

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління (Наказ Міністерства освіти і науки України від 06.11.2014 № 1279)

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 3, 2015 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 351

*К. В. Дубич,
к. пед. н., доцент, докторант кафедри соціальної і гуманітарної політики
Національної академії державного управління при Президентові України м. Київ*

СУЧАСНА СИСТЕМА НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

*K. V. Dubych,
Ph.D. in Pedagogy, Associate Professor, Post-Doctoral Student of the Social and Humanitarian Policy Faculty,
the National Academy of Public Administration, Office the President of Ukraine, Kyiv*

THE MODERN SYSTEM OF SOCIAL SERVICES IN UKRAINE

У статті на базі термінологічного аналізу визначено сутність системи надання соціальних послуг. Визначено систему надання соціальних послуг як об'єкт державного управління. Проаналізовано сучасний стан функціонування системи надання соціальних послуг. Розкрито сектори якими вона управляється. Визначено соціальні заклади в яких відбувається соціальне обслуговування людей, які опинились в складних життєвих обставинах. Охарактеризовано принципи за якими надаються соціальні послуги. Розкрито що уповноваженими органами у системі надання соціальних послуг є: центральні органи виконавчої влади, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування. Акцентовано увага на необхідності усунення недоліків у формуванні ринку соціальних послуг та залучення в систему надання соціальних послуг недержавних організацій та приватних структур.

В статье на базе терминологического анализа определено сущность системы предоставления социальных услуг. Раскрыто систему предоставления социальных услуг как объект государственного управления. Проанализировано современное состояние функционирования системы предоставления социальных услуг. Раскрыто сектора, которыми она управляется. Определены социальные учреждения, в которых происходит социальное обслуживание людей оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах. Охарактеризованы принципы за которыми предоставляются социальные услуги. Раскрыто, что уполномоченными органами в системе предоставления услуг есть: центральные органы исполнительной власти, местные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления. Акцентировано внимание на необходимости преодолении недостатков при формировании рынка социальных услуг и привлечения в систему предоставления социальных услуг негосударственных организаций и коммерческих структур.

The article is based on terminological analysis the essence of social services. The system of social services as an object of state administration. The current state of the system of social services. Exposed sectors which it is operated. Defined social institutions in which there is a social service people who find themselves in difficult circumstances. The characteristic principles which provided social services. Reveals that the competent authorities in the system of social services are: central government, local authorities and local governments. The attention paid to the need to address deficiencies in the formation of social services market and involvement in the provision of social services to NGOs and private organizations.

Ключові слова: *система надання соціальних послуг, люди в складних життєвих обставинах, соціальні заклади, центральні органи влади, недержавні організації, органи місцевого самоврядування, принципи надання соціальних послуг.*

Ключевые слова: *система предоставления социальных услуг, люди в сложных жизненных обстоятельствах, социальные учреждения, центральные органы власти, негосударственные организации, органы местного самоуправления, принципы предоставления социальных услуг.*

Key words: *system of social services, people in difficult circumstances, social institutions, central governments, NGOs, local authorities, the principles of social services.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та практичними завданнями. На протязі двох десятиліть в Україні проводяться реформування системи надання соціальних послуг. В умовах фінансово-економічної кризи, інших деструктивних процесів в українському суспільстві парадоксальною та цілком недопустимою видається ситуація, в якій мають місце :

несправедливий розподіл, вкрай низька адресність і висока розпорошеність державних соціальних трансфертів;
рівні задоволення потреб і доступу отримувачів до соціальних послуг є в значній мірі недоступним.

Сьогодні в Україні принципово важливим питанням є створення ефективної системи надання соціальних послуг та забезпечення ними всіх хто їх потребує.

В контексті викладеного вище і актуалізується потреба в проведенні більш ґрунтовного дослідження аспектів системи надання соціальних послуг, результати якого мають теоретичне та практичне значення.

