювати взаємозв'язок між ціллю і засобами її досягнення, що дозволяє споживачеві конструювати бажаний результат шляхом уточнення засобів його досягнення.

Розвинув запропонований М. Вебером підхід В. Парето, який розглядав споживання як сукупність раціональних (логічних) та ірраціональних (афективних) дій. Перший тип дій характеризується об'єктивно простежуваним зв'язком між метою і засобами її досягнення. У другому типі дій такий зв'язок не простежується, а мотивація дій може бути пояснена самим суб'єктом.

Т. Парсонс, відповідно до функціонального підходу до визначення споживання, виділив його соціальну і культурну складову. Соціальна складова міститься в тому, що дозволяє задовольняти потреби індивіда, соціальних груп, тим самим встановлюючи рівновагу, втрата якої виступає мотивом споживання. Культурна складова визначає норми і правила споживання, які є прийнятними в конкретному суспільстві.

Споживання сучасною соціологічною наукою розглядається як засіб задоволення потреб за допомогою організації взаємодії між соціальними суб'єктами і соціальними групами. Місцем здійснення вказаної взаємодії є сфера послуг.

Системно-еволюційна концепція розвитку суспільства визначає суспільний інтелект основним джерелом, ресурсом і ціллю розвитку. Згідно даної концепції завданням держави є розвиток і задоволення духовно-інтелектуальних потреб людей, посилення їх пріоритетності порівняно із матеріальними потребами. Л. Кліквіч запропонувала шестирівневу піраміду потреб у послугах [7, с. 100]. Ця піраміда виходить з того мінімуму потреб людини, що існують від моменту її народження та зростають у процесі її життєвого циклу згідно з законом збільшення потреб. Тут використана теза нерівноважної економіки про те, що матеріальні блага повинні вироблятися суспільством у рамках задоволення фізіологічних норм людського співтовариства, не виводячи процес задоволення потреб за їхні межі [8, с. 41]. Така модель акцентує увагу на реалізації основних принципів концепції сталого розвитку в соціальній політиці держави, на протилежність домінуючій в економіці моделі «суспільства споживання» і служить інструментом для визначення управлінських завдань держави в напрямку реформування та розвитку сфери послуг.

У сучасній науковій літературі різні тлумачення поняття «послуга» обумовлені його розумінням і як виду діяльності (процесу, тривалого в часі) і як результату діяльності. «Послуга – особлива споживча вартість процесу праці, виражена в корисному ефекті, що задовольняє потреби людини, колективу, суспільства». [3, с. 283; 4, с. 7].

Термін «послуга» широко вживається у таких сферах як: економіка, юриспруденція, маркетинг, психологія, соціальна робота, політика, інформатика тощо, які накладають специфічний відбиток на визначення його змісту.

Так, засновник теорії маркетингу Ф.Котлер визначає послугу, як «будь-яку діяльність, що являє собою благо, що його одна сторона може запропонувати іншій».

Етимологічне розуміння терміну «послуга» не суперечить загальноприйнятому науковому підходу до розуміння послуги як корисного ефекту, який задовольняє певні потреби користувача (отримувача) послуги і який досягається в результаті виконання процесу послідових дій, так, зі словника С. Ожегова: «послуга – це дія, яка приносить користь, допомогу іншому».

Виходячи зі змісту поняття «послуга», можна окреслити основні її ознаки: процесуальність, тривалість, корисність, нематеріальність, одночасність терміну надання послуги і терміну її споживання. Окремі дослідники наголошують на такій особливості послуг, як їх персоналізації – обов'язковому врахуванню конкретних потреб окремої особи в процесі надання послуг.

Послуги поділяються на різні види. Так, цивільне законодавство України не дає чіткого поняття послуги, але регулює спеціальні зобов'язання, що мають загальну назву - зобов'язання про надання послуг. Залежно від змісту та суб'єктного складу, зобов'язання про надання послуг поділяються на три групи: 1) зобов'язання, спрямовані на надання послуг юридичного характеру (договір доручення, договір комісії); 2) зобов'язання, спрямовані на надання фактичних послуг (договір про охорону об'єктів); 3) зобов'язання, в яких поєднуються юридичні і фактичні послуги (договір експедиції і т. ін.).

Послуги можуть бути: приватні або комерційні, добровільні або обов'язкові, платні або безкоштовні, миттєві або тривалі, взаємні, анонімні, бухгалтерські, освітні, державні і т. ін.

Поряд із цими видами послуг в науці, практиці, законодавстві останнім часом став широко використовуватись термін «соціальні послуги».

