

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

На правах рукопису

МЕЩАН ІГОР ВІКТОРОВИЧ

УДК 331.105.316

**СОЦІАЛЬНЕ ПАРТНЕРСТВО В УПРАВЛІННІ
СОЦІАЛЬНИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ НАСЕЛЕННЯ В УКРАЇНІ :
РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТЕКСТ**

22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології

Дисертація

на здобуття наукового ступеня

кандидата соціологічних наук

Науковий керівник:

Агарков Олег Анатолійович,

доктор політичних наук, професор

Запоріжжя – 2016

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ	
СОЦІОЛОГІЧНОГО ВИВЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА	
В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДАМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	12
1.1. Наукові підходи до вивчення соціального партнерства	
в контексті управління закладами соціального обслуговування	12
1.2. Зміст, структура та функції соціального партнерства	
в управлінні закладами соціального обслуговування	21
1.3. Механізми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства	
в системі управління закладами соціального обслуговування	35
Висновки до першого розділу	55
РОЗДІЛ 2. СОЦІАЛЬНЕ ОБСТЕЖЕННЯ ЗАСАД	
СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В УКРАЇНІ.....	
2.1. Соціальне обслуговування як об'єкт	
соціолого-управлінського дослідження.....	58
2.2. Система соціального управління закладами	
соціального обслуговування в соціологічному вимірі.....	75
2.3. Принципи, механізми та функції управління закладами	
соціального обслуговування.....	95
Висновки до другого розділу.....	110
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО	
ПАРТНЕРСТВА ЯК ІНСТРУМЕНТУ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ	
СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ	
3.1. Соціологічний аналіз стану, можливостей і критеріїв реалізації	
соціального партнерства в управлінні закладами	
соціального обслуговування на регіональному рівні.....	112

3.2. Обґрунтування концептуальної моделі соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення в регіоні	151
3.3. Перспективи розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні.....	162
Висновки до третього розділу	172
ВИСНОВКИ.....	175
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	180
ДОДАТКИ.....	208

ВСТУП

Актуальність теми. Створення ефективної системи соціального захисту населення в Україні є одним з пріоритетних завдань соціальної політики держави, що передбачає якісну перебудову системи управління соціальним обслуговуванням населення відповідно до нових соціально-економічних викликів і потреб населення, що домінують. Це вимагає впровадження нових, більш гнучких і ефективних підходів до управління закладами соціального обслуговування, що базуються на досягненнях соціологічної науки, а саме соціології управління, соціології соціальної роботи.

У зв'язку із цим особливої актуальності набуває проблема вивчення змістовних, структурно-функціональних особливостей та механізмів реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні, оскільки соціальна взаємодія, заснована на партнерській взаємодії суб'єктів соціального управління, здатна не тільки забезпечувати ефективне функціонування системи соціального обслуговування населення, а й адаптуватись до кардинальних змін у соціальній сфері загалом.

Питання ефективності системи соціального обслуговування населення були і є предметом наукових розвідок та гострих дискусій у соціологічному дискурсі. Сучасні дослідження соціального партнерства здійснюються в межах соціально-філософських концепцій і соціологічних парадигм, зокрема структурно-функціонального підходу, центральною проблемою якого є інституціоналізація системи надання соціальних послуг (Р. Мертон, Т. Парсонс, Н. Смелзер). Не менш значущою є роль теорій суб'єктивної спрямованості (П. Бурдьє, М. Вебер, Ю. Габермас, Е. Гідденс, Н. Луман).

Більш предметно питання міжсекторного соціального партнерства в соціальній сфері висвітлено в працях зарубіжних дослідників: С. Ваддока,

П. Грінера, М. Джоргенсена, Л. Ерхарда, А. Ловкової, В. Міхєєва, М. Уорнера, В. Якимця та ін. Певні напрацювання в межах окресленої проблематики мають і вітчизняні науковці. Так, загальним проблемам формування та розвитку установ соціального обслуговування присвячені праці таких українських учених, як: О. Безпалько, О. Іванова, І. Зверєва, Н. Кабаченко, Л. Клос, Г. Коваль, О. Мартенко, О. Мартякова, І. Мигович, Н. Микитенко, Т. Семигіна, І. Стеблянко, С. Харченко та ін. На різних аспектах соціального захисту й соціального обслуговування зосередили свої наукові розвідки О. Базиліук, В. Бех, В. Бідак, В. Гошовська, В. Грушко, Т. Єфременко, М. Лукашевич, В. Мандибура, О. Мачульська, Н. Мельник, В. Скуратівський, Ю. Сурмін, М. Туленков, В. Черняк, О. Яременко та ін. Досить плідно працюють у зазначеному науковому напрямі Н. Балабанова, І. Дубровський, В. Жуков, Б. Ільченко, О. Крутій, Б. Кухта, О. Куценко, О. Мірошніченко, Д. Неліпа, Н. Нижник, Л. Пашко, Н. Піроженко, Ю. Приймак, А. Сіленко та ін. Однак у спеціальній літературі недостатньо уваги приділено дослідженню проблем соціального партнерства в управлінні системою соціального обслуговування, особливо на регіональному рівні. У зв'язку із цим виникає об'єктивна потреба в розробці наукового обґрунтування концепції реформування системи управління закладами соціального обслуговування з метою підвищення ефективності соціального захисту найбільш уразливих верств населення.

Таким чином, можна констатувати наявність важливої наукової проблеми, яка полягає в суперечності між застосуванням у сучасному українському суспільстві практик соціального партнерства в управлінні різними соціальними системами, які набули поширення в найбільш розвинутих суспільствах світу, з одного боку, і відсутністю соціологічних знань щодо форм, шляхів використання та механізмів реалізації соціального партнерства, зокрема в системі соціального управління закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні – з іншого, яка не дає змоги задовольняти дедалі більший обсяг потреб населення в

соціальному захисті на сучасному етапі суспільних перетворень. Усе це й зумовило вибір теми дослідження і його актуальність.

Зв'язок з науковими програмами, планами, темами. Дисертація виконана в межах науково-дослідної роботи Класичного приватного університету “Соціальні дисфункції у сучасному українському суспільстві” (номер державної реєстрації 0110U003967), зокрема здобувачем розроблено соціологічну модель соціального партнерства у сфері управління закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні за умов модернізації й реформування системи соціального обслуговування в Україні (довідка Класичного приватного університету № 4 від 13 січня 2016 р.).

Мета й завдання дослідження. *Мета дослідження* – розробка концептуальної моделі соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні.

Для досягнення зазначеної мети поставлено такі *завдання*:

- проаналізувати основні наукові підходи до вивчення соціального партнерства в контексті управління закладами соціального обслуговування;
- виокремити зміст, структуру й функції соціального партнерства та механізми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на макро-, мезо- і мікрорівнях;
- виявити характерні риси системи управління закладами соціального обслуговування в соціологічному вимірі;
- визначити принципи, механізми та функції системи управління закладами соціального обслуговування;
- проаналізувати стан, можливості й критерії реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні;
- обґрунтувати концептуальну модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення в регіоні;

– окреслити перспективи розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні.

Об'єкт дослідження – управління соціальним обслуговуванням населення.

Предмет дослідження – соціальне партнерство як складова управління закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні.

Методи дослідження. Методологічну основу дисертації становлять загальнонаукові методи пізнання соціальних явищ і процесів та соціологічні методи отримання емпіричних даних.

У ході дослідження використано такі методи: *логіко-історичного та порівняльного аналізу* – для надання характеристики наукових підходів до вивчення соціального партнерства; *аналізу й синтезу* – для виокремлення змісту, структури та функцій соціального партнерства; *класифікації* – для систематизації механізмів соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в системі управління закладами соціального обслуговування; *структурно-функціонального аналізу* – для розробки концептуальної моделі соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні; *узагальнення та прогнозування* – для визначення перспектив розвитку соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування; *соціологічне опитування* – для виявлення стану та потенційних можливостей реалізації соціального партнерства в регіоні.

Емпіричну базу дослідження становлять результати: 1) експертного опитування представників державних та комунальних закладів соціального обслуговування, а також громадських організацій, що надають соціальні послуги на рівні територіальних громад у Запорізькій області (жовтень – листопад 2014 р., $n = 300$); 2) масового опитування (анкетування) клієнтів державних та комунальних закладів соціального обслуговування – отримувачів соціальних послуг, зареєстрованих у територіальних центрах соціального обслуговування й центрах соціальних служб для дітей, сім'ї та

молоді; громадських організацій, що надають соціальні послуги (березень – квітень 2015 р., $n = 1200$); 3) соціологічного опитування (анкетування) керівників (представників) соціально відповідального бізнесу, які співпрацюють з органами управління закладами соціального обслуговування (січень – лютий 2016 р., $n = 200$); 4) вторинного аналізу статистичних даних, зібраних Департаментом соціального захисту населення Запорізької області за 2013–2015 рр.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичній інтерпретації креативного потенціалу та існуючих практик соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні. Результати дослідження, що мають елементи новизни, полягають у такому:

уперше:

– розроблено концептуальну модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні, яка базується на взаємодії трьох чинників: 1) інституціонального (легітимація інституту соціального партнерства); 2) організаційного (встановлення організаційно-управлінської взаємодії суб'єктів соціального партнерства); 3) ціннісно-нормативного (інтеграція ціннісного простору соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства);

– виокремлено пріоритетні напрями розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні, які включають у себе: заохочення соціальних практик управління на основі партнерства у сфері надання соціальних послуг на державному рівні; застосування маркетингового підходу в управлінні для просування концепції соціального партнерства серед його суб'єктів на основі інформаційно-комунікаційного менеджменту; ініціацію та підтримку соціального партнерства як інструменту управління соціальним захистом на рівні місцевих громад;

удосконалено:

– концепцію соціального партнерства в частині визначення його як інтегративного соціального механізму, що спрацьовує за рахунок узгодження ціннісно-нормативної системи (системи культури), суб'єктів соціального партнерства та їхніх статусно-рольових позицій у системі управління закладами соціального обслуговування;

– інтерпретацію сутності та змісту соціального партнерства як соціальної взаємодії суб'єктів управління закладами соціального обслуговування на основі концептуальних положень теорії соціального обміну, що дає змогу виділити соціально-управлінські, організаційно-управлінські й міжособистісні механізми взаємодії суб'єктів соціального партнерства на макро-, мезо- і мікрорівнях;

набуло подальшого розвитку:

– соціологічне тлумачення системи соціального обслуговування в контексті різних парадигмальних підходів, яка, на відміну від інших досліджень, виступає: а) як об'єктивно існуюча форма соціальної допомоги, що розвивається в конкретно-історичному типі суспільства й залежить від його ціннісно-нормативної системи; б) як соціальна практика соціальних взаємодій акторів щодо надання соціальних послуг, врегульована відповідними правилами та наявністю використовуваних ресурсів;

– теоретичне осмислення можливих форм соціального партнерства в системі управління закладами соціального обслуговування, серед яких, на відміну існуючих, виділено такі, як: соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, соціальний (громадський) контроль і соціальний моніторинг.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що сформульовані висновки мають цінність для подальшого вдосконалення механізмів реалізації концепції соціального партнерства, розроблення ефективної державної соціальної політики, підвищення соціальної ефективності системи надання соціальних послуг і розвитку розгалуженої мережі соціальних служб. Отримані результати можуть бути застосовані під

час реформування та модернізації системи управління закладами соціального обслуговування в українському суспільстві; розроблення відповідних документів і програм реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні для визначення основних форм взаємодії суб'єктів соціального партнерства; викладання у ВНЗ загальних курсів соціології, соціології управління, соціології організацій, спеціалізованих курсів з проблем управління закладами соціального обслуговування та соціальної політики управлінського впливу на підвищення ефективності реалізації соціального партнерства в системі соціального обслуговування; вивчення різних аспектів застосування соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в умовах транзитивного українського суспільства.

Запропонована концептуальна модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні була успішно апробована й взята за основу як механізм управління та контролю дев'ятьма закладами інтернатного типу сфери соціального захисту населення Запорізької області (довідка Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації № 53); окремі положення дисертаційної роботи були запроваджені в навчальний процес шляхом включення в теми й модулі таких дисциплін, як: “Теорія і методи соціальної роботи”, “Менеджмент соціальної роботи”, “Соціальний менеджмент”, “Соціологія організацій та управління”, “Управління соціальною сферою” (довідка Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України № 1060); деякі результати дослідження були використані при опрацюванні проекту Концепції активної соціальної політики в Україні шляхом включення пропозицій щодо принципів формування, механізмів відтворення та критеріїв оцінювання соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні (довідка Українського центру політичного менеджменту № 382-01).

