

**К. В. Дубич,**

*кандидат педагогічних наук, доцент,  
докторант кафедри соціальної і гуманітарної політики,  
Національна академія державного управління  
при Президентові України*

## **Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні**

У статті на базі термінологічного аналізу визначено сутність механізмів державного управління якістю соціальних послуг – виконання нормативних вимог до якості таких послуг, задоволення ними їх отримувачів. Виокремлено фактори (зовнішні та внутрішні), що впливають на здійснення управління якістю соціальних послуг. Сучасний стан управління якістю соціальних послуг в Україні визнано негативним, що спричинено недоліками в нормативно-правовому врегулюванні механізмів державного управління соціальними послугами (ліцензування, стандартизації, сертифікації фінансування, соціального замовлення та ін.). Акцентовано на необхідності невідкладного усунення цього недоліку, який не дає змоги реалізовувати окремі положення Закону України "Про соціальні послуги". Визначено перспективні напрями вдосконалення управління якістю соціальних послуг в Україні та звернуто увагу на потребу у формуванні активної позиції щодо оцінки якості соціальних послуг їх отримувачами.

*Ключові слова:* механізми державного управління якістю, соціальні послуги, контроль якості, принципи управління якістю, ДСТУ, ISO.

The article is based on terminological analysis the essence of the mechanisms of governance quality social services – implementation of regulatory requirements for quality of service they meet their recipients. Author determined factors (internal and external) that affect the implementation of quality management of social services. It consisted in implementation of regulatory frameworks and norms on the quality of such services and meeting of recipients' requirements. It was determined the factors (internal and external) that affect the implementation of social services quality management. The current state of social services quality management in Ukraine was declared as negative. It is due to drawbacks in the legal and regulatory frameworks on public administration mechanisms

of social services (licensing, standardization, certification, financing, social contracting, etc.). The special attention is drawn to eliminate urgently the shortcoming, which makes it impossible to implement some provisions in the Law of Ukraine On Social Services. It was determined the priorities for improvement of social services quality management in Ukraine. It was drawn attention to the need for the formation of an active position to assess the social services quality by its recipients.

*Key words:* mechanisms of control quality, social services, inspection on quality, quality management principles, SStU, ISO.

В статье на базе терминологического анализа определено сущность механизмов государственного управления качеством социальных услуг – выполнение нормативных требований к качеству таких услуг, удовлетворение ими их получателей. Выделены факторы (внешние и внутренние), влияющие на осуществление управления качеством социальных услуг. Современное состояние управления качеством социальных услуг в Украине признано негативным, что вызвано недостатками в нормативно-правовом урегулировании механизмов государственного управления социальными услугами (лицензирования, стандартизации, сертификации финансирования, социального заказа и др.). Акцентируется внимание на необходимости безотлагательного устранения этих недостатков, которые не позволяют реализовывать отдельные положения Закона Украины "О социальных услугах". Определены перспективные направления усовершенствования управления качеством социальных услуг в Украине и обращено внимание на необходимость в формировании активной позиции в оценке качества социальных услуг их получателями.

*Ключевые слова:* механизмы государственного управления качеством, социальные услуги, контроль качества, принципы управления качеством, ДСТУ, ISO.

*Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями.* Упродовж двох останніх десятиріч в Україні проведено цілу низку трансформацій у різних сферах суспільного життя. Утім система соціального обслуговування населення, важливою складовою якої є соціальні послуги, залишається чи не найменш реформованою сферою в нашій державі. Незважаючи на те, що в далекому 2003 р. було прийнято Закон України "Про соціальні послуги" [7], система надання соціальних послуг і дотепер є недостатньо ефективною [8].

Сьогодні в Україні принципово важливим питанням у частині взятих державою соціальних гарантій, реалізації права громадян на соціальне забезпечення є визначення рівня якості соціальних послуг. Відсутність де-факто та де-юре встановлених і затверджених на рівні держави показників якості соціальних послуг не дають отримувачам соціальних послуг змоги оскаржувати їх якість, а розпорядникам соціальних видатків – ефективно та раціонально фінансувати надання таких послуг. У контексті викладеного вище і актуалізується потреба в проведенні більш ґрунтовного дослідження аспектів якості соціальних послуг в Україні, результати якого мають теоретичне та практичне значення.

