



364.442.2:007:005.53

doi: 10.15421/1717133

Критеріальна основа оцінки якості соціальних послуг в Україні

Ю. О. Приймак

Запорізький національний університет, Запоріжжя, Україна

Стаття є складовою теми формування інституціональних засад публічного управління якістю соціального обслуговування. Вона присвячена питанню систематизації та вдосконалення критеріїв оцінки якості соціальних послуг. Відправним її моментом виступає теза про системність зв'язку категорій якості життя та якості соціального обслуговування. З позицій соціологічної науки процес надання/отримання послуги розглянуто як різновид соціальних відносин. Визначено статусно-рольовий набір учасників останніх, а саме: соціально-орієнтованого закладу, соціального працівника та клієнта. Це дало можливість виявити в системі критеріїв оцінки якості три рівні. Визначено, що на перших двох критеріїв ефективності функціонування закладу сфери соціальної роботи та професійної діяльності соціального працівника мають цілераціональний характер і є дієвими лише в адміністративному ракурсі оцінки підпроцесу надання послуги. Доведено, що критерії третього рівня мають суб'єктивний характер, оскільки пов'язані з проблемою результативності та рівня задоволеності потреб клієнта. Окреслено коло критеріїв оцінки якості соціальних послуг, в якому найбільш важливе місце займають відповідність, відкритість, доступність, безперервність, точність, своєчасність та безпека надання.

Ключові слова: ефективність; клієнт; людина з особливими потребами; обслуговування; параметр якості; соціальна робота; соціальний працівник

Criterion basis for assessing the quality of social services in Ukraine

Y. A. Priymak

Zaporizhzhya National University, Zaporozhye, Ukraine

The starting point of the article is the thesis that the state's implementation of an active social policy necessitates the improvement of management systems and the marketing of services as a mechanism for the distribution of social benefits in society. The monitoring function, in this context, is carried out through diagnostics or quality assessment. This position the author considers quite appropriate in the sphere of the provision of social services. Therefore, the formation and improvement of the existing set of criteria for such an assessment, in her opinion, is one of the top priorities on the way to the development of the concept of a service state and public administration.

The publication proves that social service is one of the tools to ensure the quality of life of a modern person. Accordingly, the quality of social services and the quality of life are defined as the categories are comparable. Depending on the essence of the need, the level of its actualization, the image of the physical, mental, social quality of life is formed.

In this context, the author defined the integral indicator of effective social policy as the existence of an effective system of social assistance and services.

For each person, the subject of obtaining services, the existence of clear criteria for assessing quality and standards is the best way to ensure his rights and legitimate interests. The advantage of this research is that the set of criteria for assessing the quality of the type of services being examined is divided into three groups, as was done in the works of the predecessors. The first includes criteria related to indicators of the effectiveness of the institution of social work or service. The second is the criteria that determine the parameters of the quality of the social worker's activity, as the direct subject of the provision of social services. The third, which is given special attention, contains criteria for the quality of meeting the needs of the client, through the ordered and received social services.

In the context of ensuring the quality of life, social services have typical features – intangibility, continuity of production and consumption, variability in quality, inability to store. They reflect both the general essential components of the service sector, and emphasize specific specificity. Therefore, the most important in the set of criteria are compliance, openness, accessibility, timeliness of delivery, continuity, accuracy and security of delivery.

Keywords: efficiency; client; person with special needs; service; quality parameter; social work; social worker

Цитування даної статті: Приймак Ю. О. Критеріальна основа оцінки якості соціальних послуг в Україні / Ю. О. Приймак // Науково-теоретичний альманах «Грані». – 2017. – Т. 20. – № 10. – С. 55-60. doi: 10.15421/1717133

Citation of this article: Priymak, Y. A. (2017). Kryterial'na osnova otsinky yakosti sotsial'nykh posluh v Ukrayini [Criterion basis for assessing the quality of social services in Ukraine]. *Scientific and theoretical almanac «Grani»*, 20 (10), 55-60. doi: 10.15421/1717133 (in Ukrainian).