Аналіз останніх публікацій за проблематикою та виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Джерельною базою написання даної статті є низка наукових праць, публікацій вітчизняних учених і дослідників, які досліджували різні аспекти системи соціальних послуг. Питання теорії та практики діяльності системи надання соціальних послуг вразливим категоріям населення вивчалися експертами Українського Фонду соціальних інвестицій (далі - УФСІ) [4].

Я. С. Белєвцова в дисертаційному дослідженні [1] аналізує сучасний стан надання соціальних послуг та акцентує увагу на налагодженні постійної взаємодії з отримувачами соціальних послуг; організації співпраці з постачальниками соціальних послуг; безперервне покращення функціонування відповідних підрозділів (суб'єктів), що надають соціальні послуги; управління системою соціальних послуг тощо.

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

Написанню статті передувало ґрунтовне вивчення автором широкого спектру соціальних проблем, питань розроблення та реалізації соціальної політики в Україні, вітчизняної системи соціального захисту населення та її складової - системи надання соціальних послуг, різні аспекти яких розкриваються в наукових роботах, публікаціях таких вчених і дослідників, як С. Бандур, К. Батигіна, Н. Болотіна, Н. Борещька, К. Ващенко, Н. Власенко, О. Власюк, І. Гнибіденко, С. Горбунової-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. Семігійної, Б. Сташків, В. Скуратівського, П. Ситніка, В. Трошинського, Н. Ярош, І. Ярошенко та ін.

Незважаючи на існування цілої низки наукових праць і публікацій, в яких розкриваються різні аспекти соціальних послуг, питання функціонування системи надання соціальних послуг, зокрема її сутності та сучасного стану в Україні залишаються на узбіччі проведення наукових досліджень. З огляду на викладене вище обґрунтовується вибір автором теми статті та актуалізується потреба в проведенні відповідного дослідження.

Ціль дослідження статті полягає в розкритті сутності системи надання соціальних послуг, аналізі сучасного стану її функціонування та шляхів удосконалення.

Виклад основних результатів та їх обґрунтування.

Задоволення потреб соціальними послугами людей, що опинилися в складних життєвих обставинах є одним із ключових завдань діяльності системи надання соціальних послуг. Ефективність діяльності цієї системи напряму впливає на соціальну та політичну стабільність держави. З огляду на ці факти є необхідність у вивченні всіх складових цього процесу та здійсненні більш ґрунтовного аналізу категорії «система надання соціальних послуг».

В енциклопедичній літературі [2] «система» тлумачиться, як сукупність елементів, що характеризується структурою, зв'язками та функціями, які забезпечують її цілеспрямований розвиток як цілого. Система :

є протилежною хаосу, безладу, дезорганізації;

характеризується такими рисами, як сукупність, множина, цілісність, впорядкованість, зорганізованість, ієрархічність;

є об'єднаною сукупністю елементів (підсистем), які закономірно пов'язані між собою та з об'єктами навколишнього середовища;

має різні масштаби (мікро-, макро-, мета-, мегасистема), ступені складності (проста, складна), природу (соціальну, технічну, фізичну, біологічну, хімічну), форму відкритості (відкрита, закрита), походження (штучна, природна), організованості та адаптивності.

Як правило, функціонування будь-якої системи зорієнтоване на досягнення визначених мети, цілей та результатів.

З огляду на викладене можна дати визначення поняттю «система надання соціальних послуг», це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають особи чи соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика негативних соціально-економічних явищ, сутність яких полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин, формами реалізації яких є, зокрема, соціальна реабілітація, інтеграція, реінтеграція тощо.

Система надання соціальних послуг повинна надавати таку соціальну підтримку особам, соціальним групам, яка сприятиме у створенні умов для самостійного розв'язання їх життєвих проблем, у відновленні втрачених ними навичок і функцій, у подоланні або мінімізації негативних наслідків таких обставин, які вони не в змозі подолати за допомогою наявних у них ресурсів.

На підставі проаналізованого вище, систему надання соціальних послуг як об'єкт державного управління, можна проілюструвати на розробленій автором спрощеній схемі, яку подано на Рис 1.