*Аналіз останніх публікацій за проблематикою та виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.* Джерельною базою написання статті є низка наукових праць, публікацій вітчизняних учених і дослідників, які аналізували різні аспекти категорії "якість" та системи соціальних послуг. Питання теорії та практики управління якістю соціальних послуг уразливим категоріям населення вивчалися експертами Українського Фонду соціальних інвестицій (далі – УФСІ) [6].

Я.Бєлевцова в дисертаційному дослідженні [1] аналізує сучасний стан надання соціальних послуг на рівні місцевих органів влади та пропонує механізм підвищення якості соціальних послуг на місцевому рівні, який базується на модернізованій системі управління їх якістю (відповідно до стандарту ISO 9001:2001). Складовими такого механізму є [1, с. 3]: створення спеціального підрозділу (відділ з контролю якості соціальних послуг); налагодження постійної взаємодії з отримувачами соціальних послуг; організація співпраці з постачальниками соціальних послуг; безперервне покращення функціонування відповідних підрозділів (суб'єктів), що надають соціальні послуги; управління якістю соціальних послуг; незалежне оцінювання системи якості соціальних послуг. Автором на підставі аналізу зарубіжного досвіду зроблено висновок, що у світовій практиці застосовуються різні підходи до управління якістю соціальних послуг та їх удосконалення.

Кращому розумінню питань управління якістю адміністративних і соціальних послуг сприяли також роботи таких вітчизняних дослідників і науковців, як Ю.Ажнюк, Т.Калита, С.Міщенко, Л.Сідельнік, І.Студеняк, І.Чучка, Ю.Шаров, С.Ягудін та ін.

Написанню статті передувало ґрунтовне вивчення автором широкого спектра соціальних проблем, питань розроблення та реалізації соціальної політики в Україні, вітчизняної системи соціального захисту населення та її складової – соціальних послуг, різні аспекти яких розкриваються в наукових роботах, публікаціях таких учених і дослідників, як С.Бандур, К.Батигіна, Н.Болотіна, Н.Борецька, К.Ващенко, Н.Власенко, О.Власюк, І.Гнибіденко, С.Горбунова-Рубан, В.Гошовська, А.Гриненко, А.Колот, М.Кравченко, І.Курило, Е.Лібанова, О.Макарова, М.Мокляк, О.Новікова, О.Палій, О.Петроє, О.Піщуліна, О.Савченко, Ю.Саєнко, Т.Семигіна, Б.Сташків, В.Скуратівський, П.Ситнік, В.Трощинський, Н.Ярош, І.Ярошенко та ін.

Незважаючи на існування цілої низки наукових праць і публікацій, в яких розкриваються різні аспекти надання соціальних послуг, питання управління якістю соціальних послуг, зокрема його сутності та сучасного стану здійснення в Україні, залишаються на узбіччі проведення наукових досліджень. Викладене вище стало підставою для вибору теми статті та актуалізує потребу в проведенні відповідного дослідження.

*Мета дослідження* полягає в розкритті сутності державного управління якістю соціальних послуг, в оцінці сучасного стану його здійснення та визначенні перспективних напрямів його удосконалення в Україні.

*Виклад основних результатів та їх обґрунтування.* З метою адекватного розуміння базових понять, які використовуються в процесі проведення дослідження, має сенс подати їх визначення.

Відповідно до ст. 1 Закону України "Про соціальні послуги" [7] *соціальні послуги* – це комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Складними Законом визнаються життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров'я, соціальним становищем, життєвими звичками і способом життя, внаслідок яких особа частково або повністю не має (не набула або втратила) здатності чи можливості самостійно піклуватися про особисте (сімейне) життя та брати участь у суспільному житті.

