

ДОСЛІДЖЕННЯ МОЛОДИХ УЧЕНИХ

УДК 338.49

Бойченко Вадим Сергійович,
аспірант, Донецький національний університет імені Василя Стуса

МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ МІСТА

Соціальна інфраструктура міста та соціальні послуги, які вона надає, виступають ключовими показниками забезпеченості якості життя населення, а тому реалізація систем управління їх елементами є вкрай актуальним та затребуваним питанням. Запропонований у статті механізм забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста передбачає поетапну реалізацію процесу управління та виокремлення таких ключових його елементів: поточного моніторингу стану розвитку соціальної інфраструктури міста (на основі оцінки суб'єктивних та об'єктивних показників), визначення перспектив реалізації можливостей забезпечення людського розвитку населення міста, проведення сценарного прогнозування тенденцій розвитку соціальної інфраструктури, розроблення комплексу заходів щодо її удосконалення, забезпечення зворотного зв'язку якості надання соціальних послуг та задоволення скарг споживачів, а також оцінювання ефективності проведених реформ і запроваджених заходів. Розроблений механізм дозволяє досягнути максимально можливих результатів у забезпеченні людського розвитку міста та максимально зорієнтований на поточні потреби громади.

Ключові слова: соціальна інфраструктура міста, механізм, суб'єкти регулювання, людський розвиток.

Постановка проблеми. Розбудова соціальної інфраструктури, що відповідає наявним сучасним тенденціям та повною мірою задовольнятиме вимоги громади, створюючи умови для людського розвитку кожного її члена, є одним із ключових завдань на шляху забезпечення високого рівня конкурентоспроможності та успішності будь-якого міста. Наявні сьогодні інструменти регулювання соціальної сфери міста – недосконалі та характеризуються неузгодженістю дій окремих суб'єктів, відсутністю процедур оцінки якості, зворотного зв'язку споживачів та не враховують загроз, що впливають на можливість реалізації запроваджених заходів. У зв'язку з цим постає питання щодо необхідності розробки комплексного механізму забезпечення розвитку соціальної інфраструктури, який би доповнював та розвивав існуючі підходи муніципального регулювання, дозволяв отримувати максимальні результати у практиці його реалізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченням питань соціальної інфраструктури та підходів щодо її регулювання займається широке коло зарубіжних і вітчизняних дослідників, серед яких найбільш вагомими досягненнями мають: О.А. Агарков [1], О.А. Грішнова [2], В.К. Євдокименко [3], Е.М. Лібанова [4], В.Н. Новіков [5], Д.В. Поло-

зенко [6], І.В. Рибак [7], У.Я. Садова [3], Л.В. Шаульська [8], К. Agnitsch [11], CA Bana e Costa [9] T.Erickson [10], J. Flora [11], J. Sharp [11] та ін.

У сучасній вітчизняній науці більш поширеними напрямками досліджень у цій сфері є проблематика функціонування та перспектив реформування соціальної інфраструктури в межах загальнодержавного регулювання економіки країни та створення умов для забезпечення високого рівня життя населення. Так, О.А. Агарков розглядає соціальну інфраструктуру з точки зору інструменту реалізації соціально-державного маркетингу, формулюючи її як ключовий елемент забезпечення конкурентоспроможності країни [1]. В.М. Новіков у своїх роботах визначає соціальну інфраструктуру як основний фактор збереження та розвитку демографічного потенціалу країни, наголошуючи на зростанні її функціональної ролі в умовах перехідного етапу економічного розвитку та інтенсифікації інтеграційних процесів [5]. Провідні вітчизняні науковці, О.А. Грішнова, Е.М. Лібанова та Л.В. Шаульська, розглядають соціальну інфраструктуру як інструмент забезпечення якості життя та створення умов для розвитку країни [2, 4, 8].

