

УДК 338.26:332.1

**РОЗРОБКА КОНЦЕПТУАЛЬНИХ ОСНОВ ФОРМУВАННЯ  
МЕХАНІЗМУ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В  
СУЧАСНИХ УМОВАХ РОЗВИТКУ УКРАЇНИ****Пакулін С.Л., к.е.н.****Топчій О.О., к.е.н.***ДУ «Інститут економіки природокористування та сталого розвитку НАН України»*

Виявлено небезпеки і сприятливі можливості реформування механізму підвищення якості соціальних послуг соціальної сфери. Визначено чинники, що знижують ефективність управління якістю соціальних послуг. Доведено, що існуюча система державної стандартизації та контролю якості у сфері соціальних послуг має бути агрегована з процедурами оцінки з боку суб'єктів і об'єктів соціальної політики. Науково обгрунтовані пріоритети формування ефективного організаційно-економічного механізму підвищення якості соціальних послуг.

**Ключові слова:** соціальна послуга, якість, соціальна сфера, механізм, тенденції, пріоритети

**ELABORATION OF CONCEPTUAL BASES OF FORMATION  
MECHANISM OF IMPROVING THE QUALITY OF SOCIAL  
SERVICES IN MODERN CONDITIONS OF DEVELOPMENT OF  
UKRAINE****Pakulin S.L., PhD in Economics****Topchiy A.A., PhD in Economics***Institute of Environmental Economics and Sustainable Development of NAS of Ukraine*

Threats and opportunities of reforming the mechanism of improvement the quality of social services in social sphere have been identified. The factors that reduce the effectiveness of the quality management of social services have been defined. It has been proved that the existing system of state of standardization and quality control in the sphere of social services has to be aggregated with the procedures of evaluation by the subjects and objects of social policy. Priorities of formation of an effective organizational-economic mechanism for improvement of quality social services have been grounded scientifically.

**Key words:** social service, quality, social sphere, mechanism, trends, priorities

**Актуальність проблеми.** Глобалізаційні процеси у світовій економіці зумовили необхідність вивчення сфери соціальних послуг в якості ключового фактора, що робить вплив на кадровий, інтелектуальний та науковий потенціал України [6, с. 7].

Функцією активної соціальної політики є забезпечення населення країни високими стимулами для ефективної економічної діяльності. Будучи важливим фактором високого рівня економічного зростання, високі показники розвитку соціальної сфери одночасно зумовлюють і рівень вимог населення України до культури, фізичного, морального та інтелектуального розвитку. Це забезпечує з одного боку високий трудовий і людський потенціал, а з іншого боку необхідну орієнтацію державної влади на вдосконалення інструментарію державного управління соціальною сферою та установку на постійний розвиток соціального сектора. Однак взаємозумовленість якісних показників розвитку соціальної сфери і стимулів до її розвитку в сучасних ринкових умовах вже не повною мірою гарантує життєздатність механізму саморегуляції і підтримки високого рівня якості надання соціальних послуг населенню країни.

**Аналіз останніх наукових досліджень.** Основні теоретичні положення управління соціальними послугами, галузеві особливості та цільова спрямованість процесу управління якістю соціальних послуг, аналіз діючих механізмів формування та реалізації державної політики у даній сфері, методичні підходи до кількісної оцінки якості соціальних послуг, розглядалися в наукових працях Дж. Кейнса, Дж. Кларка, С. Клімова, М. Кондратьєва, А. Маршалла, А. Сміта, С. Соловійова, Ф. Хайєка, Дж. Хікса і ін. Розгляду особливостей сфери послуг у постіндустріальній економіці присвячені роботи таких авторів, як: Д. Белл, Ф. Котлер, Р. Норманн, М. Портер, Г.Е. Слезінгер та інших авторів. Поглибленому вивченню питань виробництва соціальних послуг та суб'єктів даної діяльності присвячені праці Л.І. Якобсона, О.О. Євсєвої [1], І. Ю. Косулі [2], О. Кочемировської [3], В.І. Куценко [4]. Разом з тим, у вітчизняній економічній науці недостатньо повно представлений цілісний підхід до визначення сутності процесу створення і впровадження механізму підвищення якості соціальних послуг, а також прикладних технологій, за допомогою яких здійснюється контроль досягнення системою суспільно-значущого ефекту в нинішніх соціально-економічних умовах.