Апробація результатів дисертації. Результати дослідження доповідалися та обговорювалися на V Міжнародній науково-практичній конференції з питань патріотичного виховання молоді “Соціальне програмування патріотичного виховання молоді” (м. Запоріжжя, 2011 р.); IV Міжнародній науково-практичній конференції з питань патріотичного виховання молоді “Соціальний розвиток України та патріотичне виховання громадян” (м. Запоріжжя, 2012 р.); Міжнародній науково-практичній конференції “Теоретичні, методичні і практичні проблеми соціології, історії та політології” (м. Херсон, 2015 р.); Міжнародній науково-практичній конференції “Пріоритети сучасних суспільних наук в трансформаційних умовах” (м. Львів, 2015 р.); XI (LXIII) Міжнародній науково-практичній конференції з філософських, філологічних, юридичних, педагогічних, економічних, психологічних, соціологічних і політичних наук “Нові підходи для оптимізації наукової діяльності” (м. Київ, 2015 р.).

Публікації. Основні теоретичні та практичні положення, результати й пропозиції відображено у 18 друкованих працях, з яких: 4 – статті в наукових виданнях України, затверджених МОН України як фахові з соціології, 1 – стаття в зарубіжному виданні, 5 – матеріали конференцій, 7 – публікації в інших виданнях, 1 – навчальне видання.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ СОЦІОЛОГІЧНОГО ВИВЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА В УПРАВЛІННІ ЗАКЛАДАМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Наукові підходи до вивчення соціального партнерства в контексті управління закладами соціального обслуговування

Перетворення в соціально-політичній сфері українського суспільства вимагають якісно нових підходів до управління соціальними процесами й соціальною політикою. Особливого значення набуває застосування концепції соціального партнерства в управлінні системою соціального захисту і соціального обслуговування.

Розглянемо генезис поняття “соціальне партнерство” в суспільній і науковій думці. У сучасній науці простежуються два основні принципові підходи до трактування соціального партнерства. Один з них передбачає розуміння соціального партнерства в концептуальному зрізі – як соціальну взаємодію між різними секторами суспільства. Інший підхід, інструментальний, виявляє сутність соціального партнерства через соціальну взаємодію соціальних суб’єктів у певній сфері життєдіяльності соціуму.

Окресливши загальні підходи до визначення соціального партнерства, розглянемо тепер стисло генезис цього феномена, етапи розвитку концепції соціального партнерства. При цьому як методологічний інструмент використаємо ідеально-типовий веберівський підхід [92], що дає змогу абстрагуватися від моделей реального історичного стану соціального партнерства, і розглядатимемо лише теоретичний вираз (основні конструкти) цього феномена. За такого підходу генезис соціального партнерства має

вигляд послідовної зміни різних соціально-філософських, соціально-економічних парадигм розвитку цієї ідеї.

Перший етап розвитку ідеї соціального партнерства належить до античного періоду й пов'язаний з іменами Платона та Аристотеля. Платон, виводячи модель “ідеальної держави”, підкреслював її ключову відмінність від натурально-природного стану суспільства, в якому панували культ сили й боротьба всіх проти всіх. Ця відмінність полягала в новому громадському порядку, ідеалом якого стали гармонія відносин рівних і вільних громадян, сумісного, відкритого та раціонального обговорення й вирішення проблем [103, с. 78–86]. Другим видатним давньогрецьким мислителем, який розробляв концепцію ідеальної справедливої держави, був Аристотель. Він ставить в основу поняття ідеального суспільного устрою категорію справедливості, яка пов'язана в нього із загальним благом. Справедливість додає легітимності суспільним діям і формам життя. Вона збігається з моральністю в її проекції на соціальну сферу, відповідає на запитання про призначення й зміст спільного, об'єднаного, соціально упорядкованого існування в суспільстві та державі [103, с. 105–197]. Саме ці античні ідеї солідарності громадян як рівних і вільних індивідів становлять перший синтез ідей соціального партнерства.

Другий етап наукових пошуків щодо сутності соціального партнерства припадає на кінець XVI – початок XVII ст. і початок XVIII ст. Соціальне партнерство виступає як ідеологічна основа концепції “суспільного договору”, що знайшло своє відображення у працях Т. Гобса, Дж. Локка, Ж-Ж. Руссо, П. Гольбаха, Д. Дідро, Ш. Монтеск'є. Отже, другий етап наукового обґрунтування соціального партнерства мав в своїй основі нову модель розвитку суспільства, що ґрунтувалася на правових відносинах різних соціальних груп і прошарків.

Третій етап розвитку ідейної основи соціального партнерства, як зазначає С. Іванов, бере початок з другої половини XVIII ст. і завершується в першій половині XX ст. На цьому етапі можна зафіксувати концептуалізацію

раціоналістичних ідей з доміантною позицією проблем соціальної взаємодії. Цей період наукового пошуку змістовних характеристик соціального партнерства асоціюють з М. Вебером, Г. Гегелем, Е. Дюркгеймом, І. Кантом, О. Контом, К. Марксом, А. Смітом. Соціальне партнерство розглядали як сутнісну характеристику громадянського суспільства, розвиток ідеї якого набув значного поширення. Загалом важливим аспектом третього етапу формування концепції соціального партнерства був перехід від суто ідеалістичної моделі соціальної взаємодії до праксеологічної, яка більш пристосована до умов суспільного життя, враховує об'єктивну даність та умови, які існують у суспільстві. Проблеми соціального партнерства стали одним з головних предметів побудови різних ідеологічних доктрин ідейно-політичних концептів, що зумовило певний вектор розвитку наукового знання про закономірності розвитку соціуму [92, с. 9].

Четвертий етап розвитку наукових пошуків змісту соціального партнерства стали розгортати із середини ХХ ст. з виникнення теорій розвитку суспільства: “індустріального суспільства”, “постіндустріального суспільства”, “цивілізаційного підходу”, “постмодернізму” тощо. Як основну сутнісну складову цього етапу можна виділити інструментальний підхід до соціального партнерства. При цьому соціальне партнерство розглядали як базис громадянського суспільства й відповідно оновлену систему високо розвинених відносин у суспільстві, що визначають умови для побудови соціальної держави. Д. Бел, А. Турен, У. Бек, Ю. Габермас, П. Андерсон, А. Селігмана, Р. Інглхарта та інші дослідники виступили корифеями концептуалізації ідей соціального партнерства на цьому етапі. Вони визначили спрямованість наукових пошуків у площині громадянського суспільства й трансформаційних трендів цивілізацій [92, с. 8–13].

Отже, соціальне партнерство на сучасному етапі розвитку соціологічної науки пов'язано з концепціями громадянського суспільства як основи суспільної взаємодії. Так, Дж. Александер визначає громадянське суспільство як сферу людської солідарності” [6, с. 234], М. Уольцер визначає

громадянське суспільство як “простір непримусової людської асоціації” [226, с. 23], а Ю. Габермас розуміє громадянське суспільство як сферу розвитку громадської думки через суспільну взаємодію і як життєвий простір особистості [232]. Їх погляди об’єднує категорія соціальної взаємодії соціальних суб’єктів на основі принципів солідарності й субсидіарності.

Відзначаючи появу нових теорій розвитку сучасних суспільств, що тією або іншою мірою базуються на ідеях соціального партнерства, не можна не відзначити, що в основі багатьох з них лежать концепти теорії соціальної дії, блискуче розвиненої Т. Парсонсом [156]. Консенсус, рівновага, згода є в парсонсівській теорії найважливішими ознаками нормального стану системи. Саме ці категорії є системотвірним і для соціального партнерства як способу охорони суспільства від соціальних конфліктів та потрясінь.

Найважливіший внесок у розуміння природи соціального партнерства, особливо як комунікативного й діяльнісного феномена, роблять концепції сучасних теоретиків соціальної науки: П. Бурдьє, Е. Гіденса, Н. Лумана, Ю. Габермаса та ін. Аналіз соціального партнерства в термінах “комунікативної раціональності” Ю. Габермаса [232], “інтерсуб’єктивного дискурсу” Е. Гіденса [43], теорії соціальних полів П. Бурдьє [30], загальної теорії соціальних систем Н. Лумана [127] дає змогу розширити уявлення про соціальне партнерство як інтеграційний суспільний феномен, що конститує, до певної міри, не тільки соціальні зв’язки та взаємодії, а й саму соціетальну структуру суспільства, розвиток соціальних рис держави.

Отже, історичний аналіз розуміння соціального партнерства дає змогу виділити базовий модус цього феномена – соціальне партнерство як взаємодія соціальних суб’єктів (соціальна взаємодія).

У сучасній соціологічній науці для соціального партнерства як категорії характерні багатоаспектність, різнобічність та широта трактування. Соціальне партнерство тлумачать у вузькому й широкому значеннях. Виходячи із цього, виділяють дві групи досліджень, які відображають дві моделі соціального партнерства: тред-юніоністську й міжсекторну. Тред-

юніоністська модель (модель “трипартизму”) соціального партнерства є механізмом відносин між державними органами, працедавцями і профспілками; міжсекторна модель соціального партнерства виступає специфічним типом суспільних відносин між різними соціальними групами, шарами, спільнотами й владними структурами, а якщо точніше – моделлю взаємодії трьох секторів суспільства: влади (держави), бізнесу та громадянського суспільства.

Однією із соціологічних дефініцій соціального партнерства в моделі “трипартизму” можна вважати визначення, надане В. Міхєєвим: “Соціальне партнерство – це система відносин його основних суб’єктів і інститутів з приводу стану, умов, змісту і форм діяльності різних соціально-професійних груп, спільнот і прошарків [138, с. 24]. Інший науковець, А. Базилюк, досліджуючи виробничі процеси, подає соціальне партнерство як форму взаємодії різних суб’єктів суспільних відносин, вказуючи на компроміс, спільну працю й соціальну справедливість як основні принципи соціального партнерства у сфері соціально-трудова відносин [19, с. 23].

Отже, у вузькому сенсі соціальне партнерство є поліаспектним явищем:

1) це специфічний тип соціально-економічної взаємодії між соціальними спільнотами, прошарками, класами та іншими елементами соціальної структури;

2) це механізм соціальної взаємодії між органами державної влади, найманими працівниками й роботодавцями;

3) це специфічний вид економічної взаємодії, характерний для ринкової економіки, спрямований на встановлення ефективного балансу на засадах рівноцінної співпраці працівників і роботодавців та реалізації їх основних інтересів

Н. Піроженко розширює розуміння змісту соціального партнерства із суто економічного до соціально-політичного. Тобто соціальне партнерство є елементом соціальної системи, який спрямований на реалізацію принципів демократії. Інакше кажучи, соціальне партнерство сприяє здійсненню

ефективної соціальної взаємодії в структурній триєдності, що існує в певній сфері. У ній відповідно зароджуються, трансформуються і діють особливі типи діяльності, що зумовлюють, легітимізують, інституціоналізують ту чи іншу площину соціального партнерства. Н. Піроженко свідомо не використовує загально визнаних понять при характеристиці соціального партнерства: “сторона”, “двохстороннє”, “трьохстороннє”, “багатостороннє” – у сферах соціальної або економічної взаємодії. Науковець розширює зміст терміна “соціальне партнерство”, семантично доповнюючи його поняттями “сектор”, “міжсекторальне партнерство” [161, с. 9–10].

Таким чином, у широкому розумінні соціальне партнерство виступає як міжсекторна взаємодія держави, громадянського суспільства й соціально відповідального бізнесу. Ця концепція розглядає як суб’єктів партнерства три основні сектори суспільства: владу, бізнес й некомерційні організації, а як предмет партнерства – весь спектр соціальних проблем. Отже, у межах соціологічної рефлексії соціальне партнерство розуміють як міжсекторну взаємодію між представниками двох або трьох секторів. Такої самої думки дотримується у своїх наукових пошуках і В. Якимець, який при цьому також акцентує увагу на синергетичності, яка виникає під час поєднання різних ресурсів з боку різних секторів (некомерційного, бізнесу, держави) при розв’язанні різних соціальних у межах соціального партнерства [248, с. 15].

На сьогодні існує декілька наукових підходів до вивчення соціального партнерства в соціологічній теорії, які базуються на фундаментальних положеннях теорій соціальної взаємодії Е. Гофмана, Дж. Міда, Т. Парсонса, Дж. Хоманса та ін.