Міжнародною організацією зі стандартизації [10, с. 9–10] запропоновано низку пов'язаних із категорією "якість" визначень,

які сповна можна поширити на поняття "соціальні послуги", оскільки їх у вітчизняному законодавстві та в науці державного управління поки що не існує, а саме:

– *якість* – сукупність характеристик, які описують здатність товару чи послуги відповідати вимогам користувачів;

– *система якості* – сукупність організаційної структури, відповідальності, процедур, процесів та ресурсів, які забезпечують здійснення загального керівництва якістю послуг;

– *управління якістю послуг* – методи та види діяльності оперативного характеру, які застосовує керівництво для виконання вимог щодо якості послуг;

– *показник якості послуги* – кількісна характеристика однієї або кількох властивостей послуги, які найбільше ілюструють досягнення результату;

– *рівень якості послуги* – відносна характеристика якості, яка базується на порівнянні фактичних значень із нормативними значеннями показників якості.

Державний стандарт України (ДСТУ) – нормативний документ, що діє на території України і застосовується всіма підприємствами незалежно від форм власності та підпорядкування, громадянами – суб'єктами підприємницької діяльності, органами державної виконавчої влади [11, с. 144].

Базуючись на викладеному вище та на наукових джерелах [3, с. 5; 10, с. 25], можна сформулювати такі дефініції:

– *якість соціальної послуги* – сукупність характеристик такої послуги стосовно здатності задовольняти встановлені та передбачувані потреби її отримувача\*; сприйняття отримувачем такої послуги, його задоволеність нею; відповідність показників якості такої послуги вимогам нормативних актів;

– *стандарт якості соціальної послуги* – нормативно-правовий акт, що встановлює вимоги до якості такої послуги; сукупність якісних і кількісних характеристик і процесів, які повинні бути забезпечені під час надання послуги;

– *рівень якості соціальної послуги* – відносна характеристика якості такої послуги, яка базується на порівнянні фактичних

\*Отримувач соціальної послуги – фізична особа, яка перебуває у складних життєвих обставинах та якій безпосередньо надаються соціальні послуги.

значень показників її якості з нормативними значеннями цих показників;

– *система управління якістю соціальної послуги* – сукупність органів і суб'єктів управління, які під час управління якістю такої послуги взаємодіють за допомогою матеріально-технічних, інформаційних та інших засобів.

Відповідно до ст. 1 Закону України "Про соціальні послуги" [7] показники якості соціальних послуг – це сукупність показників, які використовуються для оцінювання діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, які ґрунтуються на позитивній результативності соціальних послуг відносно її одержувачів і ступеня задоволення їх потреби в цих послугах.

Здійснюючи термінологічний аналіз, варто відмітити, що особливістю соціальної послуги порівняно з будь-яким продуктом, виробом є її нематеріальність, що суттєво ускладнює визначення інструментів, які б ефективно вимірювали її якість. З огляду на зазначене якість соціальних послуг складно визначити безпосередньо та в шкалі одиниць. Як правило, якість таких послуг оцінюється на базі результатів опитування (анкетування, інтерв'ю) їх отримувачів, незалежних експертних спостережень і оцінок. Тому на практиці *якість соціальної послуги* уподібнюється з терміном "якість надання соціальної послуги", який пов'язаний із поняттями "результативність" та "ефективність" такої послуги", під якими розуміють співвідношення між визначеними завданнями, досягнутими результатами і витратами, спрямованими на забезпечення цих результатів [2, с. 368].

Посилаючись на окремі факти та аргументи щодо сучасного стану надання соціальних послуг в Україні, які викладено на початку статті, можна зробити припущення, що здійснюваний в Україні стратегічний курс державної політики щодо забезпечення високого рівня соціальних стандартів життя українців має базуватися не на екстенсивному збільшенні обсягів соціальних видатків із державного і місцевих бюджетів, розширенні соціальних виплат у грошово-матеріальних формах, спектра пільг і категорій осіб, що їх отримують, а передусім, на радикальному підвищенні якості надання соціальних послуг.