Received: 17.09.2017

Accepted: 18.10.2017

Исходная основа оценки качества социальных услуг в Украине

Ю. О. Приймак

Запорожский национальный университет, Запорожье, Украина

Статья представляет собой элемент темы формирования институциональных основ публичного управления качеством социального обслуживания. Она посвящена вопросу систематизации и совершенствования критериев оценки качества социальных услуг. Отправным ее моментом выступает тезис о системности связи категорий качества жизни и качества социального обслуживания. С позиций социологической науки процесс предоставления / получения услуги рассмотрено как разновидность социальных отношений. Определен статусно-ролевой набор участников последних, в состав которых вошли социально ориентированная организация, социальный работник и клиент. Это позволило выявить в системе критериев оценки качества три уровня. Определено, что на первых двух, критерии эффективности функционирования учреждения сферы социальной работы и профессиональной деятельности социального работника имеют целерациональный характер и являются валидными только в административном ракурсе оценки подпроцесса предоставления услуги. Доказано, что критерии третьего уровня имеют субъективный характер, поскольку связаны с проблемами результативности и уровнем удовлетворения потребностей клиента. Очерчен круг критериев оценки качества социальных услуг, в котором наиболее важное место занимают: соответствие, открытость, доступность, бесперебойность, точность, своевременность и безопасность предоставления.

Ключевые слова: эффективность; клиент; человек с особыми потребностями; обслуживание; параметр качества; социальная работа; социальный работник

Постановка проблеми. Забезпечення населення послугами соціальної сфери є важливим елементом максимально ефективного відтворення та капіталізації людського життя. Здійснення державою активної соціальної політики обумовлює необхідність вдосконалення систем управління та маркетингу послуг, як механізму розподілу соціальних благ у суспільстві. Функція контролю в цьому контексті, здійснюється через діагностику або оцінку якості. Означена теза цілком може бути використана і по відношенню до сфери надання соціальних послуг. Тому формування та вдосконалення дієвого, життєздатного комплексу критеріїв такої оцінки є одним з першочергових завдань на шляху розбудови концепції сервісної держави та публічного адміністрування. Системність, неупередженість, валидність, об'єктивність критеріїв оцінки якості соціальних послуг мають стати ключовим моментом в окресленні ефективності діяльності відповідних установ та їх персоналу. Значущості, в цьому руслі, набуває й проблема рівня задоволення потреб споживачів або клієнтів.

Мета дослідження полягає у систематизації попереднього досвіду та вдосконаленні критеріальної основи оцінки якості соціальних послуг з позиції сучасної соціологічної науки.

Аналіз досліджень та публікацій. Висвітленням питань, пов'язаних з досліджуваною проблемою, займалися такі іноземні науковці, як Н. Варелідіс, Ф. Котлер, Т. К. Лунде, Я. Оксен, Е. Філій [3-4]. Ними розкриті проблеми функціонування комунікативного простору в соціально-адекватному менеджменті та маркетингу соціальної сфери, забезпечення участі клієнтів у процесі прийняття рішень в соціальних організаціях, подання і розгляду скарг та відшкодувань за отриману неякісну послугу. Тема якості соціальних послуг для вітчизняної науки також є достатньо актуальною. Її соціально-комунікативний та публічно-адміністративний аспекти розкрито в працях О. Берданової

[1], Я. Бєлевцової [2], К. Гафарової [3], К. Дубич [6], І. Мещана [9], Т. Семигіної [10] та ін. В своїх роботах науковці підкреслюють, що забезпечення результативності процесу надання/отримання досліджуваного типу послуг тісно пов'язане з проблемою формування соціального партнерства між місцевою владою та громадою. Але запропоновані ними критерії оцінки якості соціального обслуговування громадян пов'язані переважно з параметрами ефективності управління закладом сфери соціальної роботи, що вимагає перегляду і перенесення уваги на проблему задоволеності потреб клієнтів.

Виклад основного матеріалу. Задоволення потреб пенсіонерів, інвалідів, непрацездатних громадян або громадян, які опинилися у складній життєвій ситуації визначається показниками фізичного, соціального, психічного та інтелектуального характеру. Це дозволяє встановити зв'язок між групами потреб людини та засобами й ресурсами їх задоволення. Надання останніх у межах соціальної роботи допомоги та захисту є обов'язковим, внаслідок чого соціальна послуга стає одним із інструментів забезпечення якості життя сучасної людини. В свою чергу якість соціального обслуговування та якість життя є категорії співставні між собою. В залежності від сутності потреби, рівня її актуалізації формується й образ фізичної, психічної, соціальної якості життя.