**Мета роботи.** Стаття присвячена розробці концептуальних основ формування механізму підвищення якості соціальних послуг в сучасних умовах розвитку України.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** У наступний час сформувався якісно новий тип громадського господарства, відмінний від тих, які домінують у більшості держав, так званий тип інформаційного

суспільства. Її основні риси стали відчутно проявлятися у структурних змінах окремих національних економік і всього світового господарства, а саме:

- перетворення інформації на основний виробничий ресурс, а людського капіталу – на основний вид капіталу;

- перетворення сфери послуг, передусім, інформаційних, науково-технічних, фінансово-комерційних і соціально-екологічних, на провідну галузь національної економіки розвинених країн світу;

- підвищення значущості логістики, маркетингу, монтажу й наладки, програмування, управління змінами й контролю (тобто надання послуг виробничого характеру) в діяльності працівників двох інших секторів економіки – промисловості й сільського господарства;

- перехід від переважно товарно-грошових до переважно товарно-кредитних стосунків, перетворення фінансових інститутів (у першу чергу, банків) на центри національного й міжнародного рахівництва, причому – в нових інституціональних формах фінансових конгломератів, що об'єднують банки, страхові, інвестиційні та інші компанії фінансової сфери;

- інформатизація суспільства. Кодифікації піддаються найрізно-манітніші дані, зведення знання, інформація, які за допомогою сучасних інформаційних технологій і засобів телекомунікацій стають доступними практично для всіх охочих, причому в зручній для них формі і в слушний час;

- поява і швидке поширення нових інформаційних, управлінських, фінансових та інших технологій, що сприяють переходу до якісно нового типу економічного зростання, яке не вимагає додаткових витрат обмежених фізичних ресурсів.

Розвиток сфери послуг у цілому, а також сфери соціальних послуг в умовах сучасного інформаційного суспільства набуває істотних відмінних рис, які необхідно враховувати при розробці механізму управління цією галуззю.

Одним з основних напрямків розвитку соціально-економічної політики України стає вивчення і вдосконалення системи управління якістю соціальних послуг [7, с. 32]. Пріоритетними при досягненні поставленої мети є наступні завдання:

- необхідність синхронізації потреби населення країни у соціальних послугах з можливостями бюджетного фінансування, створення системи взаємодіючих секторів економіки, що надають безкоштовні, частково і повністю оплачувані соціальні послуги;

– підвищення рівня доступності соціальних послуг шляхом підвищення рівня матеріально-технічної оснащеності, поліпшення нормативно-правового регулювання соціальної сфери;

– створення такого механізму управління сферою соціальних послуг, котрий поєднуватиме різнобічну оцінку якості цих послуг, пріоритет в якій буде віддаватися зовнішній оцінці з боку споживачів цих послуг;

– забезпечення раціоналізації управління соціальною сферою України виходячи з оцінки якості соціальних послуг.

В результаті дослідження діючої системи управління якістю соціальних послуг нами було визначено необхідність орієнтації системи управління якістю соціальних послуг на специфіку громадських потреб і систему уявлень населення з урахуванням їх розподілу в часі, просторі, виходячи з наявної для цього матеріально-технічної бази, соціально-економічної структури господарства, особливостей технологій у видах економічної діяльності соціальної сфери.

Якість послуги можна визначити як загальну сукупність економічних, технічних, технологічних та експлуатаційних характеристик, за допомогою яких вона відповідатиме вимогам споживача [8, с. 6].