Незважаючи на те, що у ст. 13 Закону України "Про соціальні послуги" [7] визначено, що місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування здійснюють контроль за цільовим використанням бюджетних коштів та якістю надання соціальних послуг, на практиці не розроблено та не впроваджено наразі інструменту контролю за якістю таких послуг. У цьому контексті та з метою підвищення соціальних стандартів і рівня життя в Україні сповна резонним видається, що наукове обґрунтування категорії "якість соціальних послуг" і на цій базі розроблення та вжиття на практиці відповідних заходів у цьому руслі дасть змогу органічно поєднати два ключових вектори, складові державної політики – економічне зростання та соціальний розвиток.

Проаналізуємо більш ґрунтовно основні складові та процеси управління якістю соціальних послуг, а також середовища, в яких ці процеси відбуваються. На думку автора, управління якістю соціальних послуг можна розглядати принаймні на таких двох рівнях, а саме: на рівні держави (макрорівень); на рівні суб'єкта, що надає соціальні послуги (мікрорівень). Є сенс розпочати аналіз з останнього.

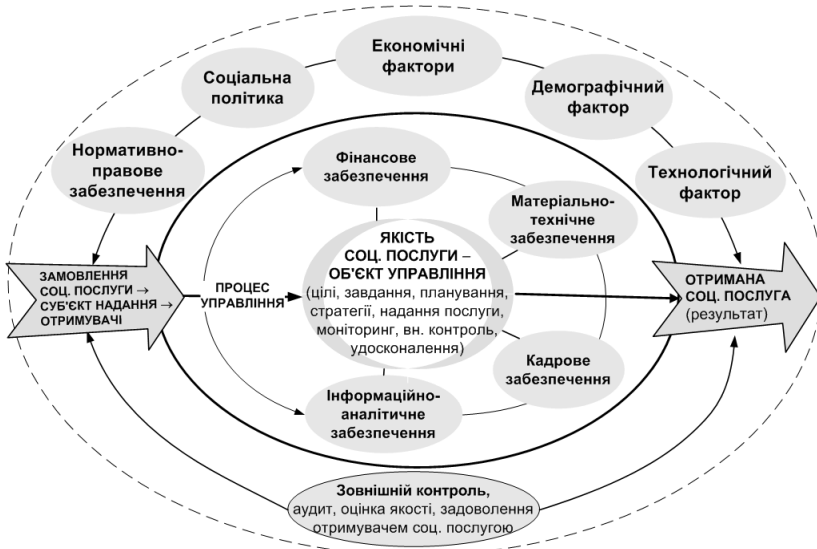
Надання соціальних послуг здійснюється через механізм соціального замовлення на договірних засадах. *Замовником соціальних послуг*\* (далі – Замовник) є держава, яка формулює певні технічні завдання, які мають включати в себе конкретні параметри якості соціальної послуги, її максимальну вартість, розраховану відповідно до законодавства, очікувані результати тощо. Після розміщення оголошення такого замовлення на конкурс та за результатами проведення відповідного тендера визначається його переможець, виконавець замовлення – *суб'єкт, що надає соціальні послуги*\*\* (далі – Суб'єкт), з яким укладається угода щодо надання соціальної послуги (далі – Угода). Замовник бере на себе зобов'язання здійснювати фінансування і контроль за виконанням договору, моніторинг та оцінку якості надання соціальних послуг, а

\* Замовник соціальних послуг – орган виконавчої влади АРК, місцева держадміністрація (її структурний підрозділ), виконавчий орган міської (міста республіканського АРК і обласного значення) ради, який є розпорядником бюджетних коштів та уповноважений на укладання договорів щодо залучення бюджетних коштів до фінансування соціальних послуг.

\*\* Суб'єкт, що надає соціальні послуги – юридичні особи та фізичні особи-підприємці, які відповідають встановленим Кабміном України критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги.

Суб'єкт несе відповідальність за забезпечення параметрів якості, обсягів соціальних послуг, які можуть визначатися як технічними завданнями в Угоді, так і безпосередньо відповідними державними стандартами якості такої послуги.

З метою забезпечення встановлених параметрів якості Суб'єкт справляє цілеспрямований, організуючий вплив, різні види діяльності або, інакше кажучи, здійснює управління якістю послуг. Процес управління детермінований та здійснюється з урахуванням впливу цілої низки факторів, базові з яких проілюстровано на рисунку. Можна виокремити *зовнішні* та *внутрішні* фактори.