Рис. 1. Схема системи надання соціальних послуг як об'єкту державного управління
Розроблено автором

Як можна це бачити на поданій на Рис 1. схемі, «входом» системи надання соціальних послуг є визначена ціль, а «виходом» - результати, які мають зокрема вимірюватися показниками якості, ефективності, адресності соціальних послуг, раціональності використання на їх надання коштів тощо.

Невід'ємними компонентами системи надання соціальних послуг є суб'єкти, об'єкти та зв'язки між ними. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» [5] суб'єктами, що надають соціальні послуги можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи (див. Рис. 1). Тобто, суб'єктами, що надають соціальні послуги є підприємства, установи, організації, заклади незалежно від форми власності та господарювання, фізичні особи - підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичні особи, які надають соціальні послуги.

Система надання соціальних послуг складається з таких секторів :

державного, до якого входять суб'єкти, що надають соціальні послуги, які знаходяться у державній власності і підпорядковані ЦОВВ;

комунального, який включає установи і заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги та знаходяться в підпорядкуванні відповідних органів місцевого самоврядування, наділених повноваженнями створювати такі установи, заклади та управляти ними.

недержавного, до якого відносяться громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг; управління недержавним сектором здійснюється в порядку, визначеному законодавством та відповідними статутами.

Незважаючи на те, що ст. 7 Закону України «Про соціальні послуги» [5] передбачено, що суб'єкти, що надають соціальні послуги на договірних засадах можуть залучати для виконання цієї роботи інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів, втім станом на даний час, законодавством не передбачено реальну можливість надання соціальних послуг фізичними особами - підприємцями, що суттєво звужує, на ринку надання соціальних послуг, коло їх суб'єктів і знижує конкуренцію у цій системі.

До державних і комунальних соціальних установ і закладів відносяться :

територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян;

центри соціальних служб для молоді; центри зайнятості;

центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів;

притулки для неповнолітніх;

центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх;

будинки нічного перебування бездомних громадян;

центри обліку бездомних громадян;

соціальні готелі;
центри соціальної адаптації;
інші заклади.

Основними формами надання соціальних послуг є *матеріальна допомога* та *соціальне обслуговування*. Матеріальна допомога надається особам, що знаходяться у складній життєвій ситуації, у вигляді грошової або натуральної допомоги: продуктів харчування, засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, палива, а також технічних і допоміжних засобів реабілітації.

Соціальне обслуговування здійснюється:
за місцем проживання особи (вдома);
у стаціонарних інтернатних установах та закладах;
у реабілітаційних установах та закладах;
у установах та закладах денного перебування;
в установах та закладах тимчасового або постійного перебування;
у територіальних центрах надання соціальних послуг;
в інших закладах соціальної підтримки (догляду).

Соціальні послуги за місцем їх надання можна згрупувати в [5]:
стаціонарні – соціальні послуги, що надаються постійно, тимчасово (на термін, визначений договором про надання соціальних послуг) або протягом п'яти днів на тиждень в умовах цілодобового перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; отримувачі стаціонарних соціальних послуг забезпечуються житловими приміщеннями;
напівстаціонарні – соціальні послуги, що надаються їх отримувачу в приміщенні у надавача соціальної послуги протягом визначеного часу доби: з умовами для нічного перебування (проживання) отримувачів у надавачів соціальних послуг; із місцем для прийому або денного перебування осіб протягом визначеного часу доби;
у громаді – соціальні послуги, що надаються за місцем перебування отримувачів, у тому числі на вулиці;
за місцем проживання – соціальні послуги, що надаються в домашніх умовах отримувачів.