Досліджуючи етимологічне значення слів, які складають поняття «соціальна послуга», з'ясуємо, що «соціальна» (від лат. *socialis* – товариський, громадський) вказує на суб'єкта, який отримує послугу, а також на якісні характеристики послуг, віднесених до певної сфери. Згідно зі словником української мови, соціальний – пов'язаний із життям і стосунками людей у суспільстві, громадський. Виходячи із цього, громадські (соціальні) послуги – це послуги, які надаються організаціями громадян, задля задоволення соціальних потреб конкретної особи або громади (суспільства).

Деякі дослідники вказують на те, що термін «соціальний» слід трактувати більш широко, і враховувати не лише суб'єкта або сферу надання таких послуг, але й характер їх оплати, яка повинна здійснюватися виключно за суспільні (громадські) кошти, що для конкретної особи передбачає отримання послуги на безоплатній основі або за неповну її плату.

Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСД) [2] вважає соціальними – неринкові послуги, які безпосередньо задовольняють різноманітні особисті та суспільні потреби людей, зокрема, послуги, пов'язані з державним управлінням і соціальним страхуванням, охороною здоров'я та соціальною допомогою, послуги у сфері освіти та культури.

Фахівці Організації економічного співробітництва та розвитку виокремлюють соціальні послуги не лише за типом діяльності, яка виконується під час їх надання, а також і за категорією споживачів, яким вони надаються, а саме – соціально незахищеним верствам населення (тим, які в силу об'єктивних складних життєвих обставин потребують сторонньої допомоги для нормальної життєдіяльності). На нашу думку, таке тлумачення обмежує розуміння терміну «соціальні послуги лише сферою соціального захисту.

Багато дослідників інтерпретують соціальні послуги як такі, які надаються у разі виникнення соціальних ризиків для подолання життєвих негараздів людини. Закон України «Про соціальні послуги» від 19 червня 2003 року також обмежує випадки надання соціальних послуг населенню сферою виникнення соціальних ризиків і визначає соціальні послуги як комплекс заходів,

«спрямованих 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». [1]. Вчені наголошують на ініціативному характері отримання таких послуг з боку громадян, що ставить під сумнів можливість реалізації громадянами більш широкого кола соціальних прав, які включають також і право на соціальний розвиток. На нашу думку, термін «соціальні послуги» може мати більш широку сферу застосування, ніж сфера соціального захисту, соціальними послугами слід вважати такі, які забезпечують реалізацію соціальних прав людини, сприяють дотриманню стандартів якості життя і людському розвитку.

Експерти Організації Об'єднаних Націй, базуючись на класифікації міжнародної статистичної системи ISIC Rev.4 (International Standard Industrial Classification Rev.4), відзначають некомерційний характер соціальних послуг: «соціальні (колективні) послуги призначені для кінцевого споживання домогосподарствами, носять виключно некомерційний характер та надаються державними органами, некомерційними установами та неприбутковими організаціями».

Суспільний характер надання і отримання соціальних послуг, з одного боку, обмежує коло суб'єктів надання таких послуг або органами і установами, функціями яких є розпорядження суспільними коштами і/або організаціями, метою яких не є комерційна (прибуткова) діяльність, а з іншого боку передбачає необмежене коло суб'єктів, що користується ними.

Необмежене коло користувачів соціальними послугами і специфіка діяльності і функцій суб'єктів їх надання вказує на їх публічність.

В теорії державного управління поняття «публічні послуги» трактується, як послуги, які можуть надаватися органами державної влади, місцевого самоврядування, та іншими органами «в порядку виконання делегованих державою повноважень» [5].

Я. С. Белевцова визначає зміст соціальних послуг через діяльність суб'єктів публічної влади. Соціальні послуги – це діяльність уповноважених законом органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (уповноважених державою суб'єктів), на забезпечення певних соціальних груп на задоволення їх потреб.

Інші автори визначають соціальні послуги як діяльність уповноважених законом органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування (уповноважених державою суб'єктів), спрямована на задоволення певних інтересів, потреб, обслуговування індивідів в соціальній сфері, яка є однією з найважливіших у житті суспільства та виступає як об'єкт соціальної політики.

Деякі науковці звужують коло суб'єктів публічної влади, що надають соціальні послуги, органами місцевого самоврядування і створеними ними установами і організаціями й інтерпретують їх як громадські послуги.. Громадські (соціальні) послуги – це послуги, які надаються органами місцевого самоврядування і створеними ними установами і організаціями, що утримуються за рахунок коштів місцевих бюджетів, відповідно до законів України, для задоволення потреб особи і суспільства.