Ще однією сферою досліджень вітчизняних науковців є розвиток соціальної інфраструктури

сільської місцевості. Так у роботах І.В. Рибак вивчаються історичні передумови формування соціальної інфраструктури українського села, рівень соціальної відповідальності сільського населення, що впливає на стан соціальної сфери сьогодення [7]. Д.В. Полозенко у своїх роботах акцентує увагу на фінансово-інвестиційній складовій функціонування соціальної інфраструктури села, розглядаючи децентралізацію як основний інструмент переходу рівня розвитку соціальної інфраструктури сільської місцевості на новий якісний рівень [6]. Підтримують думку багатьох науковців щодо перспектив розвитку в Україні зеленого туризму В.К. Євдокименко та У.Я. Садова, які вбачають у цьому не лише перспективу отримання додаткових фінансових коштів, а й стимул до розвитку соціальної інфраструктури села [3].

Зарубіжні науковці також активно досліджують проблематику функціонування соціальної інфраструктури. У своїх роботах вони більше уваги приділяють розширенню можливостей управління соціальною інфраструктурою, забезпеченню її гнучкості, клієнтоорієнтованості та поширенню принципів інклюзивності. Так, Т. Еріксон досліджує питання забезпечення соціальної прозорості при функціонуванні соціальної інфраструктури країни, забезпечення колективної відповідальності за результати її діяльності та впровадження можливостей використання інтерактивних інструментів у наданні соціальних послуг [10]. Португальський дослідник С.А. Вапа е Соста зосереджується на дослідженні фінансової складової соціальної інфраструктури, а зокрема визначенні пріоритетів державних інвестицій на основі багатокритеріального аналізу їх вартості [9]. Цікавими є наукові доробки групи науковців із США (J. Sharp, K. Agnitsch, J. Flora), які досліджують соціальну інфраструктуру з точки зору стратегії розвитку спільнот, розглядаючи взаємозалежності між особливостями соціальної організації та наявністю двох контрастних типів економічного розвитку – підприємницького та промислового найму [11].

Незважаючи на велику кількість вітчизняних та зарубіжних досліджень у питанні регулювання соціальної сфери, досі не достатньо вивченою залишається побудова механізмів управління та функціонування соціальної інфраструктури на рівні муніципальних одиниць.

Метою статті є обґрунтування методичних засад побудови механізму забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста на основі поетапної реалізації процесу управління та враху-

вання потреб місцевих громад як основних споживачів соціальних послуг.

Виклад основних результатів дослідження.

Наявний сьогодні стан соціальної інфраструктури міст України потребує розробки комплексної системи її реформування та розвитку. Базуючись на тому, що управління соціально-економічними процесами в місті має бути гнучкою та динамічною системою, здатною швидко реагувати на поточні та перспективні зміни якості соціальних послуг, при розробці та впровадженні напрямів регуляторної політики у цій сфері важливо враховувати поточний стан наявних проблем, слідкувати за змінами та забезпечувати максимальну клієнтоорієнтованість соціальних послуг, які надаються в місті.

На рисунку 1 представлено механізм забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста, основною *метою* якого є створення сприятливих умов для забезпечення можливостей людського розвитку в місті шляхом наближення соціальної інфраструктури та соціальних послуг до потреб місцевої громади. Реалізація запропонованого механізму спрямована на вирішення цілого комплексу завдань, які впливатимуть не лише на загальний економічний та соціальний стан розвитку міста, а й на зміну на краще сприйняття комфортності проживання у ньому кожним індивідом незалежно від його соціальних характеристик. Виходячи з цього основними *завданнями* механізму є:

- створення умов для гармонійного розвитку населення міста, реалізація соціального бренду міста, забезпечення можливостей збереження постійної чисельності населення;
- розвиток якісної системи освіти; збільшення доступності населення до закладів охорони здоров'я та покращення якості послуг, які вони реалізують;
- формування споживчоорієнтованої системи надання соціальних послуг у місті; зростання мобільності населення;
- створення сприятливих умов для забезпечення людського розвитку у місті;
- посилення рівня соціальної відповідальності населення та бізнес-структур;
- підвищення економічної стабільності у місті;
- накопичення соціального капіталу міста;
- зростання рівня задоволеності населення міста наявним соціальним середовищем, збільшення інвестиційної привабливості міста тощо.