У цьому контексті слід підкреслити, що інтегральним індикатором ефективної соціальної політики є формування дієвої системи соціальної допомоги та обслуговування. Зростання соціальної ролі останніх пов'язане з підвищенням ролі людського чинника як основної продуктивної сили економічного зростання й нагромадження національного багатства; збільшенням частки населення, яка потребує підтримки з боку держави, що викликано зміною вікової структури у зв'язку із зменшенням тривалості життя; поглибленням не-

рівності в доходах між різними соціальними групами населення [7, с. 544].

Найважливішою складовою соціальної допомоги та соціального захисту виступає система соціальних послуг. Уперше дефініція «соціальна послуга» використовується в Основах законодавства України про загальнообов'язкове державне соціальне страхування, прийнятих 14 січня 1998 року. Але остаточного визначення цієї дефініції у вказаному законодавчому акті немає [1, с. 398]. Тлумачення наведено в Законі України «Про соціальні послуги», що був прийнятий 19 червня 2003 року та набув чинності з 1 січня 2004 року. Згідно з цим документом соціальними послугами є комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя [8, с. 358].

Разом з цим, чітких критеріїв та індикаторів якості соціальних послуг в українському законодавстві не сформульовано. Як зазначено в проєкті Концепції реформування системи соціальних послуг, за останні 15 років в Україні було прийнято понад 20 законів, якими встановлено державні гарантії щодо надання соціальної допомоги різним категоріям населення, які опинилися в складних життєвих обставинах. Однак, за цей час не було створено нормативно-правової бази, яка б забезпечила гарантування та регулювання певного рівня якості соціальних послуг [11; 14]. Вони поділяються на соціально-побутові, соціально-педагогічні, соціально-економічні, медико-соціальні, психологічні, юридичні послуги пов'язані з працевлаштуванням та професійною реабілітацією осіб з обмеженими фізичними можливостями. Існує подвійне розуміння поняття «соціальні послуги». З одного боку – це послуги, що надаються за загальнообов'язковим державним соціальним страхуванням (страхові, соціальні), з іншого – послуги, що надаються в межах здійснення соціальної роботи (власне соціальні). Для розрізнення цих двох різновидів соціальних послуг суттєвими є відмінності в джерелах надходження коштів для забезпечення їх надання [1, с. 399]. Соціальні послуги, у типовому відношенні, можуть належати як до публічних, так і до приватних. Остання риса поширюється на всі, крім адміністративних, класи послуг, що надаються органами місцевої влади.

У контексті забезпечення якості життя соціальні послуги мають типові риси – невідчутність, нерозривність виробництва і споживання, мінливість якості, нездатність до зберігання. Вони відображають як загальні сутнісні складові сфери послуг, так і підкреслюють видову і класову специфічність [5, с. 9].

Невідчутність або нематеріальний характер соціальних послуг означає, що їх неможливо продемонструвати або вивчити до отримання. Потенційному клієнту важко розібратися й оцінити, що продається, як до, так інколи й після отримання послуги. Він мусить вірити суб'єкту надання послуг на слово. Внаслідок цього з боку клієнтів обов'язково присутній елемент надії і довіри до суб'єкта надання соціальної послуги. У той же час невідчутність послуг ускладнює діяльність останнього. Соціальний працівник може лише описати переваги, які отримає клієнт після одержання послуги, а самі послуги можна оцінити тільки після їх виконання.

Характерною особливістю соціальних послуг є їх нездатність до зберігання. Для всіх їх різновидів, незалежно від форми власності закладів соціальної роботи, цю особливість, у певній мірі, можна суттєво знижувати завдяки правильному управлінню попитом і пропозицією їх, скерованому на оптимальне врівноваження. Попит на соціальні послуги, як і на інший продукт систематизованої усвідомленої діяльності людей, є частиною потреб у них, що забезпечується грошовими засобами клієнтів. Попит є об'єднуючою ланкою між виробництвом і споживанням, а це визначає необхідність його вивчення аналізу й прогнозу.