Соціальні послуги за способом їх надання можна виокремити в:
базові – соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);
комплексні – соціальні послуги, що передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальний супровід/патронаж, кризове втручання, підтримане проживання, реабілітація, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, соціальна реабілітація тощо);
технічні – соціальні послуги, що надаються отримувачу, який має необхідність отримання натуральної допомоги (продукти харчування, засоби санітарії і особистої гігієни, засоби догляду за дітьми, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, паливо, обробіток присадибних ділянок а також технічні та інші засоби реабілітації), транспортні послуги, сурдопереклад, тифлосурдопереклад тощо;
екстремі – соціальні послуги, що терміново (протягом доби) надаються отримувачам, що потрапили в ситуацію, яка загрожує їх життю, здоров'ю тощо.

Соціальні послуги залежно від терміну надання поділяються на: *постійні* – соціальні послуги, що надаються не менше 1 разу на місяць більше 1 року; *тимчасові* – соціальні послуги, що надаються не рідше 1 разу на місяць до 1 року; *разові* – соціальні послуги, що мають разовий характер.

Ключовими *об'єктами системи соціальних послуг* є отримувачі таких послуг - особи, окремі соціальні групи, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати. Соціальні послуги можуть надаватися таким особам, соціальним групам як за плату, так і безоплатно.

Отримувачами соціальних послуг на безоплатній основі є (див. Рис 1.):
громадяни, які не здатні до самообслуговування у зв'язку з похилим віком, хворобою, інвалідністю і не мають рідних, які повинні забезпечити їм догляд і допомогу;
громадяни, які перебувають у складних життєвих обставинах у зв'язку з безробіттям і зареєстровані в державній службі зайнятості як такі, що шукають роботу, бездомністю, стихійним лихом, катастрофами, які є біженцями внаслідок збройних чи міжетнічних конфліктів, якщо середньомісячний дохід цих осіб нижчий, ніж встановлений прожитковий мінімум;
діти і молодь, які знаходяться у складній життєвій ситуації у зв'язку з інвалідністю, хворобою, сирітством, безпритульністю, малозабезпеченістю, конфліктами і жорстоким ставленням у сім'ї.

Для отримання соціальних послуг, що надаються:
державними та комунальними суб'єктами, особа, яка їх потребує, має звернутися з письмовою заявою до місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування;
недержавними суб'єктами, особа, яка їх потребує, звертається до відповідного суб'єкта, що їх надає.

Важливими аспектами системи (див. Рис 1.) є:
принципи надання соціальних послуг, а саме - адресності та індивідуального підходу; доступності та відкритості; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; гуманності; комплексності; максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; законності; соціальної справедливості; забезпечення конфіденційності суб'єктами, що надають соціальні послуги; дотримання суб'єктами, що надають соціальні послуги, державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил тощо;
механізми державного управління системою надання соціальних послуг.

Важливе місце у розробленні та реалізації принципів та механізмів державного управління системою надання соціальних послуг належить *уповноваженим органам у системі соціального захисту населення* (див. Рис 1.), якими є:
ЦОБВ, що забезпечують формування і реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, надання соціальних послуг (Мінсоцполітики) та його територіальні органи, які здійснюють управління, координацію у цій сфері; ЦОБВ розробляють проекти нормативно-правових актів, що регулюють діяльність в системі надання соціальних послуг, зокрема встановлюють гарантований мінімум соціальних послуг, затверджують державні стандарти таких послуг, ведуть реєстр надавачів соціальних послуг, координують діяльність місцевих органів влади, здійснюють моніторинг дотримання законодавства щодо надання соціальних послуг;

місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, формують пріоритети та забезпечують реалізацію державної політики в системі надання соціальних послуг; визначають потреби населення адміністративно-територіальних одиниць у соціальних послугах, їх видах і обсягах шляхом збирання, узагальнення та аналізу інформації про становище і життєві обставини особи або соціальної групи, оцінки впливу послуг на процес подолання складних життєвих обставин; розробляють, затверджують та фінансують комплексні регіональні цільові соціальні програми з надання соціальних послуг; здійснюють соціальне замовлення за рахунок коштів, передбачених цим Законом України «Про соціальні послуги» [5] для фінансування соціальних послуг; забезпечують управління, контроль та координацію діяльності надавачів соціальних послуг; здійснюють моніторинг та оцінку якості соціальних послуг.