Основною умовою реалізації запропонованого механізму є максимальна участь усіх *суб'єктів* управління та функціонування міста, серед яких найбільшу роль відіграють:

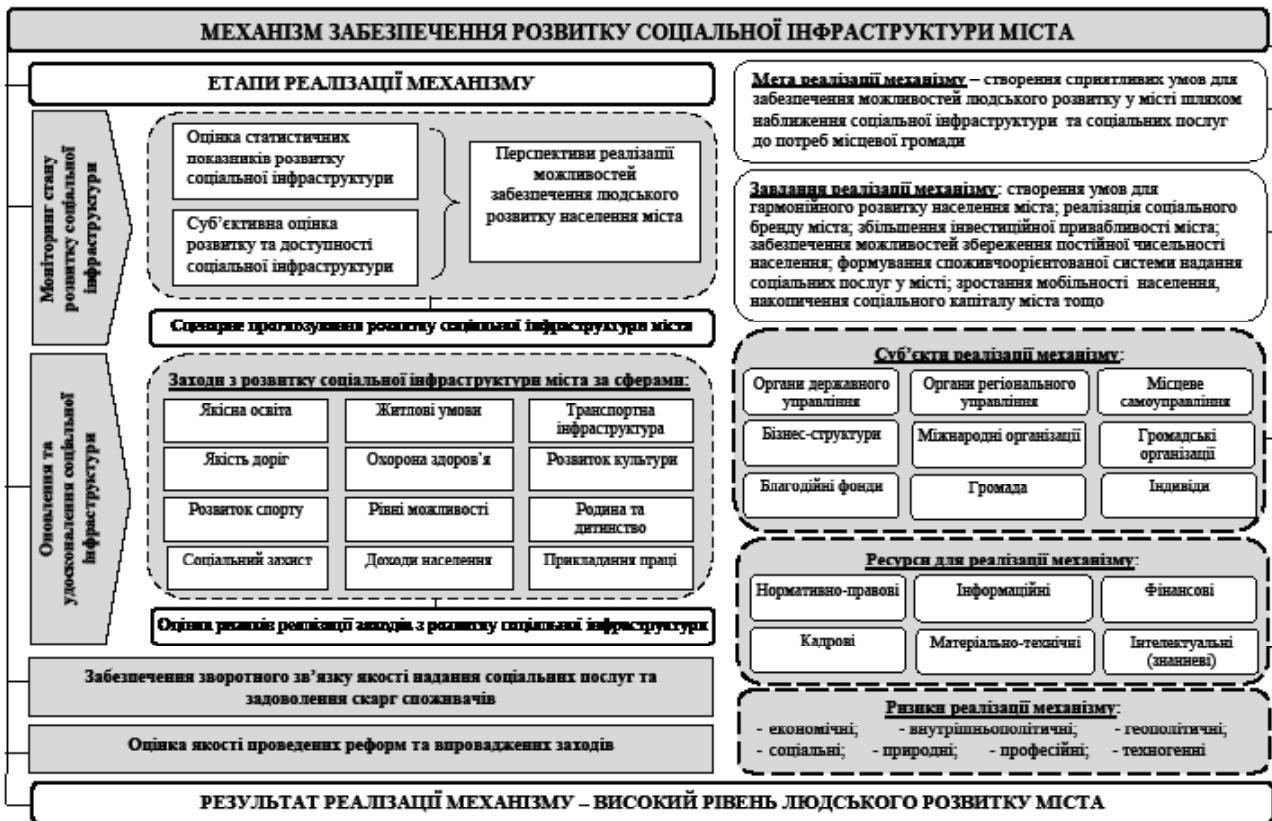


Рис. 1. Механізм забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста

Джерело: розроблено автором.