Третьою важливою особливістю є нерозривність виробництва та споживання соціальної послуги. Надати послугу можна лише тоді, коли надходить замовлення або з'являється клієнт. Тому ця риса є саме тим чинником, який робить послуги дійсно послугами і відрізняє їх від товару в матеріальній формі. Залучення клієнта до процесу виробництва і споживання послуги означає, що соціальний працівник повинен проявляти турботу не тільки про те, що виробляти, але й як виробляти. Тому правильний відбір та навчання персоналу, що контактує з клієнтами, необхідні для забезпечення якості соціальних послуг і формування прихильності споживачів до того або іншого закладу сфери соціального обслуговування. Клієнт нерідко розглядає соціального працівника, до функцій якого входить надання послуг, як своєрідного експерта, на чийі знання та професійні навички він покладається. У цьому розумінні майже завжди суб'єкт надання послуг стає начебто її частиною. Для більшості соціальних послуг, унаслідок зміни парадигми державного управління в західноєвропейських та пострадянських країнах, крім особистісних рис соціального працівника нерозривність виробництва й споживання залежить також від наявності чітких стандартів і відповідальності за їх порушення.

Останньою рисою, що може також бути охарактеризована як наслідок нерозривності виробництва та споживання, є мінливість надання соціальної послуги. На неї найсуттєвіший вплив мають дві групи чинників. Перша група безпосередньо

пов'язана з організацією підбору та роботи з персоналом соціально орієнтованої установи. Так, мінливість якості соціальних послуг може спричинитися невисокою кваліфікацією працівників, їх слабким тренуванням і навчанням, недолікам комунікації та інформації, відсутністю належного контролю за роботою персоналу. Другий чинник – сам клієнт, його унікальність, що пояснює високий ступінь індивідуалізації послуги відповідно до вимог споживача. Одночасно це викликає необхідність ретельного, всебічного і систематичного вивчення поведінки останніх [6, с. 128].

Підкреслимо, що в контексті проблеми забезпечення якості життя загальні критерії оцінки якості надання соціальних послуг – це ті показники, які є підставою для встановлення норм (стандартів) надання соціальних послуг і за якими можна визначити, наскільки при наданні конкретної послуги є задоволеними потреби та інтереси клієнта і наскільки адекватною та професійною є діяльність закладів сфери соціальної роботи. Разом із цим, можна вивести розуміння критерію як мети, тобто остаточної цілі або цінності. У цьому значенні критерій виступає не стільки засобом оцінки якості надання соціальної послуги, скільки метою, до якої треба прагнути. Як мета критерій завжди є позитивною цінністю, адже спрямований на покращення результату, вдосконалення процедури тощо. Встановлення переліку критеріїв, визначення на їх основі стандартів є обов'язковою умовою якісного розвитку сфери соціальних послуг. Для кожної особи, суб'єкта отримання послуг наявність чітких критеріїв оцінки якості та стандартів – це найкращий спосіб забезпечення її прав і законних інтересів. Відтак, сукупність критеріїв оцінки якості досліджуваного типу послуг можна поділити на три групи: 1) критерії, що пов'язані з показниками ефективності діяльності закладу сфери соціальної роботи або обслуговування; 2) критерії, що окреслюють параметри якості діяльності соціального працівника, як безпосереднього суб'єкта надання соціальної послуги; 3) критерії якості задоволення потреб клієнта, шляхом замовленої та отриманої останнім соціальної послуги.

Щодо першої групи, то серед організаційних критеріїв оцінки якості соціальних послуг найбільш важливу роль відіграють п'ять: відповідності попиту на послугу в локальній територіальній спільності, комунікативної та управлінської ефективності соціально-орієнтованого закладу, доступності, а також економічної ефективності та доцільності обслуговування. Критерій відповідності попиту на послугу в локальній територіальній спільності поділяється на демографічний, медичний, сімейно-соціальний підкритерії. Серед останніх найбільш важливе значення мають попит на соціальний супровід проблемних неповнолітніх одиноких матерів, сімей, які виховують дітей-ін-

валідів, на соціальний патронаж та соціально-медичний догляд членів спільноти. В свою чергу підкритеріями організаційної доступності соціальних послуг виступають кількість діючих на даній території відділень соціальної допомоги вдома, дитячих відділень, відділень геріатрії, завантаженість установи, рівень її технічного та технологічного забезпечення, а також територіальна, адміністративна, інформаційна доступність [4, с. 97]. Кваліфікація персоналу, організація прийому клієнтів, організація обслуговування на дому, робота відділень денного перебування, допомоги сім'ї і дітям виступають складовими третього, комунікативного, критерію оцінки якості соціальної послуги відповідного закладу.