У комплекс заходів державного регулювання, спрямованих на активізацію діяльності організацій соціальної сфери для постійного поліпшення якості надання соціальних послуг, потрібно додати напрям, що має на меті впровадження технологій соціального аудиту якості послуг для різних видів економічної діяльності соціальної сфери, як способу формування інформаційного поля про характер задоволеності споживача якістю послуг. Очевидна наростаюча з кожним днем необхідність адаптації даних технологій до конкретних умов господарювання суб'єктів соціальної сфери, визначення перспектив та умов до їх широкому застосуванню.

У процесі дослідження ролі та основних тенденцій управління якістю соціальних послуг в умовах економіки, що глобалізується нами було виявлено, що характер функціонування соціальної сфери України в тимчасових умовах економіки проходить під впливом тенденцій до сервізації економіки, лібералізації та індивідуалізації процесів споживання і виробництва соціальних послуг.

Якість соціальної інфраструктури являє собою комплексну інтегративну оцінку показників якості окремих її елементів: послуг, характеристик процесу надання та об'єктів виробництва. Процедури оцінки ефективності функціонування сектору соціальних послуг опосередковані групою факторів: раціональної системою уявлень населення про необхідні

норми споживання послуг; системою уявлень виробників соціальної послуги про параметри якості їх надання; здатністю виробників коригувати дані параметри з урахуванням досягнення суспільно значимого ефекту. Тому в основі концепції реформування механізму підвищення якості соціальних послуг соціальної сфери лежить перегляд на державному рівні: нижніх і верхніх орієнтирів, індикаторів або стандартів рівня життя населення України; нормативів обсягів державних зобов'язань щодо забезпечення зі соціальними послугами населення, що фіксуються в правових актах; соціальних стандартів якості надання цих послуг і нормативів їх бюджетної забезпеченості; систематизації критеріїв стратифікації та класифікації населення за різними категоріями громадян, різнохарактерних, що потребують державної соціальної підтримки; перерозподілу поточних доходів за допомогою добре зарекомендованих себе економічних механізмів з метою успішного здійснення соціальних реформ і більш рівномірною матеріальної забезпеченості в процесі створення ВВП.

У ході нашого дослідження були виявлені небезпеки і сприятливі можливості реформування механізму підвищення якості соціальних послуг соціальної сфери. Небезпеками є наступні: високий рівень залежності якості соціальних послуг, процесів їх виробництва та надання від матеріально-технічного стану об'єктів та установ соціальної інфраструктури; переважний неринковий характер соціального сектору та його висока залежність від бюджетного фінансування; нерівномірність у доступі до фінансових ресурсів регіонів; низький рівень заробітної плати працівників бюджетної сфери, низька мотивація до підвищення якості надаваних послуг; істотне підвищення витрат держави на соціальні цілі не призводить до адекватного зростання рівня життя населення через збільшення тарифів на енергоносії, послуги ЖКГ, зростаючої вартості медичної допомоги та освіти, зростання інфляції; система формування пріоритетів бюджетного фінансування не дозволяє сконцентрувати ресурси на досягнення конкретних цілей, тому що характеризується відсутністю системи об'єктивних критеріїв оцінки результатів діяльності організацій соціальної сфери та відсутністю дієвих механізмів реалізації передових досягнень науки та економічної практики; високий вплив кадрів у науці, що беруть участь у відтворенні людського капіталу України, яка призводить до зниження якості вищої освіти та освіченості населення в цілому.

До сприятливих можливостей можна віднести: позитивна динаміка витрат за статтею «Соціальна політика»; консолідація позицій державної

влади, населення та наукової спільноти на всіх рівнях, що сприяє підвищенню якості, розвитку систем контролю та управління якістю соціальних послуг; позитивна динаміка збільшення частки населення, яке має вищу та середньотехнічну освіту; посилення уваги місцевих органів державної влади щодо формування оптимальної мережі закладів соціального обслуговування.