Серед нових наукових підходів слід відзначити такі: мережевий, управлінський (менеджерський), аксіологічний, модусний. Так, останніми роками в літературі з’являються спроби розробити мережевий підхід до оцінки сутності міжсекторного соціального партнерства, де в якості базового елемента розглядається наявність особливої соціальної мережі. Наприклад, А. Ловкова вважає, що “міжсекторне партнерство є взаємовигідною

співпрацею органів місцевого самоврядування, бізнесу і громадських організацій, що спрямована на підвищення якості життя місцевої громади і забезпечує синергетичний ефект від об'єднання ресурсів різних акторів і активізації раніше прихованих ресурсів місцевої громади” [123, с. 9].

Управлінський, або менеджерський, підхід міжсекторного соціального партнерства визначає соціальне партнерство як сукупність взаємопов'язаних і побудованих у певній послідовності методів вирішення соціальних проблем шляхом реалізації контактів між інститутами, що сформувалися в ході людської діяльності в різних її сферах [198, с. 31].

Аксіологічний (ціннісний) підхід акцентує на ціннісних аспектах функціонування міжсекторного партнерства, що має в своїй основі системну теорію Т. Парсонса [156] про систему суспільства визначальну роль культурної системи у формуванні соціальної взаємодії. Згідно із цим підходом, для моделі соціального партнерства характерна ціннісна орієнтація суб'єктів взаємодії на соціальні ціннісно-сміслові категорії, такі як: соціальна рівність, право, соціальна справедливість, соціальний діалог, соціальна відповідальність, солідарність, гуманізм, толерантність [41, с. 29].

Модусний підхід до визначення сутності міжсекторного партнерства представлено в працях С. Іванова, який вважає, що соціальне партнерство є складним, полісуб'єктним соціокультурним явищем соціального життя, що зумовлено існуванням, діяльністю й взаємодією соціальних суб'єктів, які володіють певними ціннісними орієнтаціями та виконують певні соціальні ролі [92]. Соціокультурний аналіз соціального партнерства з позицій модусного підходу розглядає цей феномен під різними кутами, основою для яких є різні набори його атрибутивних властивостей, що відображають ту або іншу якісну сторону цього феномена. Виділяють три базові модуси: а) соціальне партнерство як соціальна дія; б) соціальне партнерство як взаємодія соціальних суб'єктів; в) соціальне партнерство як соціокультурний феномен. Тим самим автор намагається синтезувати різні соціологічні підходи до розуміння соціального партнерства.

Як інститут сучасного демократичного суспільства й принцип соціальної політики розглядає соціальне партнерство М. Туленков, визначаючи його як механізм пом'якшення соціальної напруженості, що виникає в суспільній системі, здатний збалансувати соціальні суперечності між різними соціальними прошарками, групами й державою, а також створити необхідні соціальні технології для розв'язання соціальних криз та забезпечити підтримку соціального розвитку [221, с. 23]. Автор, визначаючи соціальне партнерство, виходить із концепції “трипартизму” як взаємодії соціальних суб'єктів у формі переговорного процесу.

У зарубіжній науковій літературі міжсекторне соціальне партнерство найчастіше тлумачать як співпрацю між урядовими організаціями, корпораціями бізнесу й некомерційними організаціями, метою якої є досягнення сталого розвитку території [264, с. 39]. Наприклад, М. Уорнер і П. Грінер пропонують таке визначення міжсекторного соціального партнерства: союз між сторонами, що представляють уряд, бізнес, громадянське суспільство, у якому стратегічно об'єднані ресурси й здібності кожної зі сторін і яке засноване на принципах розмежування ризиків, витрат і спільної вигоди [41, с. 30]. Одночасно в працях зарубіжних авторів про міжсекторне соціальне партнерство йдеться як про нову структуру суспільства, яка починає організовуватися й відповідати на соціальні проблеми та питання. Так, С. Ваддок розглядає партнерство як зобов'язання корпорації або групи корпорацій працювати з організаціями з різних економічних секторів (урядового або некомерційного) [266, с. 17–23].

З погляду М. Джоргенсена, міжсекторне соціальне партнерство в цей час просувається як безпрограшна модель високого потенціалу, в якій співпраця між трьома секторами суспільства збільшує можливості вирішення насущних проблем і робить важливий внесок у розвиток громадянського суспільства, а також вигідна іншим партнерам співпраці [257, с. 354–365].

Таким чином, у зарубіжній науковій літературі міжсекторне соціальне партнерство розглядається: по-перше, як безперервний процес

взаємовигідної співпраці, що постійно розвивається, між державою, бізнесом і некомерційними організаціями, кожний з учасників цієї співпраці має свої інтереси й одержує в ході реалізації свою користь, а не діє в альтруїстичних цілях; по-друге, міжсекторне соціальне партнерство поступово розвивається не просто в “суму” векторів взаємодії його членів, але на певному етапі переростає в абсолютно іншу якість, становлячи, врешті-решт, функціональну основу повноцінного громадянського суспільства.

Соціальне партнерство, на думку С. Олефір, має три виміри:

- 1) відносний – характеризує сучасний тип трансформаційного суспільства з ринковою економікою й певним видом відносин у суспільстві;
- 2) ідеологічний – передбачає узгодження ідей, інтересів різних соціальних груп, соціальних спільнот у соціальній структурі суспільства;
- 3) технологічний – передбачає алгоритм у вигляді послідовності окремих етапів щодо вирішення цивілізованим шляхом конфліктів у соціально-виробничій сфері. Причому якщо перші два виміри реалізуються на республіканському рівні, то третій втілюється на рівні внутрішньоорганізаційної (у сфері відносин з приводу виробництва) і міжорганізаційної взаємодій (між роботодавцями, працівниками, органами державної влади та місцевого самоврядування) для обміну думками, прийняття рішення з приводу важливих соціально-економічних питань, мінімізації конфліктів та досягнення соціальної стабільності [152].

Отже, у сучасній соціології соціальне партнерство розглядають у трьох основних формах:

- 1) у сфері соціально-трудових відносин (як модель “трипартизму”);
- 2) як міжсекторну взаємодію трьох секторів суспільства: держави, бізнесу та громадянського суспільства;
- 3) як суттєвий принцип державної соціальної політики на основі соціальної справедливості й солідарності.

Особливого значення сьогодні набуває друга форма соціального партнерства, заснована на міжсекторній взаємодії – між державою, бізнес-

структурами і громадянами (організаціями громадянського суспільства), яка має стати основою соціального управління.

На думку С. Дубенко, Н. Нижко та Л. Лапко, функціональність соціального партнерства в міжсекторальному вимірі українського суспільства дасть змогу:

1) розвинути потенціал соціального управління та сприяти більш ефективній реалізації ним своїх завдань;

2) стимулювати продуктивність побудови й генезу громадянського суспільства [147, с. 46–54].

Міжсекторний підхід до вивчення соціального партнерства актуалізується в контексті управління закладами соціального обслуговування. Сучасний стан реформування системи соціального захисту й соціального обслуговування населення в Україні потребує якісно нових форм, методів, технологій і механізмів управління. Чинником таких змін може виступити міжсекторне соціальне партнерство як взаємодія державних органів управління, соціально відповідального бізнесу, громадських організацій і територіальної громади в управлінні закладами соціального обслуговування з метою підвищення ефективності їх функціонування й організаційного розвитку. Причому в ціннісній основі такої соціальної взаємодії лежать принципи соціальної справедливості, субсидіарності та солідарності.

1.2. Зміст, структура та функції соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування

Соціальне партнерство виступає як чинник управління в різних сферах суспільства. Найбільш розроблена концепція соціального партнерства у сфері соціально-трудових відносин, але в умовах становлення й розвитку

громадянського суспільства, формування нової стратегії соціальної політики (у бік її поступової лібералізації) і зменшення ролі держави в соціальному забезпеченні, міжсекторне соціальне партнерство набуває значення в управлінні системою соціального захисту й соціального обслуговування населення, особливо на регіональному рівні, рівні місцевого самоврядування та місцевих територіальних громад, де функціонує система закладів соціального обслуговування.

Майже всі наукові підходи до вивчення соціального партнерства, незважаючи на розбіжності у виділенні досліджуваного аспекту партнерських відносин, визначають як основний зміст, базовий модус взаємодію соціальних суб'єктів – соціальну взаємодію трьох секторів суспільства: держави, бізнесу та громадянського суспільства. Отже, змістом соціального партнерства в загальному вигляді є соціальна взаємодія.

У соціології соціальна взаємодія виступає як система, яка включає в себе як мінімум двох осіб (чи дві соціальні групи) або особу й соціальну групу [228, с. 57]. З іншого боку, соціальна взаємодія являє собою поведінку особи або соціальних груп, яка набуває особистісного та соціального сенсу для індивідів, соціальних груп і соціуму загалом [126, с. 147]. Як зазначено в соціологічній енциклопедії Г. Осіпова, термін “соціальна взаємодія” відображає характерологічні, структурні, змістовні соціальні відносини між індивідами (соціальними спільнотами). При цьому індивіди (соціальні спільноти) мають різну спеціалізацію (тип діяльності), розташування (соціальний статус) та функціональність (соціальна роль) у структурі суспільства [182, с. 63]. Таким чином, соціальна взаємодія відображає відносини між особами та соціальними групами.

Отже, соціальна взаємодія в соціальному партнерстві передбачає відносини між соціальними групами, взаємодії яких зумовлені реалізацією власних цілей на основі паритету та консенсусу, а в системі соціального обслуговування мають ще й суспільну значущість.

Для повнішого опису та подальшого аналізу міжсекторного соціального партнерства використаємо системний і інституційний підходи. У загальному вигляді під соціальною системою розуміють сукупність елементів (різних соціальних груп, шарів, соціальних спільнот), що перебувають між собою в певних відносинах і зв'язках та утворюють певну цілісність [230, с. 427]. Для аналізу соціального партнерства як соціальної системи, скористаємося структурно-функціональним підходом Т. Парсонса, відповідно до якого, “соціальна система складається з безлічі індивідуальних акторів, що взаємодіють один з одним у ситуації, що має, принаймні, фізичний аспект і аспект зовнішнього середовища; акторів, які мотивовані згідно з тенденцією до “оптимізації задоволення” й чие ставлення до обставин (зокрема один до одного) визначається і здійснюється відповідно до системи структурованих культурою колективних символів” [262, с. 5–6]. Т. Парсонс описав ряд функціональних особливостей соціальної системи [178, с. 119]. Функціонал системи спрямований на задоволення певних потреб суспільства, при цьому передбачає чотири напрями реалізації: адаптивний – пристосування системи до зовнішніх умов, до того ж система має здійснювати соціальний контроль за внутрішнім середовищем; ціледосягання – досягнення визначеного результату системою; інтегративний – координація елементів соціальної системи; латентний – формування, підтримка цінностей суспільства. Виходячи з теорії Т. Парсонса, кожна із систем діє виконує певні функції. Поведінковий організм реалізовує функцію пристосування до зовнішнього середовища, система особистості – ціледосягання, соціальна система інтегрує поведінку індивідів та соціальних спільнот, система культури спрямована на репродукцію духовних цінностей [156].

Міжсекторне соціальне партнерство в соціальному обслуговуванні як соціальна система при взаємодії із зовнішнім середовищем здатна змінити відносини елементів, тобто свою структуру, що являє собою мережу впорядкованих і взаємозумовлених зв'язків між елементами системи. У

такому разі особливої значущості набуває як зовнішнє середовище соціальної системи, так і внутрішня структура. Істотними характеристиками міжсекторного соціального партнерства є цілісність і інтеграція структурних елементів. У такому разі цілісність забезпечується єдністю цілей взаємодії, загальними цінностями й уявленнями про ту чи іншу соціальну проблему, на вирішення якої спрямовані спільні зусилля трьох секторів. Більше того, об'єднання ресурсів і їх взаємопроникнення, а також соціальні зв'язки й соціальні взаємодії, що виникають у процесі міжсекторного соціального партнерства, забезпечують необхідну інтеграцію й цілісність структурних елементів: держави, бізнесу та громадянського суспільства.