Економічна ефективність, як базовий критерій організаційної складової якості соціального обслуговування, являє собою запит щодо співвідношення витрат та результатів у процесі продукування останньої. Першочергову увагу тут слід звернути на такі складові, як обсяг фінансових, кадрових, технологічних і матеріальних ресурсів вкладених у створення соціальної послуги. Такий підхід дає можливість для формулювання відповіді на питання про співвідношення собівартості та вартості обслуговування одного клієнта, за умов виникнення у нього позитивних змін після отримання соціальної послуги.

Критеріями оцінки якості управління соціальною службою також виступають планування, підтвердження та контроль ефективності її діяльності. Першому відповідає визначення того, які впроваджені та використовуються стандарти якості соціального обслуговування громадян. Другому – індикатори регулярності, циклічності перевірки відповідності пропонованих соціальних послуг існуючим стандартам. Третью – моніторинг результатів соціального обслуговування задля усунення причин його неякості [6, с. 134].

Об'єктивною, по суті, є теза про те, що оцінка якості соціальної послуги визначається рівнем професіоналізму безпосереднього суб'єкта її надання. Саме він допомагає людям, які опинилися у скрутній життєвій ситуації, почувати себе повноцінними членами суспільства. Тому друга група критеріїв оцінки якості послуг прямо пов'язана з параметрами та індикаторами професійної компетентності соціального працівника. Специфіка діяльності вимагає від нього знання широкого кола питань, а саме: галузевого законодавства, організації системи соціального забезпечення та обслуговування, базових елементів теорії і практики економіки, соціології, педагогіки, соціальної роботи, психології. Слід відзначити, що поряд із перерахованими вище професійно-раціональними оцінка якості роботи соціального працівника може бути проведена й за допомогою критеріїв етико-професійного змісту. До їх складу слід віднести наявність емпатичності, порядності, ввічливості,

терпеливості, гуманістичної спрямованості в повсякденній праці, соціальної адаптованості та відповідальності, відчуття добра й справедливості, власної гідності і поваги гідності іншої людини, стриманості, ширості [10, с. 76].

Крім того, безпосередній вплив на якість надання-отримання соціальної послуги мають риси психіки соціального працівника. Тому до критеріїв її характеристики слід також віднести здатність до комунікабельності, атрактивності, самокритичності, а також нервово-психічна витривалість, наполегливість у досягненні мети, працездатність, енергійність, ініціативність, впевненість у власних силах. Підкреслимо, що сутність та зміст перших двох груп критеріїв оцінки якості можуть бути зведені до розуміння професійно-організаційної самодостатності та замкненості на собі суб'єкта обслуговування. Вони, за М. Вебером, є ідеально типовими в раціональному бюрократично-адміністративному сенсі. Їх можна використати лише для оцінки процесу надання, а не отримання, послуги. Параметри валідності цієї сукупності критеріїв не враховують запити клієнта. Тому третю групу складають критерії оцінки якості соціального обслуговування суб'єкта отримання.

Зупинимося більш детально на характеристиці третьої групи критеріїв.

Відкритість як елемент останньої, вказує на те, що клієнти повинні знати, як відбувається надання соціальних послуг, хто несе відповідальність за надані послуги та як можна виправити ситуацію у випадку неправильних дій. Задоволення потреб клієнтів (відповідність) акцентує увагу на гарантії надання послуг, що відповідають конкретним запитам. Послуги на зразок «один розмір для всіх» не є доречними, оскільки діяльність соціальних працівників, до функцій яких входить надання послуг, дозволяє зробити останні відповідним вимогам клієнтів. Доступність – клієнти повинні мати доступ до закладів сфери соціального обслуговування в зручний час, а вся необхідна для отримання послуги інформація повинна надаватися простою та зрозумілою мовою. Своєчасність надання соціальних послуг – є відображенням норми часу, відведеної на обслуговування отримувача послуг, задоволення його потреби, створення умов досягнення мети. Близьким до попереднього є критерій обсягу й періодичності надання соціальної послуги, що є характеристикою кількості повторень обслуговування одного споживача за чітко визначений час.