У відповідності з основними характеристиками української моделі управління якістю соціальних послуг перед державою виникає необхідність оптимізації діяльності суб'єктів та поліпшення стану елементів інфраструктурного комплексу соціальної сфери з метою підвищення якості виробництва та надання соціальних послуг. Передумовою досягнення даної мети стає формування правильної фінансової політики держави, при якій відбувається пріоритетне впровадження фінансових механізмів, здатних ініціювати систему та елементи її інфраструктури до саморозвитку і безперервному підвищенню якості процесів виробництва та надання соціальних послуг.

Процес управління якістю передбачає логічне виділення трьох головних процесів механізму підвищення якості соціальних послуг: планування для досягнення високої якості; контроль за параметрами процесів та показниками якості послуги в процесі виробництва; поліпшення якості з метою скорочення втрат.

Процес контролю якості є ефективним заходом з координації зусиль різних учасників соціальної сфери, організації діяльності з підтримання якості і його поліпшення, спрямованої на підтримку виробництва на найбільш економічному рівні, який дозволяє повністю задовольнити споживача. Як інструмент управління застосовуються операції:

- встановлення стандартів якості;
- оцінка відповідності цим стандартам;
- реагування на перевищення стандартів;
- планування поліпшення стандартів.

У реалізацію механізму контролю якості повинні бути включені безпосередньо виробники, суб'єкти соціального обслуговування та державні органи. Громадяни отримують пріоритетне право оцінки якості послуг організацій соціальної сфери.

До факторів, що знижують ефективність управління якістю соціальних послуг, належать такі:

- низька соціальна активність в діяльності місцевого самоврядування;

- слабка зацікавленість самого населення в його розвитку, низький рівень професіоналізму соціальних працівників;
- низький рівень матеріально-технічної бази соціальної інфраструктури тури місцевої адміністрації та самоврядування;
- недосконалість законодавства і відсутність ініціативи державних органів у розвитку місцевого самоврядування.

У систему заходів державного регулювання, спрямованих на активізацію діяльності організацій соціальної сфери з постійного покращення системи управління якістю надання послуг, потребується включення комплексу елементів ринкового механізму у видах діяльності соціальної сфери в максимально можливій мірі [5, с. 104]. По-перше, необхідно стимулювати зацікавленість і активність кожного індивіда в накопиченні людського капіталу. Це вимагає підвищення якості і гнучкої диверсифікації соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб і ринкового попиту. По-друге, необхідно стимулювати економію питомих витрат на виробництво соціальних послуг з боку як споживачів, так і виробників. З боку споживачів це означає, зокрема, що платність послуг охорони здоров'я та освіти сприяє відповідальному, дбайливому відношенню кожного до власного здоров'я, до своїх знань і навичок, раціоналізації користування відповідними платними послугами, більш вимогливому відношенню до якості надаваних послуг. З боку виробників платність послуг і конкуренція між їх виробниками повинні стимулювати підвищення ефективності використання ресурсів сфери послуг та якості послуг. По-третє, застосування ринкових методів у сфері соціальних послуг дозволяє встановити безпосередні ринкові зв'язку з реальним сектором, діючим на ринковій основі. Це актуалізує використання всього різноманіття ринкових інструментів управління: розвиток системи контролю якості, у тому числі впровадження технологій зовнішнього і внутрішнього моніторингу розвитку соціальної сфери, соціального аудиту якості послуг та соціального обслуговування, тощо.

**Висновки.** 1. Проведений аналіз дозволяє стверджувати, що існуючий механізм управління якістю послуг соціальної сфери недосконалий.

2. Підвищення ефективності роботи соціальної інфраструктури може бути досягнуто в разі реальної оцінки якості цієї роботи та якісним управлінням цим процесом.

3. Існуюча система державної стандартизації та контролю якості у сфері соціальних послуг має бути агрегована з процедурами оцінки з боку суб'єктів і об'єктів соціальної політики.