Соціальні послуги є однією зі складових соціальної політики України, їх головною метою є розв'язання проблем, що виникають у суспільстві пов'язаних з соціальними питаннями. Держава, в свою чергу, діє як гарант надання соціальних послуг, їхній виробник і як дистриб'ютор, і редистриб'ютор ресурсів для їхнього

надання, причому вона повинна забезпечувати вільний доступ до даних ресурсів, що є невід'ємною складовою соціальної держави [9, с. 220]. Тому деякі вітчизняні науковці й експерти в області юриспруденції відносять соціальні послуги суто до державних, поділяючи останні на адміністративні й соціальні за критерієм обов'язковості оформлення (адміністративні послуги) та необов'язковості оформлення (соціальні послуги) відповідних індивідуальних адміністративних актів при їх отриманні з боку суб'єктів їх надання (органів державної влади та місцевого самоврядування)..

В науці державного управління і законодавстві існують різні погляди, які визначають суб'єктами надання державних послуг.

I. Органи державної влади, органи місцевого самоврядування, державні підприємства, установи та організації [1, с. 12, 53; 7].

II. Державні органи [1, с. 84; 2].

III. Суб'єкти державного, комунального та недержавного сектора (див., наприклад, ст. 7, 12 Закону України «Про соціальні послуги» [5]). При цьому державний сектор включає не лише державні органи, але й спеціальні заклади (див., наприклад, [7; 9], а недержавний сектор включає «громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи» (ст. 12 Закону України «Про соціальні послуги»[5]).

Ю. Куц розрізняє страхові соціальні і власне соціальні послуги. Так, послуги, що надаються за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням – страхові соціальні, а послуги, що надаються в рамках здійснення соціальної роботи – власне соціальні. Для розрізнення цих двох різновидів соціальних послуг автор користується відмінностями в джерелах надходження коштів для забезпечення їх надання. Так, страхові соціальні послуги мають надаватись, насамперед, за рахунок коштів, основою яких є страхові видатки, що акумулюються у відповідних фондах. Не є винятком і використання бюджетних фінансових ресурсів. Надання соціальних послуг у рамках соціальної роботи має фінансуватися за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів благодійної допомоги (пожертвувань) та інших, не заборонених законодавством джерел. Виходячи з цього, пропонується під «соціальними» розуміти такі послуги, які надаються органами місцевого самоврядування (бо саме на цьому рівні відбувається безпосередній контакт «людина – влада» через відповідну послугу), в рамках здійснення соціальної роботи та джерелом фінансування яких є місцевий бюджет [13, с. 15-16].

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», суб'єкти, що надають соціальні послуги, це державні та комунальні спеціалізовані підприємства, установи та заклади соціального обслуговування, підпорядковані центральним, місцевим органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування, юридичні особи, створені відповідно до законодавства, які не мають на меті отримання прибутку, фізичні особи [1, с. 52–60]. Різноманіття постачальників на ринку соціальних послуг повинно надавати їх одержувачу можливість вибору. Але на сьогодні ця ситуація на ринку соціальних послуг у цьому напрямку не врегульована. Існують соціальні послуги, які надаються лише одним постачальником, з приводу чого виникає низка питань. Як зазначив О. Турчинов, «якщо держава є в наданні тієї або іншої послуги монополістом, то це є зобов'язання, а не послуга». Одержувач послуги повинен мати право вибору, а саме де і як він буде її отримувати. Але виникає питання, чи можна в цьому випадку говорити про якість.

Ознаками, що єднають соціальні й взагалі публічні послуги, є широка диверсифікація суб'єктів і різноманітні форми надання: правові, економічні, психологічні, навчальні, реабілітаційні тощо.

В різних країнах світу для ідентифікації поняття «соціальні послуги» використовується ряд синонімічних термінів (соціальний добробут, соціальний захист, соціальна допомога, соціальна робота, персональні соціальні послуги, колективні послуги тощо), які в цілому мають однаковий зміст та подібні критерії для класифікації.

Узагальнюючи висновки вчених щодо характерних ознак соціальних послуг, можна дійти висновку, що до них відносяться:

- 1) соціальні послуги, як і будь-які інші, є діями, або діяльністю;
- 2) мають суспільний характер надання і отримання;
- 3) мають диверсифіковане коло суб'єктів надання;
- 4) передбачають доступ до отримання необмеженого кола користувачів, як на ініціативній так і на пропозиційній основі;
- 5) відрізняються персоналізованим підходом до потреб кожного користувача;
- 6) мають різноманітні форми: правові, економічні, психологічні, навчальні, реабілітаційні тощо;
- 7) базуються переважно на некомерційній основі та ін.

На нашу думку, термін «соціальні послуги» може мати більшу широку сферу застосування, ніж сфера соціального захисту. Соціальними послугами слід вважати напрями діяльності, які надаються державними та недержавними закладами і установами з метою забезпечення реалізації соціальних прав людини, дотримання стандартів якості життя і людського розвитку.

Перспективними напрямками подальших досліджень є пошуки підстав розмежування соціальних послуг за суб'єктами їх надання з метою уникнення їх дублювання.

Література.