Соціальне партнерство в управлінні соціальним обслуговуванням являє собою функціональну систему, причому структура соціально-партнерського управління закладами соціального обслуговування є багат шаровою. Так, Д. Неліпа визначає структуру системи соціального партнерства, до якої входить комунікативна, регулятивна, функціональна та інституціональна підсистеми [145, с. 7]. Комунікативна підсистема охоплює соціальні відносини, тобто ті взаємозв'язки суб'єктів соціального партнерства, які утворюються в процесі реалізації соціального партнерства. Регулятивна або нормативно-регулятивна – формує сукупність соціальних норм, які виступають регулятором соціальної взаємодії між суб'єктами соціального партнерства. Функціональна підсистема соціального партнерства спрямована на побудову механізму соціальної взаємодії між суб'єктами соціального партнерства. Інституціональна (організаційно-інституціональна) підсистема складається з інституцій соціального партнерства та є джерелом соціальних зв'язків і соціальної взаємодії, які виникають між ними. Вона дає можливість для формування соціального консенсусу між суб'єктами соціального партнерства. Ці інституції, виходячи з мети, можуть існувати на довгостроковій та короткостроковій основі. У сфері соціального обслуговування інституціональний аспект соціального партнерства

передбачає створення як організаційних структур та проектів, так і органів управління із залученням представників усіх секторів суспільства.

Структуру соціальних систем Т. Парсонс аналізував, застосовуючи чотири типи незалежних змінних: цінності, норми, актори (індивіди, соціальні групи, організації) і ролі [156]. Соціальна система складається з комбінації вищезазначених структурних компонентів. Щоб досягти стабільності в системі, актори й ролі повинні керуватися певними цінностями та нормами, а самі цінності й норми інституціоналізуються, оскільки їх втілюють у життя конкретні актори та ролі. Виходячи із цього, структурно-функціональний аналіз соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування спрямований на визначення місця ціннісно-нормативної системи, суб'єктів соціального партнерства (акторів) і статусно-рольових позицій у соціальному партнерстві, які являють собою структурний функціонал у системі соціального партнерства.

Цінності системи соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування формуються під впливом системи культури, яка володіє, за Т. Парсонсом, здатністю контролювати інші системи соціальної дії. Т. Парсонс дає визначення системи культури, виходячи з її відносин з іншими системами соціальної дії. Культура виконує медіативну функцію в процесі соціальної взаємодії між індивідами та сполучає їх із соціальною системою. Культура має здатність до проникнення в інші системи, при цьому вона може ставати їх складовою, принаймні частково. Культура інтерпретується як упорядкована система символів, яка виступає орієнтирами для агентів, інтерналізованими аспектами системи особистості та інституціоналізованими зразками в соціальній системі [178, с. 125].

Отже, культура відображена в ціннісно-нормативній системі суспільства, а тому має символічний характер, що надає їй можливість передаватися від системи до системи, від однієї особистості до іншої через механізми соціалізації.

Отже, символізованого, суб'єктивізованого змісту культури також додає їй і інша властивість – здатність контролювати інші системи дії. Отже, система культури формує цінності й норми соціального партнерства, серед яких можна виділити (виходячи із змісту соціального партнерства в соціальному обслуговуванні): досягнення узгодженої взаємодії між організаціями, групами, шарами суспільства та владними структурами; узгодження соціально-економічної політики; регулювання соціально-трудова відносин; правові норми; цінності взаєморозуміння, відповідальності, терпимості, готовності до компромісу, соціальної справедливості, соціальної субсидіарності, соціальної відповідальності тощо. Ці цінності й норми допомагають системі утримувати рівновагу та розвиватися, виступаючи орієнтаціями для певних акторів і ролей соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Важливо відзначити, що міжсекторне соціальне партнерство є не тільки соціальною системою, а й соціальним інститутом. Концепцію соціальної системи розробив американський соціолог-теоретик Т. Парсонс у пізніших працях. Її центральним поняттям є інституалізація, спроможна створити відносно стійкі форми взаємодії – соціальні інститути. Вказані моделі регулюються нормативно й інтегруються з культурними зразками поведінки. Таким чином, інституалізація зразків ціннісних орієнтацій становить загальний механізм інтеграції соціальних систем [262].

При розгляді міжсекторного соціального партнерства в межах інституційного підходу можемо виділити сукупність соціальних суб'єктів – організацій державного, комерційного й некомерційного секторів; напрям діяльності та виконання конкретних функцій – вирішення соціально значущих проблем, а також норми й правила регулювання партнерства – нормативно-правову базу.

Виділення суб'єктів соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування може бути здійснено на трьох ієрархічних рівнях: макрорівні, мезорівні і мікрорівні. На макрорівні зміст

соціального партнерства полягає у взаємодії трьох секторів суспільства – держави, бізнесу та громадянського суспільства як суб'єктів формування моделі соціальної політики, системи соціального захисту й соціального обслуговування як її складової. Основними управлінськими функціями соціального партнерства на цьому рівні є узгодження інтересів різних соціальних груп; зняття й пом'якшення соціальної напруженості та соціальної нерівності в суспільстві; забезпечення соціальних гарантій і умов життєдіяльності; формування ефективної та оптимальної системи соціального обслуговування на загальнодержавному рівні.

На мезорівні зміст соціального партнерства в управлінні соціальним обслуговуванням полягає у взаємодії органів місцевого самоврядування, закладів соціального обслуговування, комерційних організацій соціально відповідального бізнесу, громадських організацій і територіальних громад. Серед функцій соціального партнерства на мезорівні можна виділити такі: організація мережі закладів соціального обслуговування з дотриманням принципів доступності й територіальності; контроль за використанням бюджетних і позабюджетних коштів; моніторинг та оцінювання якості надання соціальних послуг.

На мікрорівні соціальне партнерство виявляється як взаємодія між надавачем (конкретний заклад соціального обслуговування, соціальний працівник) й отримувачем соціальних послуг (клієнт закладу соціального обслуговування). Основні функції соціального партнерства на цьому рівні: соціозахисна, адаптивна (реадаптивна) і соціолізаційна (ресоціалізаційна) особистості.

Отже, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування відрізняється полісуб'єктністю. Це такий тип управління, в якому беруть участь представники всіх груп суспільства опосередковано або безпосередньо. Розглянемо детальніше основних суб'єктів соціального партнерства і їх функції в управлінні системою соціального захисту та

соціального обслуговування (держава, комерційні й некомерційні організації).

Держава в національній системі соціального обслуговування виконує провідну роль як на функціональному, так і на організаційно-управлінському рівні [144, с. 96–193], але з розвитком громадянського суспільства поширюється тенденція зменшення ролі держави в наданні соціальних послуг – держава стає замовником соціальних послуг від недержавних організацій, покладаючи на себе, насамперед, бюджетне фінансування універсальних програм і контроль за якістю соціальних послуг, створення нормативно-правових, адміністративно-управлінських та фінансово-економічних умов міжсекторного соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг і управління системою закладів соціального обслуговування. На мезорівні соціального управління суб'єктами соціального партнерства виступають органи місцевого самоврядування.

Іншим суб'єктом соціального партнерства в системі соціального обслуговування є бізнес-структури, які відіграють провідну роль у формуванні соціальної політики, реалізації соціальних програм, створенні благодійних фондів тощо. Концепцією, яка відображає діяльність бізнес-структур у соціальній сфері, є концепція соціальної відповідальності бізнесу.

Соціальна відповідальність великого бізнесу, як зазначає І. Соболева, на сьогодні реалізується через соціальні програми, що є основою моделі соціальної політики [197, с. 90–102]. Така модель, підсумовує О. Агарков, передбачає: сумлінне виконання своїх зобов'язань перед суспільством і державою (заробітна плата, трудове законодавство, податки, якість продукції тощо); розвиток партнерських внутрішньокорпоративних відносин, забезпечення пакетом соціальних послуг і пільг працівників корпорацій та їхніх сімей; підготовку й реалізацію програм і напрямів діяльності, що виходять за межі окремої корпорації, об'єктами в такому разі виступають окремі території або категорії населення. Участь корпорацій у розробленні та здійсненні державної соціально-економічної політики, спрямованої на

розвиток суспільства в цілому, є виявом соціальної відповідальності бізнесу в найширшому розумінні [3, с. 255–256].

Це передбачає державно-приватно-громадське партнерство в системі соціального обслуговування, серед яких, наприклад, О. Васильєва виділяє такі форми: обслуговування об'єктів місцевої інфраструктури системи соціального захисту населення; залучення приватного й громадського секторів до розробки та виконання місцевих програм, проектів соціального розвитку; організація соціального обслуговування й надання соціальних послуг в установах соціального захисту; соціальне замовлення [35].

У світовій практиці все більшого поширення набуває співпраця бізнесу з благодійними фондами й організаціями як інституціями громадянського суспільства, які працюють на певній території та мають можливість виявляти соціальні пріоритети й реалізувати соціальні програми. За К. Гаджиєвим, громадянське суспільство можна визначити, як “систему забезпечення життєдіяльності соціальної, соціокультурної і духовної сфер, їх відтворення і передачі від одного покоління до іншого, систему самостійних та незалежних від держави суспільних інститутів, що покликані забезпечити умови для самореалізації окремих індивідів та колективів, реалізації приватних інтересів, чи індивідуальних, чи колективних” [40, с. 80]. Інституціалізоване громадянське суспільство – це розгалужена мережа громадських організацій найрізноманітнішого спрямування. У Законі України “Про об'єднання громадян” вжито поняття “громадська організація” і подано таке визначення: “громадська організація – це об'єднання громадян для задоволення та захисту своїх законних соціальних, економічних творчих, вікових, національно-культурних, спортивних та інших спільних інтересів” [87]. Хоча більш доречно вживати термін “організації громадянського суспільства” і зараховувати до них також органи самоорганізації населення. Європейська комісія визначає належність до громадянського суспільства учасників ринку праці – соціальних партнерів (профспілки й федерації роботодавців), організацій-представників соціальних та економічних гравців у широкому

розумінні (наприклад, організації споживачів), громадських організацій (неурядові організації) та організацій на рівні громади, через які громадяни можуть брати участь у житті громади (наприклад, молодіжні асоціації чи об'єднання батьків) тощо [252, с. 4–34].

I. Нойфельд визначив функції недержавних організацій у системі соціального обслуговування:

1) обслуговуюча – цільове надання населенню, виходячи з їх потреб, певних соціальних послуг;

2) інформаційна – отримання та формування банків інформації щодо запиту з боку громади на певні соціальні послуги;

3) програмувальна та планувальна – участь у створенні та реалізації соціальних проектів громади, розробка стратегії щодо анагенезу системи соціальних послуг на рівні громади;

4) контролююча – перевірка якості реалізації соціальних послуг та в цілому їх ефективності [149, с. 135–145].

Одним із типових прикладів об'єднання громадян є територіальна громада. Згідно із Законом України “Про місцеве самоврядування в Україні”, це жителі, об'єднані постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох сіл, що мають єдиний адміністративний центр [86].

У соціологічній науці поняття “громада” розглядають як соціальну спільноту, що об'єднує людей у контексті соціальної взаємодії для досягнення значущих для них цілей і реалізації особистих та соціальних потреб, причому в основі формування соціальних спільнот можуть лежати різні ознаки: соціально-демографічні особливості, професійний статус, місце проживання, соціально-психологічні особливості й ментальні характеристики, культурні детермінанти. Такі чинники визначають певні моделі формування функціонування спільнот, серед яких виділяють “часткову спільноту”, що формується за рахунок задоволення

індивідуальних, специфічних потреб та інтересів. Інша модель спільноти представлена в концепції Т. Мак-Айвера, в основі якої лежить процес задоволення соціальних та індивідуальних інтересів усіх членів громади. Для такої спільноти притаманна характерна суб'єктність – “здатність до самостійного (автономного) відтворення на власній соціокультурній основі різних способів, форм, засобів соціальної активності, спрямованої на задоволення потреб людей” [188, с. 67–78]. На такій основі формуються й функціонують, насамперед, етнічні, релігійні, територіальні громади. Інший підхід до розуміння громади подано в працях М. Стейсі, який визначає як основну характеристику громади систему взаємопов'язаних соціальних установ і закладів, які функціонують на певній території й охоплюють усі аспекти соціального життя всіх членів громади [264, с. 140–146].

М. Боп і Д. Боп виділили проблемне поле соціальної роботи в громаді в різних країнах, а саме в контексті моделей практичної діяльності, визначивши два основні підходи: 1) використовують державні та недержавні організації – надання ними соціальних послуг; 2) реалізується за допомогою активізаційних мотиваторів громади для вирішення проблем, які мають місце, тобто індивіди, виходячи зі свого бачення, визначають власні потреби й розробляють механізм їх задоволення [61, с. 156–157].