**Модель системи управління якістю надання соціальної послуги на мікрорівні**

До базових зовнішніх факторів, що впливають на процес управління якістю соціальних послуг (див. рисунок), слід віднести такі як: нормативно-правове забезпечення цієї сфери; соціальна політика; економічні фактори (умови ринку, конкуренція, економічний розвиток та ін.); технологічні фактори (сучасні технології, інновації та ін.); демографічний (чисельність, старіння, смертність населення та ін.).



До базових внутрішніх факторів процесу управління якістю соціальних послуг слід віднести (див. рисунок): фінансування; матеріально-технічне забезпечення; кадрове забезпечення; інформаційно-аналітичне забезпечення. Перераховані чинники складають "ядро" процесу управління якістю соціальних послуг. Важливими складовими процесу управління якістю соціальних послуг є: визначення цілей, завдань; планування; розроблення стратегій щодо надання таких послуг та їх реалізація; здійснення моніторингу, оцінки та внутрішнього контролю за якістю таких послуг; постійне удосконалення аспектів надання соціальних послуг.

Важливе значення в процесі управління якістю соціальних послуг має зовнішній контроль, який спрямований на визначення рівня задоволення отримувача соціальною послугою, оцінку рівня її якості, підтвердження відповідності показників якості послуги та її сертифікації. Зовнішній контроль за якістю соціальних послуг можуть здійснювати: центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції в закладах системи соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти, культури, які мають державне підпорядкування; органи місцевої виконавчої влади, які є Замовником соціальних послуг, у закладах місцевого підпорядкування системи соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти, культури та недержавних Суб'єктів. Контроль за якістю соціальних послуг можуть здійснювати і незалежні інспекції (аудити), громадські об'єднання, батьківські комітети та ін. Результати контролю направляються до ЦОВВ або місцевої влади, що відають питаннями надання соціальних послуг та оприлюднюються.

Контролю підлягає якість усіх соціальних послуг, визначених правовими актами законодавчими та підзаконними – відповідними державними стандартами, встановленими нормами, вимогами. Метою контролю за якістю соціальних послуг є перевірка відповідності якості цих послуг установами нормам і вимогам.

Показники якості соціальних послуг мають характеризувати [10, с. 28–29]: рівень задоволеності отримувачів; досягнення результату надання послуги, корисний ефект від послуги для отримувача; доступність (територіальна, фінансова, процедурна та ін.); відповідність потребам; індивідуальний підхід; безпека та здоров'я отримувачів; правдивість, повнота, зрозумілість, зміст і

доступність інформації; рівень залучення/включення та можливість вибору для отримувачів. Оцінка та контроль якості соціальних послуг здійснюється за такими основними критеріями: відповідність потребам отримувачів; повнота, своєчасність та якість надання таких послуг, відповідно до вимог нормативних документів та стандартів якості; результативність надання послуг (ступінь вирішення матеріальних і нематеріальних проблем отримувачів таких послуг, підвищення їхнього фізичного, морально-психологічного стану, вирішення побутових, правових та інших проблем у результаті взаємодії тощо); рівень досягнення нормативних показників якості. Порядок проведення контролю якості соціальних послуг має бути закріплений у відповідних правилах. Факторами, що впливають на якість надання соціальних послуг, крім поданих на рисунку і підлягають контролю, є такі [2, с. 567; 9, с. 2; 10, с. 28]:

- укомплектованість установи Суб'єкта належною кількістю фахівців, наявність у них відповідного рівня кваліфікації та досвіду роботи;

- процедури навчання, умови організації праці, підтримки та мотивації (зарплата, система стимулів тощо) персоналу установи Суб'єкта;

- інфраструктура (параметри приміщення, відповідність його вимогам санітарного та пожежного нагляду тощо) та технічне оснащення установи Суб'єкта (архітектурна доступність, типіві та спеціальні прилади, обладнання, апаратура тощо);