ЦОБВ, місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування під час організації надання соціальних послуг взаємодіють між собою, а також із суб'єктами, які надають соціальні послуги, іншими юридичними та фізичними особами. Важливими суб'єктами системи надання соціальних послуг є інститути не тільки держави, але й громадянського суспільства, які повинні мати право отримувати та аналізувати інформацію щодо надання таких послуг, брати участь у прийнятті відповідних рішень та здійснювати контроль за їх виконанням і моніторинг якості соціальних послуг.

До суб'єктів системи надання соціальних послуг, крім зазначених вище, слід віднести: державу, суспільство, людину, соціальні інститути, політичні партії, профспілки, осередки громадських і благодійних організацій, благодійні фонди, підприємців, ЗМІ, соціальних, інших професійних працівників, зацікавлені сторони (спонсори, меценати, роботодавці, науково-дослідні організації, фахівці, що розробляють і реалізують політику у системі надання таких послуг).

Держава є ключовим суб'єктом державного управління системою надання соціальних послуг, яка має виконувати координуючу та організуючу роль у врегульованих суспільних відносинах, процесів у цій системі. Держава порівняно з недержавними інститутами має значно ширші владні повноваження в цій сфері, які реалізуються відповідними органами державної влади шляхом державного управління. Держава з метою надання соціальних послуг, яке відноситься до її соціальної функції, використовує широкий спектр механізмів державного управління соціальними послугами (див. Рис. 1). Держава має визначити умови функціонування ринку соціальних послуг та забезпечувати їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення. А відтак, їй належить вирішальна роль в процесі надання соціальних послуг.

Втім не слід перебільшувати значення держави в системі надання соціальних послуг. Залучення інститутів державного та недержавних суспільних секторів до здійснення моніторингу та проведення комплексного оцінювання результатів на «виході» є передумовою та важливим чинником розвитку системи надання соціальних послуг. Моніторинг та оцінювання - це підсистема, результати якої є базою для розроблення, внесення змін, доповнень у ході визначення, корегування цілей у системі надання соціальних послуг (див. Рис 1.).

Варто також відмітити, що розвиток система надання соціальних послуг є частиною зобов'язань України щодо виконання Європейської соціальної хартії, в якій:

у частині 1.14 зазначено, що кожна людина має право користуватися послугами соціальних служб;
ст. 14 визначено, що з метою забезпечення ефективного надання соціальних послуг країни, що приєдналися до цієї хартії, зобов'язуються: сприяти функціонуванню служб або створювати служби, які, завдяки використанню методів соціальної роботи, сприяли б підвищенню добробуту і розвитку як окремих осіб, так і груп осіб у суспільстві, а також їхній адаптації до соціального середовища; заохочувати окремих осіб та добровільні або інші організації до участі у створенні та функціонуванні таких служб.

Зважаючи на викладене вище можна констатувати, що система надання соціальних послуг є багатогранним складним процесом, який потребує ефективних механізмів та інструментів державного управління, виваженої та послідовної державної політики з реалізації соціального захисту щодо громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах та чіткої і послідовної взаємодії ЦОБВ, органів місцевого самоврядування та громадського сектору, що забезпечить доступність, ефективність та якість діяльності системи надання соціальних послуг в Україні.

Результати дослідження сутності та сучасного стану системи надання соціальних послуг дають змогу сформулювати такі **висновки**.

1. Термінологічним аналізом встановлено, що система надання соціальних послуг, це складна, відкрита соціально-економічна система, яка складається з сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги.

2. Метою системи надання соціальних послуг є розв'язання життєвих проблем, від яких потерпають вказані вище особи та соціальні групи. Втім, основними цілями, на досягнення яких повинно бути спрямоване функціонування такої системи, має бути профілактика соціально-економічних явищ, сутність якої полягає в попередженні, запобіганні виникнення складних життєвих обставин.