4. Механізм підвищення якості соціальних послуг має бути орієнтований на їх системну оцінку як з боку виробників соціальних послуг, замовників в особі органів державної влади, так і з боку споживачів цих послуг.

5. Подальший розвиток сфери соціальних послуг в Україні повинен орієнтуватися на наступні пріоритети формування ефективного організаційно-економічного механізму підвищення якості соціальних послуг:

- формування нового механізму фінансового забезпечення соціальної сфери на основі розширення джерел фінансових ресурсів і підвищення ефективності їх використання;

- підвищення рівня доступності соціальних послуг;

- поліпшення матеріально-технічної оснащеності інфраструктури соціального комплексу;

- вдосконалення нормативно-правового регулювання соціальної сфери;

- забезпечення раціонального співвідношення змінюються обсягів соціальних потреб суб'єктів попиту на соціальні послуги з обмеженим обсягом виділених бюджетних ресурсів;

- вдосконалення технологій контролю якості соціального обслуговування населення, що реалізуються в процедурах оцінки ефективності функціонування сектору соціальних послуг та їх коригування.

6. Процедури оцінки повинні спиратися на вимірювання і облік характеру задоволеності населення основними показниками якості елементів соціальної інфраструктури – як споживчих товарів і послуг, житла, так і сфери розвитку здібностей людей і духовного світу, зайнятості, побуту, охорони здоров'я, соціального захисту, пересування та внутрішньої міграції, дозвілля і вільного часу.

7. Необхідна розробка науково обґрунтованої методики оцінки якості соціальних послуг з боку суб'єктів і об'єктів соціальної політики.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Євсєєва О.О. Формування сучасного ринку соціальних послуг / О.О.Євсєєва // Економічний простір. – Збірник наукових праць. – № 54. – Дніпропетровськ : ПДАБА, 2011. – С. 50-63.
2. Косуля І. Ю. Управління комунікаціями в системі надання соціальних послуг у сучасній Україні : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04 / І.Ю. Косуля ; Харк. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Х., 2009. – 20 с.

3. Кочемировська О. Щодо організаційно-економічних засобів підвищення якості соціальних послуг : Аналітична записка / О. Кочемировська, О. Пищуліна [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/590/>.
4. Куценко В.І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики) / В.І. Куценко. – Ніжин: Вид-во «Аспект-поліграф», 2008. – 818 с.
5. Пакулін С.Л. Державне регулювання і ресурсне забезпечення сталого розвитку соціального комплексу / С.Л. Пакулін // Економічний простір: Збірник наукових праць. – № 65. – Дніпропетровськ: ПДАБА, 2012. – С. 103-110.
6. Пакулін С.Л. Державне регулювання сфери соціальних послуг / С.Л. Пакулін, О.О. Топчій // Materiały VIII Międzynarodowej naukowo-praktycznej konferencji «Kluczowe aspekty naukowej działalności – 2012» (07-15 stycznia 2012 roku). Volume 9. Ekonomiczne nauki.: Przemysł. Nauka i studia, 2012. – S. 6-8.
7. Пакулін С.Л. Модернізація сучасного ринку соціальних послуг / С.Л. Пакулін, А.А. Пакуліна // Materiály VIII mezinárodní vědecko-praktická konference [«Moderní vymoženosti vědy – 2012»]. – Díl 8. Ekonomické vědy. – Praha: Publishing House «Education and Science», 2012. – S. 31-33.
8. Топчій О.О. Удосконалення механізмів державного регулювання ринку соціальних послуг, що відповідають актуальним тенденціям і умовам розвитку української економіки / О.О. Топчій, С.Л. Пакулін// Матеріали за 8-а міжнародна научна практична конференція, [«Настоящи изследвания и развитие», – 2012»] (17-25 януари, 2012). – Том 9. Икономики. – София. «Бял ГРАД-БГ» ООД, 2012. – С. 6-8.