Зростанню ролі територіальних громад і локальних громадських організацій в управлінні соціальною сферою регіону має сприяти спеціально сформований соціальний механізм, за допомогою якого відбуватиметься взаємодія структур управління з територіальними громадами, їх представниками (як окремими лідерами, так і організаціями), які є носіями всього спектра суспільних потреб та інтересів, з урахуванням яких приймають управлінські рішення та дії. Як слушно зазначає Г. Атаманчук, “без урахування такого механізму та оцінки в ньому кожного з елементів, усвідомлення соціально-управлінських феноменів може набувати суто формального характеру, без урахування потреб, інтересів і цілей суспільства в управлінських впливах” [14, с. 86–87].

На застосуванні таких управлінських механізмів (у тому числі соціального партнерства) наполягає й М. Туленков. На його думку, соціологічний аналіз інституційного потенціалу взаємодії в системі соціального управління передбачає, насамперед, вивчення механізмів залежності між головними елементами цієї системи – громадянським суспільством і державою, а також визначення їх взаємного становища в процесі цієї взаємодії, що істотно впливає на формування їхньої здатності до реалізації загальної мети суспільного розвитку. Ідеться про здатність громадянського суспільства та держави (як ключових елементів цієї системи) впливати на спрямованість особливих інтересів один на одного. Основним параметром управлінського впливу громадянського суспільства й держави (як суб'єктів управління) одне на одного є спрямованість (тобто від кого до кого) і сила (тобто масштаб і концентрація) цього впливу [224, с. 124].

Такий взаємовплив (держави і громадянського суспільства) передбачає застосування соціального партнерства для досягнення консенсусно-орієнтованої взаємодії в управлінні сферою соціального захисту й соціального обслуговування. Далі М. Туленков вказує на те, що характер взаємодії держави й громадянського суспільства визначає тип соціального управління та соціального порядку (тоталітарний, авторитарний і демократичний). Цей характер відносин зумовлений упорядкуванням взаємодії людей у ході їхньої життєдіяльності в суспільстві, що відбувається, з одного боку, самими людьми за рахунок механізмів самоорганізації, а з іншого – спеціально визначеними (делегованими) суспільством людьми, для яких упорядкування соціального життя, тобто організаційно-управлінська діяльність, стає їхнім особливим функціональним призначенням [224, с. 124]. Причому сама система соціального управління є особливим інструментом самоорганізації життєдіяльності людей у суспільстві. У більш загальному контексті цим інструментом фактично є складна структура багатогранних соціальних зв'язків і відносин між людьми, що впорядковує їхню взаємодію в суспільстві (тобто формує певний соціальний порядок), а також визначає зміст діяльності самої системи соціального

управління в будь-якому суспільстві. Ця управлінська система зумовлює формування та відтворення й інших видів соціального порядку: соціально-економічного, соціально-політичного, соціально-культурного, соціально-управлінського, організаційно-управлінського тощо [224, с. 74].

Як зазначає Дж. Рітцер [178, с.126], незважаючи на свою прихильність до бачення соціальної системи як системи взаємодії, Т. Парсонс не розглядав взаємодії як фундаментальної одиниці вивчення соціальної системи. Як базову одиницю системи він використовував статусно-рольовий комплекс, визначаючи його як структурний компонент соціальної системи. Статус належить до структурної позиції в межах соціальної системи, а роль – це те, що актор робить, займаючи цю позицію, яку розглядають у контексті її функціональної значущості для системи в цілому. Для визначення статусно-рольових позицій суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування можна використати теорією набору ролей Р. Мертона як представника й класика структурного функціоналізму [134]. Згідно з нею, завжди є ймовірність існування очікувань, що відрізняються одне від одного, серед учасників набору ролей щодо того, що є відповідною поведінкою для носія статусу. Основне джерело цієї можливості конфлікту полягає в тому структурному явищі, що інші носії набору ролей найчастіше займають різне суспільне становище, відмінне від становища цього носія статусу. Оскільки носії набору ролей різноманітно розміщені в соціальній структурі, вони можуть мати інтереси й думки, цінності та етичні очікування, що відрізняються наявних у самого носія статусу. Ця теорія середнього рівня вивчає аналітичну проблему з'ясування соціальних механізмів, що приводять до більшого порядку або меншого конфлікту, порівняно з тим, що було б, якби ці механізми не вступили в дію. Отже, згідно з теорією Р. Мертона, держава в системі соціального партнерства повинна виступати в ролі захисника суспільних інтересів і посередника між соціальними партнерами, громадянське суспільство має відігравати роль представника суспільних інтересів і інтересів працівників у системі соціального партнерства, а бізнес у

системі соціального партнерства є представником своїх інтересів і інтересів працедавців.

Система соціального партнерства поступово еволюціонує, набуваючи дедалі складнішої форми. Згідно з Т. Парсонсом, еволюцію системи можна розглянути в трьох аспектах: диференціації, підвищення адаптивної здатності, включення та генералізації цінностей. Як зазначає Т. Парсонс, “перш за все, потрібно говорити про процес диференціації. Елемент, підсистема або набір елементів і підсистем, володіючи своїм відносно означеним місцем у суспільстві, із часом ділиться на декілька елементів або систем, що відрізняються одночасно і за структурою, і за функціональною роллю в межах нової, ширшої системи” [156, с. 134–135]. У системі соціального партнерства це можна пов’язувати з виникненням різних форм взаємодії суб’єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування: державно-громадської, державно-приватної, державно-приватно-громадської.

Для ефективної диференціації й виникнення збалансованішої та розвиненішої системи, кожна підсистема, що знов відокремилася, повинна бути краще пристосованою для здійснення свого первинного функціоналу в порівняно з виконанням тієї самої функції в попередній, більш дифузній структурі. Т. Парсонс називає цей процес адаптивним удосконаленням, і він є одним з аспектів циклу еволюційних змін. Він виявляється як на рівні цілей, так і на рівні діяльності колективних організацій [156, с. 149]. Адаптивна оптимізація, таким чином, передбачає, що особливі функціонали здібностей не використовували для виконання функцій, вказаних їм у межах більш дифузних структур. При цьому реалізується більш узагальнений погляд на всі наявні можливості, незалежно від їх безпосередніх джерел. Підвищення адаптивної здатності соціального партнерства пов’язано зі збільшенням автономності соціальних партнерів, отриманням можливості вирішення управлінських питань на місцевих і регіональних рівнях.

Останній компонент процесу змін пов'язує його з культурною системою суспільства. На думку Т. Парсонса, для кожної ціннісної система характерна підтримка ціннісного зразку, що, виступаючи інституціоналізованим, зумовлює й перевагу певного виду соціальної системи – “за допомогою того, що ми назвали специфікацією, така загальна оцінка переваги “формулюється” стосовно різних диференційованих підсистем і сегментованих елементів” [156, с. 167–168]. Отже, можна наголошувати на тому, що цінності, які є характерними для соціальної групи або сукупності соціальних зразків, не тотожні узагальненому нормативному зразку, а є його пристосованим, спеціалізованим “конкретним додатком”. Включення й генералізація цінностей соціального партнерства передбачають видання нових і зміну чинних законів, указів і нормативних актів, що регулюють діяльність учасників соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Таким чином, змістом міжсекторного соціального партнерства в управлінні системою соціального обслуговування населення є взаємодія основних суб'єктів соціального партнерства: державних і місцевих органів управління, бізнес-структур і недержавних некомерційних організацій у сфері соціального обслуговування на регіональному рівні (рівні територіальної громади), при цьому соціальне партнерство – соціальна система, що функціонує на макро-, мезо- і мікрорівнях та детермінована культурною системою.

1.3. Механізми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в системі управління закладами соціального обслуговування

Соціальна взаємодія суб'єктів соціального партнерства виступає як змістовна характеристика партнерських відносин в управлінні закладами

соціального обслуговування, тому доцільно розглянути основні теорії соціальної взаємодії в контексті механізмів соціального партнерства.

Одним із засновників теорії соціальної взаємодії вважають американського соціолога Дж. Хоманса, який сутність соціальної взаємодії вбачає в прагненні людей до одержання винагороди, вигоди та взаємного обміну ними [217, с. 144–145]. Завдяки дослідженням Дж. Хоманса, як свідчить аналіз, виникла низка моделей соціальної взаємодії, які американський соціолог Н. Смелзер систематизував таким чином: 1) теорія соціального обміну Дж. Хоманса, основна ідея якої полягає в тому, що люди взаємодіють одне з одним на основі свого досвіду, зважаючи можливі нагороди й витрати; 2) теорія символічного інтеракціонізму Дж. Міда та Г. Блумера, головна ідея якої полягає в уявленні про те, що поведінка людей одне щодо одного й предметів навколишнього світу визначається тими значеннями, яких вони їм надають; 3) теорія управління враженнями Е. Гоффмана, центральна ідея якої полягає в розумінні соціальних ситуацій, схожих на драматичні спектаклі, в яких люди-актори своїми взаємодіями прагнуть створювати і підтримувати сприятливі враження; 4) психоаналітична теорія З. Фрейда, головна ідея якої полягає в тому, що міжособистісна взаємодія перебуває під глибоким впливом понять, засвоєних людиною в ранньому дитинстві, і конфліктів, пережитих нею в цей період [54, с. 138].

Так, теорія Дж. Хоманса із самого початку зосереджена на міжособистісній, безпосередній взаємодії між індивідами й визнає значущість психологічних мотивів у відносинах. Усі ситуації взаємодії можна назвати відносинами обміну. Соціальна поведінка – це обмін діяльністю, відчутною або невідчутною, більш-менш винагороджуваною або пов'язаною з витратами між принаймні двома особами. Причому автор виділяє субінституційну й елементарну соціальну поведінку. Субінституційна поведінка – реальна поведінка в інституційних структурах, елементарна соціальна поведінка – це дійсна поведінка людей у прямому

контакті одне з одним, де кожен прямо та безпосередньо винагороджує або карає іншого [235, с. 47–69].

Дж. Хоманс розглядав соціальну взаємодію як складну систему обмінів, зумовлених засобами врівноваження винагород і витрат. Стверджуючи, що суб'єкти взаємодіють на підставі свого колишнього досвіду, науковець виділяє чотири принципи взаємодії: 1) чим вища винагорода за певний тип поведінки, тим частіше він повторюватиметься (постулат успіху); 2) якщо винагорода залежить від якихось умов, людина намагається відтворити їх (постулат стимулу); 3) якщо винагорода велика, людина здатна витрати та більше зусиль для її отримання (постулат цінності); 4) коли потреби людини близькі до насичення, вона докладатиме менше зусиль для їх задоволення (постулат втрата-пересичення). За цими критеріями, на думку Дж. Хоманса, можна аналізувати навіть складні види взаємодії: відносини влади, переговорний процес, лідерство тощо [178, с. 324–327].

Виходячи із цього, Дж. Хоманс досліджує соціальну взаємодію в термінах обміну діями між “діячем” і “іншим”, передбачаючи, що в подібній взаємодії кожна зі сторін прагнучиме отримувати максимум вигоди й мінімізувати свої витрати. До найважливіших з очікуваних винагород він відносить, зокрема, соціальне схвалення. Виникаюча в ході обміну діями взаємна винагорода стає такою, що повторюється та поступово переростає у відносини між людьми, що базуються на взаємних чеканнях.

Слід зазначити, що згідно з Дж. Хомансом, суспільство в цілому формується і структурується на основі тих самих процесів обміну, які викликають формування соціальних груп; суб'єкт, що діє, – це людина, що раціонально прораховує вигоду, а також Дж. Хоманс близький до позиції соціального реалізму: відстоюючи свою стратегію розуміння соціально-культурних явищ, він швидше зводить загальні соціальні закони до загальних психологічних, вважаючи за краще аналізувати явища на мікрорівні, тобто в міжособистісних відносинах і в малих групах [178, с. 322–323].

Отже, соціальне партнерство в теорії обміну можна розглядати як соціальну взаємодію суб'єктів соціального партнерства, яка заснована на раціональному мотиві отримання вигоди в соціальному аспекті. У соціальному обслуговуванні такий обмін передбачає отримання “винагороди” від взаємодії суб'єктів соціального партнерства: для закладів соціального обслуговування й органів державного управління – отримання додаткових ресурсів і підвищення якості надання соціальних послуг; для бізнесу – формування та підтримка позитивного іміджу соціально відповідального бізнесу, пом'якшення податкового тиску й отримання “бонусів” у політичній сфері; для громадських організацій – реалізація цінностей соціальної справедливості та солідарності, соціальних інтересів представників НДО; для територіальної громади – отримання якісних і доступних соціальних послуг, а також можливості здійснювати контроль за діяльністю установ соціального обслуговування. Таким чином, основним механізмом соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування в теорії Дж. Хоманса є обмін соціальними винагородами та втратами.