- наявність і стан ведення документації, відповідно до якої надається послуга, функціонує Суб'єкт;

- максимальна спрощеність і прозорість процедур надання таких послуг, які визначені в правилах, порядку їх надання, доступність і відкритість інформації про таку послугу, установу Суб'єкта;

- наявність системи внутрішнього та зовнішнього контролю за діяльністю установи, управління якістю соціальних послуг. Виокремлюють кілька рівнів якості надання соціальних послуг, а саме: державний; регіональний; місцевий (локальний); галузевий; мережевий; персональний (конкретного фахівця). *Критерії оцінювання якості надання соціальних послуг* класифікують на: *якісні* (рівень компетентності та досвід спеціаліста, що надає

такі послуги; індивідуальний підхід до отримувача послуги; дотримання морально-етичних норм тощо) та кількісні (статистичні показники надання таких послуг за певний період; витрати на їх надання; час очікування послуги та тривалість її надання тощо).

Вирізняють такі *принципи управління якістю* [11, с. 94; 6, с. 11–20], які, на думку автора, можливо екстраполювати на сферу надання соціальних послуг, використовувати Суб'єктами для удосконалення відповідних показників якості.

*Зорієнтованість на задоволення потреб отримувача.* Суб'єкт в оцінці своєї діяльності великою мірою залежить від отримувачів соціальних послуг, що зумовлює потребу в адекватному розумінні, оцінці очікувань, потреб і запитів останніх, умінні передбачати, прогнозувати такі потреби, якісно задовольняти їх і своєчасно виконувати вимоги отримувачів. У цьому контексті важливими є партнерські відносини, обмін інформацією між Суб'єктом і отримувачами та конструктивна взаємодія між ними.

*Належне лідерство та керівництво.* Керівники повинні чітко встановлювати цілі, стратегічні напрями та завдання діяльності Суб'єкта, створювати та підтримувати сприятливу для діяльності персоналу атмосферу, оцінювати і мотивувати працівників тощо.

*Залучення персоналу до ухвалення рішень.* Працівники різних ланок установи є людським капіталом, який визначає ефективність її діяльності та якість надання соціальних послуг. Кваліфіковані працівники є важливим ресурсом у процесі ухвалення рішень. А відтак керівництво установи повинне стимулювати та активно залучати персонал до цього процесу, наділяти його відповідними повноваженнями, використовувати його знання, вміння і досвід для покращення якості соціальних послуг та ефективності діяльності установи в цілому. Важливо також, щоб рішення, які приймаються, базувалися на фактах, результатах аналізу, експертних оцінках якості соціальних послуг, опитуваннях, відгуках, побажаннях, зверненнях і скаргах отримувачів та ін.

*Процесний і системний підходи до управління.* Досягнення визначених цілей, очікуваних результатів якості соціальних послуг буде більш ефективним, якщо діяльність Суб'єкта базується на вказаних підходах. Інакше кажучи, управління якістю соціальних послуг – чітко спрямована на певний процес діяльність як на ок-

ремі, взаємопов'язані його складові, так і на систему в цілому (див. рисунок). Такі підходи дають Суб'єкту змогу функціонувати більш результативно та ефективно для забезпечення надання належного рівня якості соціальних послуг.

*Постійне удосконалення.* Суб'єкт у своїй діяльності має постійно прагнути до вдосконалення якості соціальних послуг, яка полягає, зокрема, у впровадженні раціоналізаторських пропозицій, інноваційних методів роботи, сучасних технологій, оптимізації різних процесів, усуненні виявлених у процесі аудиту, перевірок недоліків якості таких послуг, мінімізація ризиків тощо.

*Взаємовигідні відносини з постачальниками та партнерами.* У своїй діяльності Суб'єкт та його постачальник є взаємозалежними один від одного, а відтак стосунки між ними мають бути взаємовигідними. І, навпаки, погіршення відносин між ними, яке пов'язане з невиконанням взятих на себе зобов'язань, іншими непорозуміннями та проблемами, може негативно впливати на результати їхньої діяльності. Тому слід уникати подібних непорозумінь, зміцнювати взаємодовіру, дотримуватися виконання взятих на себе зобов'язань, проводить щорічну оцінку постачальників соціальних послуг тощо.