– органи державної та регіональної влади, які формують загальнонаціональну політику соціального розвитку, встановлюють норми соціального обслуговування та забезпечення, формують нормативно-правову базу регулювання соціальної політики, частково фінансують окремі сфери соціальної інфраструктури міста, створюють можливості для реалізації пілотних соціальних проєктів у місті тощо;

– місцеві органи влади. Їх роль є вирішальною в реалізації механізму, оскільки саме від них залежить вектор розвитку соціальної інфраструктури міста, проєкти, що реалізуються, закладені обсяги фінансування та перерозподілу бюджетних ресурсів, саме вони виступають першочерговою ланкою в оцінюванні якості соціальних послуг та забезпеченні зворотного зв'язку звернень громадян тощо;

– бізнес-структури, які беруть участь у процесах удосконалення соціальної інфраструктури міста, її доступності, впроваджують проєкти місцевого розвитку щодо реалізації соціальної відповідальності, фінансують соціальний розвиток міста за рахунок відповідальної сплати податків тощо;

– міжнародні організації та донори, що виступають інвесторами при реалізації проєктів розвитку соціальної інфраструктури та покращення

якості надання соціальних послуг, формують міжнародні стандарти соціального обслуговування, беруть участь в оцінюванні якості надання соціальних послуг у місті, забезпечують кадровий супровід реалізації соціальних проєктів тощо;

– громадські організації, які виконують контролюючу функцію у формуванні механізму, забезпечують оцінювання відповідності якості надання послуг встановленим нормам, підтримують (за допомогою фінансових і кадрових ресурсів) реалізацію окремих соціальних проєктів та заходів тощо;

– благодійні фонди, що виступають інвесторами та співінвесторами в реалізації окремих соціальних програм у межах міста, надають матеріально-технічну та фінансову допомогу;

– громада, яка за допомогою формування загального бачення щодо необхідного стану розвитку соціальної інфраструктури міста забезпечує основні вектори її розвитку та вдосконалення, виступає інвестором окремих соціальних проєктів і програм, забезпечує підтримку збалансованого стану розвитку місцевої спільноти, надає нефінансову допомогу нужденним тощо;

– індивіди, які в результаті сплати податків фінансують розвиток соціальної сфери. Її послуги вони потім і споживають, забезпечують зворотний

зв'язок оцінки якості послуг соціальної інфраструктури, впливаючи таким чином на можливості її удосконалення, створюють основу кадрових ресурсів формування соціальної інфраструктури міста тощо.

Поряд з основними суб'єктами механізму забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста виокремлюються основні *ресурси*, за допомогою яких здійснюється можливість його реалізації, зокрема:

- нормативно-правові – перелік законодавчих та нормативних актів, які створюють базу для функціонування соціальної інфраструктури, забезпечують дотримання прав людини та встановлених національних і світових стандартів у сфері надання соціальних послуг;

- кадрові – персонал, який створює та реалізує соціальну політику, надає соціальні послуги та працює в закладах, що належать до соціальної інфраструктури міста, реалізує свій людський капітал у соціальній сфері та володіє необхідними вміннями, знаннями й навичками. Цей вид ресурсів є одним із найцінніших, адже саме від нього, здебільшого, залежить якість послуг та можливість упроваджувати інновації;

- інформаційні – рівень відкритості та поширеності інформації в громаді щодо наявної соціальної інфраструктури, її розгалуженості та доступності, можливість реалізації зворотного зв'язку щодо задоволення скарг та якості отриманих соціальних послуг, наявність комунікаційних зав'язків між усіма суб'єктами реалізації механізму;

- матеріально-технічні – наявні капітальні будівлі, внутрішнє оснащення, технології, обладнання та устаткування, яке формує та забезпечує функціонування соціальної інфраструктури міста;

- фінансові – сукупність усіх грошових коштів суб'єктів реалізації механізму, які спрямовуються або можуть бути спрямовані на забезпечення та удосконалення наявної соціальної інфраструктури міста;

- інтелектуальні (знаннєві) – характеризують рівень розвитку громади, здатність її сприймати нововведення, рівень матеріально-технічного прогресу в місті, наявні перспективи розвитку економіки знань, технологічність соціальних послуг, які надаються в місті та інше.