Для аналізу соціальної взаємодії в соціальному партнерстві також є цікава теорія символічного інтеракціонізму, яку сформулював американський філософ і соціолог Дж. Мід. Розглядаючи вчинки людини як соціальну поведінку, засновану на комунікації, в якій вона реагує не тільки на дії, а й на наміри інших людей, Дж. Мід виділив два типи дій: значущі й незначущі. Для усвідомлення мотивів дії людини потрібно уявити себе в її ролі. Значущі події набувають символічного значення, коли поняття “дія” чи “предмет” символізують або виражають зміст іншого поняття, дії чи предмета. А взаємодія між людьми є безперервним діалогом, під час якого вони спостерігають та осмислюють наміри один одного й реагують на них [211].

Послідовники цього підходу стверджують: будь-які дії людей є проявами соціальної поведінки, заснованої на комунікації; комунікація ж стає можливою завдяки тому, що люди надають однакові значення цьому

символу. Соціальною ж поведінка індивіда є тому, що він своїм діям і діям оточення надає такого самого значення, що й інші учасники взаємодії. Індивід вміє орієнтувати свої дії на певне їх тлумачення партнерами по взаємодії, оскільки з накопиченням досвіду взаємодії з різними людьми в різних ситуаціях у свідомості індивіда формується особлива установка мислення, названа Дж. Мідом узагальнений інший. Узагальнений інший – це частина власного індивіда “Я”, але одночасно абстрактний образ партнера по взаємодії, роль якої індивід внутрішньо приймає, коли інтерпретує чужі вчинки і здійснює власні [137, с. 224–227].

Аби підкреслити ситуаційний, процесуальний характер дій і їх інтерпретації, ученю Дж. Міда Г. Блумер сформулював у книзі “Символічний інтеракціонізм” три постулати, на основі яких будується опис і пояснення соціальних явищ як процесів інтеракції, власне резюмував ними основні принципи цього підходу: 1) люди діють щодо тих або інших об’єктів на основі тих значень, яких вони цим об’єктам надають; 2) ці значення об’єктів для індивіда виникають із соціальної взаємодії, у якій він бере участь; 3) будь-яка соціальна дія виникає з пристосування одна до одної індивідуальних ліній поведінки, тобто значення використовуються й видозмінюються індивідом у процесі інтерпретації об’єктів, з якими він має справу [178, с. 259].

Отже, у символічному інтеракціонізмі взаємодія – джерело виникнення свідомості, особистості (соціального Я) і суспільства, процес, завдяки якому відбувається соціалізація індивіда (інтерналізація “об’єктів”); саме суспільство розуміють як процес, як множинність систем взаємодії. На думку Дж. Міда, у соціальній взаємодії важливу роль відіграє не та чи інша дія, а її інтерпретація. Символічна опосередкована “взаємодія характеризується тим, що породжує приблизно однакові реакції при спілкуванні з будь-яким індивідом; дає змогу ставити себе на місце іншого (ідентифікація) й бачити себе очима іншої людини (рефлексія)” [178, с. 224]. При цьому значущі символи можуть виконувати свою координуючу функцію лише в тому разі,

якщо вони є надбаннями групи. Людина стає членом суспільства в міру того, як вона засвоює зразки й норми групової дії.

Незважаючи на біхевіористську спрямованість теорії символічного інтеракціонізму, соціальне партнерство як взаємодію його суб'єктів можна розглядати як формування єдиного символічного та значеннєвого простору відносин, що створює основу соціальної практики партнерських відносин в управлінні соціальним обслуговуванням на основі групових і організаційних цінностей та норм, які всі суб'єкти взаємодії інтерпретують однаково. Таким чином, основним механізмом соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства є інтерпретація символів та значень, що транслуються партнерами, прогнозування можливостей взаємовпливу і визначення ситуації взаємодії. Цю здатність суб'єкта взаємодії підкреслили в своїй концепції визначення ситуації У. Томас і Д. Томас: “Якщо люди визначають ситуації як реальні, то вони реальні за своїми наслідками” [215, с. 26].

Залежність процесу взаємодії від інтерпретації значень вчинків приводить до того, що дії індивідів набувають характеру управління враженнями інших людей. Цей аспект соціальної взаємодії виділив І. Гофман у праці “Презентація себе в повсякденному житті”, визначивши свою версію символічного інтеракціонізму як драматургічний аналіз або теорію управління враженнями, увібравши в себе основні положення символічного інтеракціонізму:

– соціальна поведінка людей, що вирішує чергові проблеми в чергових ситуаціях, визначаючи й перевизначаючи їх, створює соціальні правила, соціальне життя в цілому;

– всі явища, які вивчає соціолог, потрібно пояснювати в координатах соціальної взаємодії, де соціальна взаємодія – не засіб, що справляє якісь “зовнішні впливи” на людину, але сам процес соціального життя, що зумовлює будь-яке соціальне явище;

– переважна частина людських взаємодій має символічний характер у тому розумінні, що більшість реакцій індивідів на інших опосередкована

фазою інтерпретації, на якій відбувається наділення значеннями предмета дії [54].

Абстрагуючись від цілісних особистісних характеристик індивіда, І. Гофман розглядає його лише як носія різних ролей, заданих ззовні, не пов'язаних ні між собою, ні з особливостями особистості, ні зі змістом здійснюваної нею діяльності, ні з об'єктивними соціально-історичними умовами. При цьому І. Гофман виходить з того, що людина в процесі соціальної взаємодії здатна не лише дивитися на себе очима партнера, а й корегувати власну поведінку відповідно до очікувань іншого, щоб створити про себе найбільш сприятливе враження та добитися найбільшої вигоди від цієї взаємодії. Таким чином, драматургічний підхід І. Гофмана – це вивчення соціальних мікроутворень, у яких здійснюється певна діяльність з погляду управління створюваними враженнями та визначення ситуації. Оскільки людина зазвичай є учасником безлічі соціальних груп, то вона має стільки різних соціальних Я, скільки існує груп, що складаються з осіб, чію думку вона цінує.

Серед основних положень підходу І. Гофмана в контексті дослідження соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування можна виділити такі: 1) суб'єкти взаємодії повинні виявляти ситуаційну відповідність або “практичне знання того, як поводитися в соціальних ситуаціях” [178, с. 271]; 2) люди повинні продемонструвати відповідний рівень залученості в певну соціальну ситуацію; 3) суб'єкти взаємодії повинні бути доступні один для одного, інакше соціальна інтеракція повністю руйнуватиметься. Значущою концепцією І. Гофмана, яка пов'язана з визначенням ситуації як складової механізму соціальної взаємодії в соціальному партнерстві, є аналіз фреймів. І. Гофман проаналізував ситуації повсякденного життя, прагнучи виявити структури, які невидимо ними управляють. Це “схеми інтерпретації” або фрейми, що дають змогу індивідам сприймати, пізнавати та позначати події в їх життєвому просторі і в світі загалом. Надаючи подіям значення, фрейми організують досвід і керують

дією, індивідуальною або колективною [178, с. 272]. Тобто фрейми – це принципи організації, які визначають наш повсякденний досвід, правила або закони, що визначають взаємодію.

Розглянувши ряд теорій соціальної взаємодії, можна побачити, що соціальна взаємодія є одним із головних понять соціологічної теорії, тому що всі соціальні явища виникають у результаті соціальної взаємодії. Сутність соціальної взаємодії полягає в тому, що лише у взаємодії з іншими людьми людина може задовольнити більшість своїх потреб, інтересів, цінностей. У процесі взаємодії відбувається обмін інформацією, знаннями, досвідом, матеріальними та духовними цінностями; індивід (група) визначає свою позицію щодо інших, своє місце (статус) у соціальній структурі, свої соціальні ролі. Сама соціальна структура, соціальні відносини й соціальні інститути є результатом різних видів і форм соціальної взаємодії. Отже, існують певні ознаки соціальної взаємодії: усвідомленість, раціональність, взаємна орієнтованість акторів та передбачуваність взаємних очікувань між акторами.

Для того, щоб очікування індивіда були виправдані, важливо визначити ситуацію взаємодії, яку створює певне оточення. Ще одним фактором появи соціальної взаємодії є виникнення мотивації – сукупності факторів, механізмів і процесів, які забезпечують виникнення спонуки до досягнення необхідних для індивіда (групи) цілей.

Отже, можна визначити основні механізми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування. Поняття “соціальний механізм” увів у науковий обіг О. Конт для пояснення цілісності суспільства як особливого “соціального тіла”. На його думку, суспільство має свій соціальний механізм, який забезпечує узгоджене (солідарне) функціонування всіх його елементів. Г. Спенсер називав його регулятивною системою. Т. Парсонс вказував на механізм соціальної системи [37, с. 42]. На думку В. Міхеева, основу механізму партнерських відносин становлять форми, методи, способи,

процедури й технології (сукупність методів і процедур) взаємодії, система контролю за виконанням прийнятих договорів, угод, а також організаційно-функціональні структури (органи) на всіх рівнях соціального партнерства. Для цього механізму характерний постійний переговорний процес [138, с. 56].

У разі соціального партнерства можна говорити про “механізм соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства”, що характеризує структурно-функціональний тип взаємодії між соціальними інститутами, систему соціальних зв’язків, які реалізуються через діяльність соціальних суб’єктів, визначення актуальної соціальної ситуації. В управлінні соціальним обслуговування “механізми соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства” набувають соціально-управлінського й організаційно-управлінського змісту, які можна розглядати на макро-, мезо- і мікрорівнях.

На макрорівні механізмами соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства (держава, бізнес і громадянське суспільство) виступають механізми формування моделі соціального захисту й соціального обслуговування, їх можна визначити як соціально-управлінські механізми: 1) суспільний характер формування суб’єктів управління; 2) узгодження індивідуальних, групових і суспільних інтересів; 3) суспільна координація; 4) взаємоспрямованість управлінського впливу; 5) синтез політичних, економічних і адміністративних важелів управлінського впливу та самовпливу; 6) формування ціннісно-нормативної системи взаємодії секторів суспільства в реалізації соціальної політики держави; 7) створення загальнодержавних органів соціального партнерства.

На мезорівні механізмами соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства (органи місцевого самоврядування, заклади соціального обслуговування, комерційні організації соціально відповідального бізнесу, громадські організації й територіальні громади) в управлінні соціальним обслуговуванням на регіональному рівні є організаційно-управлінські

механізми: 1) створення надійного соціального середовища, що означає упевненість партнерів і місцевого співтовариства в цілому, що зобов'язання будуть виконані, а конструктивні пропозиції розглянуті та прийняті до виконання; 2) забезпечення можливості здобуття повної та достовірної інформації про партнерів, їх відкритості перед місцевим співтовариством; 3) визначення норм, що спонукають партнерів не шукати вигоди лише для себе, а прагнути до досягнення спільної мети – підвищення якості надання соціальних послуг територіальним громадам; 4) координація й залучення ресурсів органів влади (субсидії, гранти некомерційним організаціям), бізнес-структур (спонсорство, добродійність, меценатство) і громадськості міста (фінансові, матеріальні, людські ресурси); 5) розробка та підписання відповідної угоди про партнерство з метою закріплення заснованих на відповідній правовій базі його пріоритетних напрямів, механізмів, технологій, критеріїв оцінювання ефективності; визначення обов'язків сторін.

На мікрорівні механізмами соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства (конкретний заклад соціального обслуговування, соціальний працівник, клієнт закладу соціального обслуговування) є механізми соціалізації особистості, серед яких А. Мудрик виділяє такі [141]:

– традиційний (стихійна соціалізація) механізм, тобто засвоєння людиною норм, еталонів поведінки, поглядів, стереотипів, які характерні для його родини й найближчого оточення. Це засвоєння відбувається зазвичай на неусвідомленому рівні за допомогою фіксації, некритичного сприйняття панівних стереотипів;

– інституційний механізм, який функціонує в процесі взаємодії людини з інститутами суспільства й різними організаціями, спеціально створеними для її соціалізації;

– стилізований механізм, що діє в межах певної субкультури – комплексу морально-психологічних рис і поведінкових проявів, типових для людей певного віку або певного професійного чи культурного прошарку,

який загалом створює стиль життя й мислення тієї чи іншої вікової, професійної або соціальної групи;

– міжособистісний механізм, що функціонує в процесі взаємодії людини із суб'єктивно значущими для нього особами. У його основі лежить психологічний механізм міжособистісного перенесення завдяки емпатії, ідентифікації, рефлексії й екзистенційного натиску.