3. Визначено, що перспективними напрямками удосконалення функціонування системи надання соціальних послуг є: децентралізація та демонополізація соціальних послуг; залучення до їх надання недержавних організацій та приватного сектору; визначення державою умов функціонування ринку соціальних послуг та забезпечувати їх дотримання всіма суб'єктами, що надають соціальні послуги, оперативно та адекватно реагувати на внутрішні та зовнішні виклики, які кидає сьогодення

Перспективи подальших досліджень: проведення наукових досліджень з удосконалення механізмів державного управління системою надання соціальних послуг в Україні; дослідження позитивного зарубіжного досвіду та можливостей його впровадження у вітчизняну практику системи надання соціальних послуг.

Список використаних джерел.

1. Белевцова Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр. : [спец.] 25.00.02 / Я. С. Белевцова. – Харків. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. – Х., [б. в.], 2011. – 20 с.
2. Все про соціальну роботу : навч. енциклопед. словник-довідник / [За ред. В. М. Пічі. Вид. 2-ге, виправлене, перероблене та доповнене]. - Львів : «Новий Світ – 2000», 2013. - 616 с.
3. Іляш О. Щодо перспективних напрямів підвищення якості соціальних послуг в Україні. Аналітична доповідь : [Електронний ресурс] / О. Іляш // Нац. ін-т стратег. досліджень : веб-сайт. - 2014. - Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/763>.
4. Карлсон М. Управління якістю соціальних послуг : теорія та практика. Досвід мікропроектів УФСІ з інноваційних соціальних послуг / М. Карлсон, Л. Сідельник, С. Міщенко та ін. - К. : Укр. Фонд соц. інвестицій, 2007. - 99 с.
5. Про соціальні послуги : [Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV (із змінами, внесен. згідно із 8 Законами в 2004-2012 рр.)] // Офіц. вісн. України. – 2003. – 1 серп. (№ 29). – С. 52. – Ст. 1435.
6. Стандарти соціальних послуг : зб. документів. - Кн. 2 / За ред. Л. Л. Сідельник. - К. : ТОВ «ЛДЛ», 2007. - 232 с.
7. Студеняк І. П. Основи стандартизації та сертифікації товарів і послуг / Студеняк І. П., Ажнюк Ю. М., Чучка І. М. - К. : Кондор, 2007. - 152 с.

References.

1. Bielytsova, Ya. S. (2011), "The mechanism of improving the quality of social services at the local government level", Ph.D. Thesis, Public administration, Kharkiv. region. in-t derzh. upr. Nats. akad. derzh. upr. pry Prezidentovi Ukrainy, Kharkiv, Ukraine.
2. Picha, V. M. (2013), Vse pro sotsialnu robotu : navch. entsykloped. slovnyk-dovidnyk [All of the social work, teach. encyclopedias. Dictionary Directory], 2-d ed., Novyi svit-2000, Lviv, Ukraine.
3. Ilyash, O. (2012), "As to promising areas of improving the quality of social services in Ukraine. Analytical Report", available at: <http://www.niss.gov.ua/articles/763> (Accessed 10 Feb 2015).
4. Karlson, M. Sidelnik, L. and Mishchenko, S. (2007), Upravlinnia yakistiu sotsialnyh posluh : teoriia ta praktyka. Dosvid mikroproektiv UFSl z innovatsynih sotsialnyh posluh [Social services quality management: theory and practice. Experience micro USIF innovative social services], Ukr. Fond sots. investytsiy, Kyiv, Ukraine.
5. Verkhovna Rada of Ukraine (2003), The Law of Ukraine "On Social Services", Ofits. visn. Ukrainy, vol. 29.
6. Sidelnik, L. L. (2007), Standarty stsiialnyh poslug [Social service standards], vol. 2, LDL, Kyiv, Ukraine.
7. Studeniak I. P., Azhniuk, Iu. M. and Chuchka, I. M. (2007), Osnovy standartyzatsii ta sertyfikatsii tovariv i poslyg [Principles of standardization and certification of goods and services], Kondor, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 17.03.2015 р.



ТОВ "ДКС Центр"