Значний вплив на оцінку якості соціальної послуги має критерій наявності або безперервності її отримання. Критерій безпеки послуги розкриває таку її якісну сторону, як неможливість завдавати споживачеві моральних, фізичних і матеріальних збитків під час процедури отримання. У цьому контексті слід підкреслити, що ідеальним відображенням якості соціальних послуг є ситуація, в якій очікування клієнтів збігаються з наявними в закладі сфери соціальної роботи або обслуговування нормами ефективності діяльності.

Сукупність критеріїв якості соціальних послуг набуває більш чітких меж у разі залучення індикаторів повної або часткової відсутності якості. Тобто, інституціоналізація норм якості соціальних послуг має базуватися також на характеристиці її абсолютної протилежності. Відповідно до цього факторами, що суттєво знижують якість соціальної послуги, є неточність, недоступність, несвоєчасність, невідповідність тощо.

Висновки. Таким чином, системне бачення якості людського життя дозволяє виокремити в останньому фізіологічний, психічний, інтелектуальний та соціальний аспекти. Кожен з них віддзеркалений в певних групах потреб, задоволення яких може відбутися за допомогою надання соціальних послуг. Це робить поняття якості життя та якості послуг взаємопов'язаними. Визначальними ознаками соціальних послуг, в цьому контексті, є невідчутність, нерозривність виробництва і споживання, мінливість якості та нездатність до зберігання. Загальну якість соціальних послуг визначають комплексом критеріїв, що відображають ступінь ефективності діяльності закладу соціальної роботи в цілому, соціального працівника зокрема, а також рівень задоволення потреб клієнтів. Головними серед них виступають відповідність, відкритість, доступність, своєчасність надання, безперервність, точність і безпека надання. Разом з цим, факторами, що знижують якість соціальних послуг, є протилежності перерахованих критеріїв.

Матеріали публікації можуть бути використані при розробці тем соціальної якості життя, сутності емпіричних методів в соціології управління, стилістики управління закладом системи соціальної роботи, ефективності діяльності соціального працівника. Вони стануть у нагоді дослідникам проблем соціології та філософії управління, спектр інтересів яких пов'язаний з питаннями сутності інституціональних засад публічного управління якістю соціального обслуговування.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ

1. Берданова О. Специфіка змісту поняття «соціальні послуги» в Україні на сучасному етапі / О. Берданова // Вісник Української академії державного управління при Президенті України. – 2003. – № 2. – С. 397–400.
2. Белевцова Я. С. Основні принципи впровадження системи управління якістю соціальних послуг / Я. С. Белевцова // Теорія та практика державного управління: зб. наук. праць. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2009. – № 4. – С. 255–260.
3. Гафарова К. Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг : автореф. дис. ... канд. економ. наук : 08.00.02 / К. Е. Гафарова. – Київ : ДВНЗ «Київ. нац. економ. ун-т ім. В. Гетьмана», 2011. – 20 с.
4. Головатий М. Ф. Управлінські аспекти соціальної роботи : курс лекцій / М. Ф. Головатий, М. П. Лукашевич. – Київ : МАУП, 2004. – 368 с.
5. Горемикіна Ю. В. Оцінювання соціальних послуг: теорія і практика : автореф. дис. ... канд. економ. наук : 08.00.07 / Ю. В. Горемикіна. – Київ : НАН України, Ін-т демографії та соц. досл. ім. М. В. Птухи, 2012. – 20 с.
6. Дубич К. В. Механізми державного управління соціальними послугами: зарубіжний досвід та українські реалії : монографія / К. В. Дубич, Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. – Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2015. – 376 с.
7. Євдокимова І. А. Система соціального обслуговування: стратегії вдосконалення / І. А. Євдокимова // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. – 2009. – № 15. – С. 543–546.
8. Про соціальні послуги: закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV // Відом. Верховної Ради України. – 2003. – № 45. – Ст. 358
9. Мещан І. В. Територіальна громада як суб'єкт соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування / І. В. Мещан // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». – Зб. наук. праць. – Київ : Політехніка, 2014. – № 2. – С. 106–110.
10. Семигіна Т. В. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Т. В. Семигіна, К. С. Міщенко, Т. Г. Кіча, С. А. Косянчук, О. В. Курбан, С. С. Ремезовська, С. С. Філь. – Київ : Зірка, 2007. – 150 с.
11. Сташків Б. І. Право соціального обслуговування : Навч. посіб / Б. І. Сташків. – Київ : Знання, 2007. – 567 с.