Сучасні науковці в галузі соціального управління приділяють значну увагу дослідженням функціонування механізмів соціального партнерства на мезорівні (регіональному), відтворюючи його структурно-функціональну форму як державно-приватно-громадську взаємодію. Так, В. Якимець визначив функціональні типи механізмів соціального партнерства, які можуть бути реалізовані на регіональному рівні: конкурсні, організаційні та процедурні. Конкурсні механізми передбачають взаємодію влади (грантодавця) лише з тими суб'єктами, які виграли конкурс. До цієї групи входять механізми соціального замовлення, соціального гранту, тендеру, конкурсу на отримання кредиту, конкурсу соціальних проектів, громадських ініціатив, авторських варіативних програм тощо. Організаційні механізми будуються на тому, що влада спільно з НДО та бізнесом утворює нову організаційну структуру, якій делегується частину функцій з вирішення соціально значущих завдань. Процедурні механізми встановлюють правила співпраці, необхідні для вирішення спільних завдань партнерів [248, с. 184–186]. Таким чином, автор визначає сучасні механізми соціального партнерства шляхом виділення його процесуального аспекту, які можуть бути реалізованими в системі управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні.

Н. Діденко, аналізуючи систему соціального партнерства на регіональному рівні, визначає організовану на взаємовигідних умовах оптимальну модель узгодження інтересів органів державного управління центрального й регіонального рівнів, місцевого самоврядування, бізнесових кіл, громадян з метою функціонування такого регіонального співтовариства,

основними цілями якого є підвищення добробуту населення, інноваційний розвиток, комфортна соціальна інфраструктура [68, с. 184–192]. Автор визначає особливості міжсекторного соціального партнерства на регіональному рівні у сфері надання соціальних послуг (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Міжсекторне соціальне партнерство в регіоні (Н. Діденко)

Сторони партнерства	Ресурси	Форми та механізми міжсекторної взаємодії
Органи центрального, регіонального управління та місцевого самоврядування	Правові, організаційні, інформаційні, бюджетне фінансування	Громадська рада, інформаційно-комунікативна взаємодія, громадські слухання, громадська експертиза
Бізнесові структури	Фінансові	Участь у реалізації соціальних програм
Громадські об'єднання, громадяни	Організаційні, інформаційні	Лобіювання, фандрейзинг, реалізація соціальних проектів

Таким чином, соціальне партнерство є сучасною концепцією соціального управління в різних сферах суспільства. Найбільш розроблена концепція соціального партнерства у сфері соціально-трудових відносин, але в умовах становлення й розвитку громадянського суспільства, формування нової стратегії соціальної політики (у бік її поступової лібералізації) і зменшення ролі держави в соціальному забезпеченні міжсекторне соціальне партнерство набуває значення в управлінні системою соціального захисту й соціального обслуговування населення, особливо на регіональному рівні, рівні місцевого самоврядування та місцевих територіальних громад, де функціонує система закладів соціального обслуговування. На регіональному рівні сьогодні найбільш поширені такі форми взаємодії в управлінні системою закладів соціального обслуговування, як: соціальне замовлення,

соціальний проект, соціальний діалог, соціальний (громадський) контроль, соціальний моніторинг. Стисло розглянемо ці форми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства і їх місце в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному (місцевому) рівні.

1. Соціальне замовлення. Соціальне замовлення в тій формі, в якій воно реалізується в розвинутих країнах, є одним з численних механізмів взаємодії між НДО і владою як на місцевому, так і на державному рівні.

У 2012 р. до Закону України “Про соціальні послуги” було внесено низку доповнень та змін. Важливим доповненням стало визначення терміна “соціальне замовлення” як засобу регулювання діяльності у сфері надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі суб'єктів господарювання для задоволення потреб у соціальних послугах, визначених місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування [84]. За визначенням Т. Семигіної, соціальне замовлення – це комплекс заходів організаційно-правового характеру, спрямованих на реалізацію загальнодержавних та регіональних цільових соціальних програм і соціальних проектів за рахунок бюджетних та інших коштів шляхом укладання соціальних контрактів на конкурсній основі [209, с. 40]. Зазначимо, що на сьогодні елементи соціального контракту тільки починають впроваджувати в Україні. Водночас дієвість їх підтверджена практикою багатьох країн, у яких саме робота в громаді є основним складником діяльності соціальних служб і соціальних працівників.

Життєвий цикл соціального замовлення становить кілька стадій, під час яких виявляють соціальні проблеми, готують, формують і розміщують соціальне замовлення, а також реалізують його та оцінюють результати. Дослідники (Т. Семигіна, К. Міщенко, Т. Кіча) визначають такі стадії соціального замовлення: 1) виявлення та формулювання соціальної проблеми; 2) проведення конкурсу серед структурних підрозділів органів влади і некомерційних організацій на розробку найкращих варіантів цільової соціальної програми та на право стати виконавцем розробленої й

затвердженої соціальної програми; 3) укладання соціального контракту між замовником і виконавцем соціального замовлення; 4) здійснення виконавцем при відповідному контролі з боку замовника всіх необхідних процедур для виконання завдань, передбачених умовами соціального контракту; 5) здійснення замовником і виконавцем соціального замовлення моніторингу стану цільової соціальної групи [209, с. 40–41].

Найефективнішим соціальне замовлення є в тих ділянках соціальної сфери, у яких соціальні проблеми є найбільш загостреними, і де дуже корисною може бути саме участь недержавних організацій. Здебільшого йдеться про напрями, не охоплені в громаді державними соціальними послугами. Зокрема, це стосується таких послуг, як психологічна підтримка й допомога, профілактична робота в групах ризику, робота з родинами дітей-інвалідів, створення притулків для бездомних, організація розподілу гуманітарної допомоги, робота з бездомними і безпритульними, забезпечення їх їжею та притулком, організація дозвілля дітей, молоді й інвалідів, активізація громади, створення клубів за інтересами, консультування, підготовка волонтерів тощо. Обсяг фінансової підтримки залежить від таких показників, як прямі витрати на організацію та забезпечення певним обсягом послуг, а також від кількості клієнтів [51, с. 161–168].

Як зазначає К. Дубич, основними перевагами соціального замовлення у сфері соціального обслуговування є: підвищення адресності, доступності соціальних послуг та охоплення ними отримувачів; конкурсний відбір суб'єктів надання соціальних послуг, конкуренція на ринку є потужним стимулом до постійного підвищення якості й ефективності послуг; оптимізація бюджетних соціальних витрат, заощадження та залучення у соціальну сферу додаткових ресурсів; забезпечення відкритості процедур розроблення й прозорості реалізації цільових соціальних програм; протидія проявам корупції та протекціонізму; підвищення рівня ініціативності, активності та контролю з боку громадськості в соціальній сфері; підвищення соціальної захищеності населення, сприяння соціальній згоді; розвиток

громадянського суспільства шляхом його участі в процесі соціального замовлення та взяття на себе соціальної відповідальності [72]. Отже, у соціальному замовленні як формі соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства можна виділити такі механізми: 1) залучення до управління закладами соціального обслуговування та безпосередньо до надання соціальних послуг на рівні територіальної громади громадських організацій; 2) створення умов для конкурентного середовища при проведенні соціального конкурсу; 3) оптимізація використання бюджетних коштів у системі надання соціальних послуг.

Отже, соціальне замовлення як форма соціальної взаємодії у сфері управління закладами соціального обслуговування є ефективним механізмом соціального партнерства на регіональному рівні, де суб'єкти соціального партнерства (органи державного управління і громадські організації) безпосередньо представлені як суб'єкти управління територіальними закладами соціального обслуговування, хоча вірто відзначити обмежений вплив НДО на контроль за використанням бюджетних коштів.

2. Соціальний проект (конкурс проектів, програм із фінансовою підтримкою). Система надання соціальних послуг в Україні перебуває на початковому етапі свого розвитку й потребує подальшої адаптації до потреб населення. Підвищення її ефективності можливе завдяки впровадженню нових механізмів взаємодії державного та недержавного секторів, використання наявних ресурсів і потенціалу НДО, які надають соціальні послуги в громаді на основі соціального партнерства. Як зазначає Ю. Горемикіна, механізмом державної підтримки НДО може бути надання грантів на виконання одноразових соціальних проектів. Однак цей механізм можна реалізувати лише за таких умов: 1) наявність достатньої кількості фінансових ресурсів у місцевих бюджетах; 2) організація повною мірою має відображати інтереси місцевої влади. Метою надання грантів є сприяння інноваційній діяльності в соціальній сфері, зокрема в галузях молодіжної політики та громадської просвіти [51, с. 161–168].

Більшість розвинених демократичних країн визнали, що державна фінансова підтримка НДО відповідає інтересам, насамперед, держави. Розвинені держави переважно не можуть і не прагнуть самостійно забезпечити якісне та в повному обсязі надання соціальних послуг для всіх верств населення. Натомість, уряди делегують повноваження та ресурси для вирішення соціальних питань іншим суб'єктам.

Головним завданням фінансової підтримки НДО є ефективне задоволення потреб соціально вразливих категорій населення, вирішення актуальних соціальних проблем. В Україні для фінансової підтримки НДО було розроблено Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні [247, с. 3], де визначено необхідність делегування інститутам громадянського суспільства окремих функцій держави щодо реалізації державної політики в гуманітарній та соціальній сферах.

Згідно з п. 4 Указу Президента України “Про Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні”, серед механізмів реалізації цього завдання визначено: 1) запровадження єдиної методики визначення пріоритетів державної фінансової підтримки інститутів громадянського суспільства; 2) запровадження єдиного порядку розподілу коштів для державної фінансової підтримки програм та проектів інститутів громадянського суспільства на конкурсній основі; 3) удосконалення порядку залучення інститутів громадянського суспільства до розроблення та реалізації місцевих цільових програм; 4) забезпечення державного моніторингу та оцінки проектів і заходів, здійснюваних інститутами громадянського суспільства за рахунок коштів Державного бюджету України та місцевих бюджетів, на основі публічного відпрацювання критеріїв такої оцінки; 5) удосконалення порядку залучення інститутів громадянського суспільства до надання соціальних послуг за рахунок коштів Державного бюджету України та місцевих бюджетів; 6) залучення до реалізації

соціальних проектів і соціальних програм на місцевому рівні коштів і ресурсів соціально відповідального бізнесу [172].

Отже, фінансування соціальних проектів як за рахунок держави, так і соціальних ініціатив комерційних структур може виступати ефективною технологічною формою соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування, оптимізуючи ефективність фінансового механізму управління у сфері соціального обслуговування населення.

3. Соціальний діалог. Соціальний діалог – перевірений інструмент дієвої політики сучасних правових демократичних держав, що розвивають національну соціально орієнтовану економіку, спрямовану на реальне забезпечення прав і свобод громадян, стабільного високого життєвого рівня населення, створення сучасних та доступних систем освіти, охорони здоров'я, культури, соціального забезпечення й соціального захисту [160, с. 234–243].

Згідно зі ст. 4 Закону “Про соціальний діалог в Україні”, здійснення соціального діалогу відбувається на національному, галузевому, територіальному рівнях на тристоронній основі (профспілкова сторона, сторона роботодавців, сторона органів виконавчої влади). Натомість, на локальному рівні – на двосторонній основі (сторона працівників, сторона роботодавця),

Таким чином, відбувається відображення соціального діалогу в соціально-трудовах відносинах, у яких його сторони реалізують колективні трудові права. Тому слушною, на нашу думку, є пропозиція Г. Чанишевої визначити соціальний діалог як “систему колективних трудових відносин між працівниками, роботодавцями (їх представниками), органами виконавчої влади, іншими суб'єктами цих відносин” [237, с. 63–64].

Основними механізмами здійснення соціального діалогу між сторонами виступають: комунікативні процедури; консультації; узгоджувальні процедури; переговори з укладення колективних договорів і угод.