Варто відмітити, що наведені вище принципи покладено в основу міжнародних стандартів системи управління якістю ISO, які входять також і до стандартів серії ДСТУ ISO. На сьогодні ці стандарти є широко визнаним у світі інструментом управління, що дає змогу будь-якій організації підвищувати якість послуг, забезпечувати прозорість в управлінні, задовольняти потреби споживачів та ефективно функціонувати в умовах ринку. Ці стандарти встановлюють на міжнародному рівні єдиний підхід до оцінювання системи якості та регламентують відносини між виробниками та споживачами товарів і послуг. Ці стандарти базуються на жорсткій зорієнтованості на потреби та очікування споживача.

Згідно з ДСТУ ISO 9001-2001 "*Системи управління якістю. Вимоги*", Суб'єкт повинен установити, задокументувати, впровадити і підтримувати систему управління якістю та постійно поліпшувати її результативність відповідно до певного державного стандарту. Суб'єкт має: визначити рівень компетентності персоналу та організувати його підготовку; забезпечувати належну поінформо-

ваність із завданнями, реєструвати відомості про освіту, професійну підготовку і кваліфікацію; визначити процеси, необхідні для системи управління якістю, та їх застосування на всіх рівнях установи, визначити послідовність і взаємодію цих процесів, критерії та методи, здійснювати їх моніторинг, вимірювання й аналіз, вживати заходів щодо покращення якості таких послуг.

Емпіричний досвід, набутий автором у ході професійної діяльності, та результати аналізу джерельної бази статті дають йому підстави оцінити сучасний стан управління якістю соціальних послуг в Україні на макрорівні як незадовільний. Підставами для такого висновку є недостатнє правове врегулювання цілої низки механізмів державного управління соціальними послугами, які відповідно до положень Закону України "Про соціальні послуги" [7] мають бути закріплені в підзаконних правових актах, введені в дію та запроваджені на практиці, основними з яких є: ліцензування соціальних послуг; стандартизація та сертифікація; державні стандарти соціальних послуг; соціальне замовлення; фінансування; інспектування; акредитація та ін.

З огляду на викладене вище до ключових напрямів удосконалення системи управління якістю надання соціальних послуг слід віднести:

- розроблення та впровадження механізмів державного управління соціальними послугами, віднесення надання соціальних послуг до важливої складової соціальної політики;

- впровадження та забезпечення функціонування ринкових механізмів, умов у сферу соціальних послуг (конкуренція, можливість вибору отримувачем Суб'єкта, маркетинг і закупівля соціальних послуг тощо);

- партнерські взаємовідносини і міжсекторальне партнерство (у суспільному трикутнику "держава–громадськість–бізнес"), консультування з громадськістю щодо надання соціальних послуг та зворотний зв'язок між Суб'єктами, отримувачами та Замовником;

- широке та активне залучення отримувачів, громадськості, зацікавлених сторін до розроблення заходів щодо надання соціальних послуг, прийняття відповідних рішень (тендерні закупівлі, конкурси у цій сфері, оцінювання якості надання соціальних послуг тощо);

– впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг, методик оцінювання їх якості та інших нововведень.

Важливо також відмітити, що система управління якістю соціальних послуг має бути спрямована на: запобігання складним життєвим обставинам, що змушують осіб із числа уразливих соціальних груп звертатися до держави забезпечити їм надання соціальних послуг; запобігання і мінімізацію ризиків виникнення та своєчасне виявлення таких обставин; активізацію життєвої позиції отримувачів щодо вибору шляхів і самостійного подолання ними життєвих труднощів.

Результати дослідження сутності та сучасного стану управління якістю соціальних послуг в Україні дають змогу сформулювати такі *висновки*.

1. Термінологічним аналізом встановлено, що сутність управління якістю соціальних послуг полягає в діяльності державних і недержавних інститутів, суб'єктів, що надають соціальні послуги, яку спрямовано на виконання нормативних вимог до якості таких послуг, задоволення ними їх отримувачів. Виявлено, що на механізми державного управління якістю соціальних послуг впливають зовнішні та внутрішні фактори.