REFERENCES

1. Berdanova, O. (2003). Spetsyfika zmistu ponyattya «sotsial'ni posluhy» v Ukrayini na suchasnomu etapi [Specificity of the content of the concept of «social services» in Ukraine at the present stage]. *Visnyk Ukrainys'koyi akademiyi derzhavnoho upravlinnya pry Prezydentovi Ukrainy*, (2): 397-400 (in Ukrainian).
2. Byelyevtsova, Y. S. (2009). Osnovni pryntsyipy vprovadzheniya systemy upravlinnya yakystyu sotsial'nykh posluh [Basic principles of implementation of the quality management system of social services]. *Teoriya ta praktyka derzhavnoho upravlinnya: zb. nauk. prats'*, (4): 255-260. Kharkiv: Vyd-vo KharRI NADU «Mahistr» (in Ukrainian).
3. Hafarova, K. E. (2011). *Hlobal'na transformatsiya systemy sotsial'nykh posluh [Global transformation of the social services system]*. Kyiv: DVNZ «Kyiv. nats. ekonom. un-t im. V. Het'mana» (in Ukrainian).
4. Holovaty, M. F. (2004). *Upravlins'ki aspekty sotsial'noyi roboty : kurs lektsiy [Management aspects of social work: a course of lectures]*. Kyiv: MAUP (in Ukrainian).
5. Horemikina, Y. V. (2012). *Otsinyuvannya sotsial'nykh posluh: teoriya i praktyka : [Assessment of Social Services: theory and practice]*. Kyiv: NAN Ukrayiny, In-t demohrafiyi ta sots. dosl. im. M. V. Ptukhy (in Ukrainian).
6. Dubych, K. V. (2015). *Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnya sotsial'nyimi posluhamy: zarubizhnyy dosvid ta ukrayins'ki realiyi : monohrafiyi [Mechanisms of public administration of social services: foreign experience and Ukrainian realities]*. Kyiv: DP «Inform.-analit. ahent-stvo» (in Ukrainian).
7. Yevdokymova, I. A. (2009). Systema sotsial'noho obsluhovuvannya: stratehiyi vdoskonalennya [Social Services System: Improvement Strategies]. *Metodolohiya, teoriya ta praktyka sotsiolohichnoho analizu suchasnoho suspil'stva*, (15): 543-546 (in Ukrainian).
8. Pro social'ni posludy: zakon Ukrayiny` vid 19 cherv. 2003 r. № 966-IV [On Social Services: The Law of Ukraine of June 19, 2003 № 966-IV]. (2003). *Vidom. Verhovnoyi Rady` Ukrainy`*, (45): 358 (in Ukrainian).
9. Meshchan, I. V. (2014). Terytorial'na hromada yak sub'yekt sotsial'noho partnerstva v upravlinni zakladamy sotsial'noho obsluhovuvannya [Territorial community as a subject of social partnership in the management of social services]. *Visnyk Natsional'noho tekhnichnoho universytetu Ukrainy «Kyivs'kyi politekhnichnyy instytut»*, (2): 106-110 (in Ukrainian).
10. Semyhina, T. V. & Mishhenko, K. S. & Kicha, T. G. & Kosyanchuk, S. A. & Kurban, O. V. & Remezovs'ka, S. S. & Fil' S. S. (2007). *Sotsial'ni posluhy v Ukrayini: s'ohodennya ta perspektyvy [Social Services in Ukraine: Present and Prospects]*. Kyiv: Zirka (in Ukrainian).
11. Stashkiv, B. I. (2007). *Pravo sotsial'noho obsluhovuvannya : Navch. posib [The right to social service]*. Kyiv: Znannya (in Ukrainian).

Приймач Юлія Олександрівна - кандидат соціологічних наук, старший викладач кафедри соціології

Запорізький національний університет

Адреса: 69600, Запоріжжя, вул. Жуковського, 66

E-mail: priimakulyia@gmail.com

Priyak Yuliya A. – PhD in sociology, senior lecturer of sociology department

Zaporizhzhya national university

Address: 66, Zhukovs'kiy Str., Zaporizhzhya, 69600, Ukraine

E-mail: priimakulyia@gmail.com

ORCID 0000-0002-8575-9045