1. Смит А. Исследование о природе и причинах богатства народов. — М.: Эксмо, 2007. — (Серия Антология экономической мысли) — 960 с.
2. Маршалл А. Основы экономической науки. — М.: Эксмо, 2008.— (Серия Антология экономической мысли) — 832 с.
3. Сэй Ж.-Б. Трактат по политической экономии / Жан-Батист Сэй. Экономические софизмы; Экономические гармонии / Фредерик Бастиа; (сост., вступ. ст. и коммент. М. К. Бункиной и А. М.Семенова).— М.: Дело: Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации, 2000. — 232 с.
4. Маркс К. Капитал. Избранные сочинения / Пер. с нем. — М.: Изд-во политической литературы, 1987. — Т.7.
5. Э. Тоффлер. Третья волна. — М.: АСТ, 2010. — 800 с.
6. Мертон Р., Фишер А., Белл Д., Тоффлер Э. Американская социологическая мысль /Пер. с англ. — М.: Изд-во МГУ, 1994.
7. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Перевод с английского. Изд. 2-ое, испр и доп. — М.:Academia, 2004. — 788 с.
8. Вебер М. Хозяйство и общество / Пер. с нем. под научн. ред. Л. Г. Ионина. — М.: Изд-во ГУ ВШЭ, 2010. — 456 с.
9. Парето В. Компендиум по общей социологии.2-е издание/ Пер. с итал.А. А.Зотова — М.: Изд. дом ГУ ВШЭ, 2008. — 511 с.

10. Парсонс Т. О структуре социального действия / Пер. с англ. — М.: Академический Проект. — 2002. — 880 с.
11. Кликич Л. М. Эволюция сферы услуг: особенности, закономерности, формы государственного регулирования : Дис. ... д-ра экон. наук : 08.00.01 / Лилия Миннигалимовна Кликич. — Уфа, 2005. — 313 с.
12. Нусратуллин В. К. Неравновесная экономика. Уфа: Восточный университет, 2004. — 328 с.
13. Державне управління та державна служба: Словник-довідник // Уклад. Ю. Оболенський. — К.: Вид-во КНЕИ, 2005. — 480 с.
14. Економічна енциклопедія: У 3-хт. // Редкол.: С. В. Мочерний (відп. ред.) та ін. — К.: ВЦ «Академія». 2002. — Т. 3. — 952 с.
15. Основи маркетинга / [Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг]. — М.; СПб.; К.: Издат дом «Вільямс», 1999. —450 с.
16. Захаров М. Л., Тучкова Э. Г. Право социального обеспечения России: Учебник. — М., 2001. — 492 с.
17. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Моногр. — К.: Факт, 2002. — 260 с.
18. Белевцова Я. С. Якісні соціальні послуги на трансформаційному етапі становлення українського суспільства / Я. С. Белевцова // Теорія та практика державного управління: зб. наук. праць. — Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2008. — Вип. 4 (23). — С. 261–266.
19. Удосконалення механізмів надання публічних послуг населенню : метод. рек. / Б. Г. Савченко, К. І. Мельникова, Ю. В. Боковікова та ін. ; за заг. ред. Б. Г. Савченка. — К.: НАДУ, 2009. — 28 с.
20. Сороко В. М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В. М. Сороко. — К. : НАДУ, 2008. — 104 с.
21. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06. 2001 р. № 2558-III.
22. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р. № 966-IV.
23. Постанова КМУ «Про заходи щодо вдосконалення соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю». від 27.08.2004 р. №1126.
24. Черкаський Р. А. Соціальні послуги органів державного управління // Актуальні проблеми державного управління: 36. наук. пр. - Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 1999. — Вин. 3 (22). — С. 219– 224.
25. Якісні управлінські послуги – головна умова підвищення довіри населення до органів влади: Моногр. / Кол. авт. за заг. ред. Ю. О. Куца, С. М. Красноп'яорової. - Х.: Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2006. — 192 с.
26. Шапран О. Ю., Уточнення місця соціальних послуг у класифікації публічних послуг / Державне управління: теорія та практика. — 2010. — № 1.
27. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту: становлення і розвиток в Україні: Монографія. — К.,2005. — 127 с.
28. Захаров М. Л., Тучкова Э.Г. Право социального обеспечения России: Учебник. — М., 2001. — 492 с.
29. Международная стандартная классификация всех видов экономической деятельности (МСОК) / Четвертый пересмотренный вариант//Статистические документы, Серия М, №4/ Rev.-ООН.-Нью-Йорк, 2009. — С. 279–284.
30. Ожегов С. И. Словарь русского языка / Под ред. Н. Ю. Шведовой.-17-е изд., стереотип. — М., 1985. — С. 729.
31. OECD Employment Outlook 2013. — Paris: OECD, 2013. — 68 p.