2. Емпіричний досвід автора та результати здійсненого в статті аналізу дають йому підстави негативно оцінити сучасний стан здійснення державного управління якістю соціальних послуг в Україні. Зокрема, це зумовлено недостатнім врегулюванням підзаконними правовими актами цілої низки механізмів державного управління соціальними послугами, а саме: ліцензування соціальних послуг; стандартизації, сертифікації та акредитації; соціального замовлення; фінансування; інспектування та ін.

3. Визначено, що перспективними напрямками удосконалення механізмів державного управління якістю соціальних послуг в Україні є: розроблення та впровадження механізмів державного управління соціальними послугами; впровадження у сферу соціальних послуг і забезпечення функціонування ринкових умов та механізмів; партнерство щодо надання якісних соціальних послуг між представниками суспільних секторів; участь отримувачів, надавачів соціальних послуг і зацікавлених сторін у процесі розроблення та прийняття рішень щодо надання соціальних послуг;

упровадження в систему соціальних послуг інновацій, нововведень. З'ясовано, що впровадження у вітчизняну систему соціальних послуг механізмів управління якістю має супроводжуватися зміною в ставленні отримувачів соціальних послуг до суб'єктів, що надають такі послуги, формування активної громадської позиції в оцінці якості отриманих послуг.

*Перспективи подальших досліджень* вбачаємо: у вивченні механізмів та інструментів державного управління соціальними послугами (фінансування, нормативно-правове забезпечення, соціальне замовлення, ліцензування, стандартизація, акредитація, консультування з громадськістю, інформаційно-аналітичне забезпечення, кадрове забезпечення, науково-прикладне та освітнє забезпечення та ін.); в аналізі відповідного зарубіжного досвіду та можливостей його впровадження у вітчизняну практику надання соціальних послуг.

### **Список використаних джерел**

1. *Белевцова Я. С.* Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : спец. 25.00.02 / Белевцова Я. С. – Харк. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Х., [б. в.], 2011. – 20 с.

2. Все про соціальну роботу : навч. енциклопед. словник-довідник / за ред. В. М. Пічі. – Вид. 2-ге, випр., переробл. та допов. – Львів : "Новий Світ-2000", 2013. – 616 с.

3. *Егорова Е. С.* Качество услуг социально-экономической организации : монография / Е. С. Егорова. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. – 88 с.

4. *Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава. Програма економічних реформ на 2010–2014 роки [Електронний ресурс] // Президент України : офіц. Інтернет-представництво. – 2013. – 30 жовт. – Режим доступу : [http://www.president.gov.ua/docs/Programa\\_reform\\_FINAL\\_1.pdf](http://www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_1.pdf)*

5. *Ляш О.* Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні : аналіт. доп. [Електронний ресурс] / О. Ляш // Нац. ін-т стратег. дослідж. : веб-сайт. – 2014. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/763>

6. Управління якістю соціальних послуг: теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / М. Карлсон, Л. Сідельнік, С. Міщенко та ін. – К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2007. – 99 с.

7. Про соціальні послуги : Закон України від 19 черв. 2003 р.

№ 966-IV (із змінами, внесеними згідно із 8 законами в 2004–2012 рр.) // Офіц. вісн. України. – 2003. – 1 серп. – (№ 29). – С. 52. – Ст. 1435.

8. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серп. 2012 р. № 556-р // Офіц. вісн. України. – 2012. – 20 серп. – (№ 61). – С. 71. – Ст. 2482.

9. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. – М. : Стандартин-форм, 2006. – 9 с.

10. Стандарти соціальних послуг : зб. док. – Кн. 2 / за ред. Л. Л. Сідельнік. – К. : ТОВ "ЛДЛ", 2007. – 232 с.

11. *Студеняк І. П.* Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг / І. П. Студеняк, Ю. М. Ажнюк, І. М. Чучка. – К. : Кондор, 2007. – 152 с.