Реалізація запропонованого механізму можлива лише за умови врахування *ризиків та загроз* при здійсненні реформаторських кроків та реалізації усіх заходів з розвитку соціальної інфраструктури міста. Різноманітність цих ризиків є доволі широкою та залежить від конкретної ситуації в місті. Однак, незважаючи на це, усі ризики можна згрупувати за такими ознаками: економічні – зумовлені

наявністю втрат, пов'язаних із нестабільністю економічної ситуації та нерациональністю прийнятих економічних рішень як у межах окремого проекту, так і всієї економіки міста; внутрішньополітичні – пов'язані з можливими змінами в політичному курсі уряду та органів місцевого самоврядування, лобюванням своїх інтересів провідними структурами, а також частою зміною політичних лідерів, які диктують нові правила; геополітичні – пов'язані з активізацією воєнних дій, поширенням випадків захоплення територій тощо; соціальні – пов'язані з несприйняттям громадою реформ, що реалізуються, можливістю зниження рівня життя населення та його зубожінням; природні – не залежать від діяльності людини та обумовлені природними факторами впливу на зовнішнє середовище (кліматичні умови, негода, сильні зливи, зсуви тощо); професійні – пов'язані з недовідомим рівнем розвитку людського капіталу, відсутністю необхідних умінь, знань та навичок, дефіцитом робочої сили за певними професійними групами; техногенні – пов'язані з виникненням негативних ситуацій внаслідок діяльності людей та промислових систем (наприклад, забруднення зовнішнього середовища, виникнення надзвичайних ситуацій та катастроф тощо).

Механізм передбачає впровадження поетапного підходу його реалізації та включає чотири взаємопов'язані етапи, що дозволяє в цілому досягти поставленої мети створення сприятливих умов для забезпечення можливостей людського розвитку в місті шляхом наближення соціальної інфраструктури та соціальних послуг до потреб місцевої громади.

Перший етап упровадження механізму забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста передбачає проведення моніторингу стану та рівня розвитку його соціальної інфраструктури. Такий моніторинг є цілісною системою інтегральної оцінки, базується на аналізі стану поточних статистичних показників розвитку, відповідності встановленим нормам і вимогам, а також якісною складовою оцінки, в основу якої покладено визначення суб'єктивного сприйняття населенням якості соціальних послуг, що надаються в місті. Основний результат проведення зазначеного моніторингу є окреслення перспектив реалізації можливостей забезпечення людського розвитку населення міста, а також здійснення прогнозування показників розвитку соціальної інфраструктури міста на основі використання сценарних підходів.

Другий етап передбачає розроблення та впровадження заходів з удосконалення або реформації наявної соціальної інфраструктури міста. При розробленні програм заходів передбачається ре-

алізація предметного підходу до вирішення проблем, тобто спрямування ресурсів на розв'язання конкретної ситуації. Основні сфери, які входять до предмету регулювання: покращення якості житлових умов населення; поліпшення дорожнього покриття; розгалуження транспортної інфраструктури, збільшення пасажирообігу та якості обслуговування на транспорті; забезпечення високого рівня охорони здоров'я й загального рівня здоров'я населення; рівні можливості для розвитку у місті; забезпечення захисту дитинства та родин; культурний та спортивний розвиток населення; якісна та доступна освіта для всіх; соціальний захист уразливих категорій; стабільні доходи; забезпечення можливостей реалізації працездатного населення міста тощо. Важливим елементом реалізації другого етапу є обов'язкове врахування ризиків та перепон при формуванні заходів до покращення розвитку соціальної інфраструктури міста.

Третій етап передбачає забезпечення ключового завдання механізму – наявності зворотного зв'язку між суб'єктами надання соціальних послуг та споживачами щодо їх якості та задоволеності. Важливим елементом при цьому є розробка механізму реагування на скарги, які надходять від громадян. Негативно впливаючи на загальне сприйняття реформ, вони, водночас, виступають певним індикатором наявності ще не вирішених проблем у цій сфері, стимулюють до пошуку необхідних рішень.

Четвертий етап є заключним у циклі та передбачає здійснення оцінки якості проведених реформ, ужитих заходів, забезпечує можливості оцінки досягнутих прогнозних показників розвитку, які були визначені на початковому (першому) етапі реалізації механізму.

Висновки. Науково обґрунтовано структуру механізму забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста; деталізовано мету, завдання, суб'єктів та ресурси реалізації; визначено етапи розвитку, з урахуванням підходів моніторингової оцінки якості, сценарного підходу прогнозування, визначено ризики, які можуть виникати на всіх етапах реалізації механізму. Запропонований механізм забезпечення розвитку соціальної інфраструктури міста має циклічний характер реалізації. Він передбачає постійну роботу над оцінкою і вдосконаленням соціальної інфраструктури міста, що дозволяє йому досягти головного результату, а саме – високого рівня реалізації людського розвитку. Його практична реалізація передбачає визначення кола проблем, які існують у сфері соціального розвитку міста, а також упровадження заходів щодо їх вирішення у максимально стислі терміни та зорієнтованих на клієнта, враховуючи при цьому всі можливі загрози й ризики.

Реалізація запропонованого механізму передбачає наявність окремих переваг і позитивних наслідків у разі її реалізації, зокрема:

створення незалежної системи оцінки рівня розвитку соціальної інфраструктури міста та задоволеності населення якістю соціальних послуг;

реалізацію принципів клієнтоорієнтованості у соціальній сфері, що дозволяє максимально наблизити соціальну інфраструктуру до споживачів, підвищує якість послуг та сприяє раціональному розподілу витрат;

підвищення ефективності використання грошових коштів, спрямованих на розвиток соціальної сфери міста, за допомогою методів ризикології, попередньої прогнозування впливу на її стан управлінських рішень та сучасної системи моніторингу якості проведених реформ;

розширення кола інвесторів, які вкладають кошти у розвиток соціальної інфраструктури, зокрема залучення до цього процесу нових суб'єктів (бізнес-середовище, громада, недержавні фонди та індивіди);

створення сучасної системи задоволення скарг споживачів на основі використання відповідного європейського досвіду в цій сфері, який дозволяє запобігати негативному сприйняттю якості надання соціальних послуг та швидко реагувати на проблеми, що виникають.

Загалом реалізація механізму розвитку соціальної інфраструктури міста сприятиме: створенню умов для гармонійного розвитку населення міста; формуванню соціального бренду міста; підвищенню інвестиційної привабливості, що розширить економічні можливості його розвитку; збереженню постійної чисельності населення та забезпеченню позитивного демографічного й міграційного приросту; накопиченню соціального капіталу, а головне – дозволить досягти високого рівня людського розвитку в місті на рівні світових стандартів.

Список використаних джерел

1. Агарков О.А. Соціальна інфраструктура як один з напрямків реалізації соціально-державного маркетингу / О.А. Агарков // Грані. – 2010. – № 2. – С. 124-128.
2. Грішнова О.А. Людський, інтелектуальний і соціальний капітал України: сутність, взаємозв'язок, оцінка, напрями розвитку / О. А. Грішнова // Соціально-трудова відносина: теорія та практика. – 2014. – № 1. – С. 34-40.
3. Євдокименко В. К. Соціальна інфраструктура Карпатського регіону: пошуки перспектив розвитку / В.К. Євдокименко, У.Я. Садова. – Чернівці: Прут, 2015. – 78 с.
4. Лібанова Е.М. Соціальні проблеми і соціальні важелі конкурентоспроможності української економіки // Демографія та соціальна економіка. – 2016. – № 2(10). – С. 5-19.

5. Новіков В.М. Соціальна інфраструктура як фактор збереження демографічного потенціалу України // Демографія та соціальна економіка. – 2004. – № 1-2. – С. 27-36.
6. Полозенко Д. В. Соціальна інфраструктура села та джерела її фінансування / Д. В. Полозенко // Фінанси України. – 2012. – № 1. – С. 3.
7. Рибак І.В. Соціальна інфраструктура українського села: зміни, труднощі, проблеми (20 – початок 90-х рр. XX ст). – К.: Рідний край, 2007. – 163 с.
8. Шаульська Л. В. Формування активів людського капіталу з урахуванням перспектив розвитку ринку праці України / Л. В. Шаульська // Ринок праці України: європейський вимір : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 25 черв. 2015 р.) [Електронний ресурс]. – URL: http://ipk-dszu.kiev.ua/laboratory/stati/st_Shaylska.pdf.
9. Bana e Costa CA, Fernandes TG, Correia PVD (2006). Prioritisation of public investments in social infrastructures using multicriteria value analysis and decision conferencing: a case study. *Int Trans Oper Res* 13(4):279-297.
10. T. Erickson, C. Halverson, W.A. Kellogg, M. Laff, T. Wolf. “Social Translucence: Designing Social Infrastructures that Make Collective Activity Visible”, *Comm. ACM*, vol. 45, pp. 40-44, 2014.
11. Sharp, J. S., Agnitsch, K., Ryan, V. and Flora, J. 2002. Social infrastructure and community economic development strategies: The case of self-development and industrial recruitment in rural Iowa. *Journal of Rural Studies*, 18(4): 405–417.
3. Yevdoky`menko V. K. Social`na infrastruktura Karpats`kogo regionu : poshuky` perspekty`v rozvy`tku / V. K. Yevdoky`menko, U. Ya. Sadova//– Chernivci : Prut, 2015. – 78 s
4. Libanova E. M. Social`ni problemy` i social`ni vazheli konkurentospromozhnosti ukrayins`koyi ekonomiky` // Demografiya ta social`na ekonomika. – 2008. – № 2(10). – S. 5–19
5. Novikov V.M. Social`na infrastruktura yak faktor zberezheniya demografichnogo potencialu Ukrayiny` // Demografiya ta social`na ekonomika. – 2014. – № 1-2. – S. 27-36.
6. Polozenko D. V. Social`na infrastruktura sela ta dzherela yiyi finansuvannya / D. V. Polozenko // Finansy` Ukrayiny`. – 2012. – № 1. – S. 3.
7. Ry`bak I.V. Social`na infrastruktura ukrayins`kogo sela: zminy`, trudnoshhi, problemy` (20 – pochatok 90-x rr. XX st). – K., “Ridny`j kraj”, 2007. – 163 s.
8. Shaul`s`ka L. V. Formuvannya akty`viv lyuds`kogo kapitalu z uraxuvannyam perspekty`v rozvy`tku ry`nku praci Ukrayiny` [Elektronny`j resurs] / L. V. Shaul`s`ka // Ry`nok praci Ukrayiny`: yevropejs`ky`j vy`mir : materialy` Mizhnar. nauk.-prakt. konf., (Ky`yiv, 25 chervnya 2015 r.).
9. Bana e Costa CA, Fernandes TG, Correia PVD (2006). Prioritisation of public investments in social infrastructures using multicriteria value analysis and decision conferencing: a case study. *Int Trans Oper Res* 13(4):279–297
10. T. Erickson, C. Halverson, W.A. Kellogg, M. Laff, T. Wolf, “Social Translucence: Designing Social Infrastructures that Make Collective Activity Visible”, *Comm. ACM*, vol. 45, pp. 40-44, 2014.
11. Sharp, J. S., Agnitsch, K., Ryan, V. and Flora, J. 2002. Social infrastructure and community economic development strategies: The case of self-development and industrial recruitment in rural Iowa. *Journal of Rural Studies*, 18(4): 405–417.

References

Vadim Boichenko,

PhD student, Vasyl Stus Donetsk National University

A mechanism for providing the development of the city social infrastructure

The city social infrastructure and the social services it provides are one of the key indicators of the quality of living. For this reason, the implementation of systems of managing their elements is a very relevant and sought-after issue. The proposed mechanism for ensuring the development of the city social infrastructure provides for the phased implementation of the management process and the selection of its key elements such as: current monitoring of the development of the city social infrastructure (based on the assessment of subjective and objective indicators), defining the prospects for the implementation of human development opportunities for the city population, making scenario forecast of development trends in social infrastructure, development of a set of measures for its improvement, provision of feedback on the quality of social services and satisfaction of consumer complaints, as well as assessment of the performance of the reforms and activities. The developed mechanism allows to achieve the maximum possible results in providing the city human development that is best designed to the current needs of the community.

Key words: social infrastructure of the city, mechanism, subjects of regulation, human development.

Стаття надійшла 20.09.2018