Досвід застосування соціального діалогу в Запорізькій області засвідчує його ефективність як форми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в соціально-трудових відносинах. Так, з метою розв'язання актуальних проблем, що існують у регіоні, на обласному та територіальному рівнях здійснювалися заходи щодо розвитку соціального діалогу між органами виконавчої влади, профспілками й організаціями роботодавців. Постійно діючим органом соціального діалогу на регіональному рівні є обласна тристороння соціально-економічна рада, створена розпорядженням голови облдержадміністрації від 11.07.2012 р. № 320 відповідно до Закону України “Про соціальний діалог в Україні”. В області реалізовувалися Територіальна угода між Запорізькою обласною державною адміністрацією та Запорізькою обласною радою, Запорізькою обласною федерацією роботодавців та Запорізькою обласною радою профспілок на 2014–2016 рр. та Обласна тристороння угода про зайнятість і робочі місця, зобов'язання яких спрямовані на відновлення виробничого потенціалу області, підвищення рівня оплати праці, вирішення проблем зайнятості, соціального захисту працюючих тощо. На кінець 2015 р. відповідні територіальні угоди (районні, міські) укладені та діяли на 19 територіях області. Крім цього, в області реалізувалися 3 регіональні галузеві угоди – у сфері житлово-комунального господарства та освіти і науки, а також між територіальними органами Міндоходів у Запорізькій області та відповідною профспілкою (див. Додаток А). За даними моніторингу стану укладання та реєстрації колективних договорів на 31.12.2015 р., з урахуванням підприємств малого бізнесу, в області укладено та діяло 6495 колективних договорів, у тому числі 4546 договорів, або 70 %, належали підприємствам, установам та організаціям з чисельністю працівників до 50 осіб [91].

Основними елементами соціального діалогу є його напрями за різними сферами соціально-економічних відносин. У нашому дослідженні ми визначаємо соціальний діалог через механізм інформаційно-комунікативної

взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування: державними органами управління, бізнес-структурами і громадськими об'єднаннями.

На нашу думку, застосування соціального діалогу в управлінні закладами соціального обслуговування може відбуватися в таких формах, як: громадські слухання, консультації, громадська рада. Слід зазначити декілька особливостей соціального діалогу в партнерському управлінні закладами соціального обслуговування: по-перше, досягнуті рішення в соціальному діалозі мають консультативний і рекомендаційний характер, що вказує на опосередковану форму участі суб'єктів соціального партнерства в управлінні соціальними закладами, відображаючи комунікативний аспект державно-, приватно-, громадської взаємодії; по-друге, соціальний діалог як форма соціальної взаємодії повинен відповідати принципу територіальності й доступності надання соціальних послуг, що означає врахування інтересів і потреб територіальної громади.

4. Соціальний (громадський) контроль. Проблеми дослідження реалізації громадського контролю висвітлювали такі вітчизняні вчені, як: М. Баймуратов, О. Батанов, А. Крупник, Я. Лазор, О. Лисяк, Н. Мішина, С. Саханенко, Т. Яременко та ін.

Громадський контроль, на думку А. Крупника, є інструментом громадської оцінки виконання органами влади та іншими підконтрольними об'єктами їхніх соціальних завдань і невід'ємною складовою системи публічного управління та незамінним чинником розвитку соціуму в умовах розбудови демократичної, соціальної, правової держави. Громадський контроль є інструментом громадської оцінки ступеня виконання органами влади та іншими підконтрольними об'єктами їхніх соціальних завдань. Тобто характерні відмінності громадського контролю від будь-якого іншого виду контролю належать до суб'єктно-об'єктної сфери та полягають у тому, що, по-перше, громадський контроль здійснюється саме громадськістю (організованою та неорганізованою); по-друге, у процесі здійснення

громадського контролю контролюється виконання саме соціальних завдань, безпосередньо пов'язаних із захистом і реалізацією прав і свобод громадян, задоволенням та узгодженням соціальних потреб та інтересів населення [114].

В управлінні закладами соціального обслуговування громадський контроль виступає провідною формою соціального партнерства і як технологія може бути застосований у вигляді створення наглядових рад при територіальних установах соціального захисту і як громадська експертиза діяльності цих закладів (див. Додаток Б). Основним механізмом громадського контролю в управлінні закладами соціального обслуговування є оцінювання діяльності організацій, закладів та установ з надання соціальних послуг населенню, виконання соціальних програм. Характерною особливістю громадського контролю є те, що його здійснюють безпосередні споживачі соціальних послуг і громадські організації, які представляють інтереси членів територіальної громади.

5. Соціальний моніторинг. Теоретико-методологічною основою дослідження питання теорії й методики впровадження та використання моніторингу в різних сферах діяльності висвітлювали у своїх працях такі вчені, як: В. Артеменко, Ю. Бакаєв, І. Бестужев-Лада, З. Варналій, М. Гладій, М. Губина, М. Долішній, М. Козоріз, С. Кравченко, В. Крупіна, А. Лукашенко, Л. Ноздріна, М. Паладій, С. Писаренко, І. Плікус, А. Толстих, Т. Смовженко, В. Шинкаренко та ін.

Зазвичай соціальний моніторинг у соціальній сфері використовують для відстеження процесу реалізації соціальних проектів (особливо на регіональному рівні).

Зміст поняття “моніторинг” у працях із соціології й соціальної роботи визначають як: систематичний збір і обробку інформації, яка може бути використана для поліпшення процесу прийняття рішень, а також для інформування громадськості [196, с. 127]; постійний, систематичний збір інформації дослідницькими методами з метою спостереження за перебігом

розвитку якогось соціального явища або процесу і його прогнозування [143, с. 8]; процес спостереження за плануванням та виконанням запланованих дій і заходів з метою коригування, оцінювання, ефективного використання коштів, досягнення запланованої мети, мінімізації негативних наслідків, визначення можливостей розвитку та/або повторення проекту [196, с. 241].

Соціальний моніторинг як форму соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування можна здійснювати за двома напрямками. З одного боку, відстеження та оцінювання якості соціальних послуг на рівні територіальної громади, з іншого – виявлення актуальних потреб населення в певних соціальних послугах. Соціальний моніторинг може виступати ефективним інструментом управління в системі соціального обслуговування та здійснюватися всіма суб'єктами соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Таким чином, взаємодія держави, бізнесу і громадянського суспільства як основа соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування виступає в різних формах, основними з яких є такі: соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, громадський контроль і соціальний моніторинг та реалізується через механізми соціальної взаємодії на макро-, мезо- і мікрорівнях.

Висновки до першого розділу

У першому розділі визначено зміст, структуру й функції соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування, механізми соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства на регіональному рівні; обґрунтовано критерії ефективності соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування.

Соціальне партнерство як науковий феномен має давню історію свого розвитку – від античних часів (ідея солідарності громадян як рівних і вільних індивідів), Нового Часу (ідея “суспільного” договору), Просвітництва та класичної філософії (соціальне партнерство як соціальна взаємодія) до сьогодення, коли соціальне партнерство стали розглядати як інструмент формування громадянського суспільства. Історичний аналіз розуміння соціального партнерства дає змогу виділити базовий модус цього феномена – соціальне партнерство як взаємодія соціальних суб’єктів, а в сучасній соціологічній інтерпретації як взаємодія між громадянським суспільством, державою й бізнесом.

У сучасній соціологічній науці соціальне партнерство розуміють як прояв партнерських відносин у соціально-трудої сфері (трет-юніоністська модель, модель “трипартизму”) і як специфічний тип суспільних відносин між різними соціальними групами, спільнотами, секторами суспільства (міжсекторну модель розглядають у межах наукових підходів: інституціонального, мережевого, управлінського, аксіологічного, модусного), що є чинником управління закладами соціального обслуговування.

Основним змістом, базовим модусом соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування є взаємодія соціальних суб’єктів – соціальна взаємодія трьох секторів суспільства: держави, бізнесу та громадянського суспільства. Структурно-функціональний аналіз соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування доводить, що соціальне партнерство можна розглядати в контексті ціннісно-нормативної системи, суб’єктів соціального партнерства (акторів) і статусно-рольових позицій у соціальному партнерстві

Досліджуючи соціальну взаємодію суб’єктів соціального партнерства, можна говорити про “механізм соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства”, що характеризує структурно-функціональний тип взаємодії між соціальними інститутами, систему соціальних зв’язків, які реалізуються через діяльність соціальних суб’єктів, визначення актуальної соціальної

ситуації. В управлінні соціальним обслуговування “механізми соціальної взаємодії суб’єктів соціального партнерства” набувають соціально-управлінського й організаційно-управлінського змісту, які можна розглядати на макро-, мезо- і мікрорівнях.

На мезорівні (регіональному) сьогодні найбільш поширені такі форми соціального партнерства в управлінні системою закладів соціального обслуговування, як: соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, громадський контроль, соціальний моніторинг.

РОЗДІЛ 2

СОЦІАЛЬНЕ ОБСТЕЖЕННЯ ЗАСАД СИСТЕМИ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ В УКРАЇНІ

2.1. Соціальне обслуговування як об'єкт соціолого-управлінського дослідження

Сучасні проблеми системи соціального захисту й соціального обслуговування населення свідчать про необхідність її якісної трансформації відповідно до соціально-економічних викликів і потреб населення, що домінують. Це вимагає застосування наукового підходу до аналізу системи соціального обслуговування як об'єкта соціолого-управлінської рефлексії, зокрема соціології управління.

Розвиток українського суспільства в перехідний період, трансформація соціальної, економічної й політичної сфер суспільства передбачають упровадження нових підходів в управління системою соціального захисту населення, що, по-перше, пов'язано з поступовим формуванням нової моделі соціальної політики неоліберального типу; по-друге, децентралізацією системи державного управління; по-третє, з розширенням сфери взаємодії держави і громадянського суспільства, особливо в системі соціального захисту й надання соціальних послуг населенню. Загалом в умовах транзитивності сучасного українського суспільства, характерними рисами якого є розбудова соціальної держави, розвиток соціально орієнтованої економіки та формування демократичного типу соціального управління, проблема модернізації системи соціального захисту й соціального обслуговування є надзвичайно важливою як у суто теоретичному, так і в практичному аспектах, що пов'язано з процесом інституціоналізації надання соціальних послуг. Ці питання виступають предметом постійних наукових

досліджень, результати яких проаналізовано в працях багатьох вітчизняних і зарубіжних учених (В. Бідак, В. Скуратівський, П. Розанвалон та ін. [26; 179; 194]).

Термін “соціальний захист” вживається в Конституції України (ст. 46 та ін.), у національному законодавстві та науковій літературі. Безумовно, на сьогодні існує багато визначень поняття “соціальний захист”, які певною мірою відображають його сутність. Так, наприклад, з позиції права соціального забезпечення соціальний захист розглядає М. Буянова (через його правові механізми), що звужує соціально-захисну функцію держави до юридичного аспекту [32, с. 22].

Інший підхід пов’язує соціальний захист із поняттям соціальних, юридичних і економічних гарантій. На це вказує Т. Семигіна, наголошуючи на тому, що “соціальний захист означає сукупність соціальних і юридичних гарантій, метою яких є забезпечення державою для кожного члена суспільства реалізації його основних соціально-економічних прав, передовсім права на рівень життя, необхідний для нормального відтворення і розвитку особистості” [186, с. 273].

За визначенням В. Скуратівського та О. Палія, соціальний захист – це “комплекс організаційно-правових та економічних заходів, спрямованих на захист добробуту кожного члена суспільства в конкретних економічних умовах” [194, с. 92]. Натомість, В. Грушко акцентує увагу не тільки на заходах, трактуючи соціальний захист як сукупність заходів та механізмів їх здійснення, які використовує суспільство для забезпечення суспільно нормальних умов матеріального і духовного життя населення [59, с. 9].

Розмежовувати широке й вузьке значення поняття “соціальний захист” пропонує Н. Болотіна. У широкому значенні соціальний захист є “змістом соціальних функцій держави і системою економічних, юридичних, організаційних заходів задля забезпечення основних соціальних прав людини і громадянина в державі”; у вузькому – це “власне соціально-захисна

діяльність держави щодо забезпечення населення від негативних наслідків соціальних ризиків” [28, с. 56].

На організаційно-функціональному аспекті соціального захисту зосередив увагу П. Розанвалон, який, вивчаючи проблему соціального захисту, виділив три основні етапи процесу його організації: 1) визначення тих соціальних груп, що потребують соціально-правового захисту з боку держави (непрацевдатні, пенсіонери, багатодітні сім’ї тощо); 2) безпосередня юридична, статистична та адміністративна робота щодо встановлення специфічних прав кожної категорії населення й відповідної допомоги; 3) робота соціальних служб, які забезпечують ефективне функціонування системи соціального захисту [179, с. 76]. Такий підхід визначає процесуальну сторону соціального захисту і, що важливо, об’єктний аспект – виявлення соціальних груп, які потребують соціальної підтримки.

Цікавий також широкий підхід О. Лебедева до характеристики системності соціального захисту, завдяки якому соціальний захист населення одночасно можна розглядати як “...забезпечення матеріальних умов життєдіяльності людини як родової істоти (біологічного виду) і суспільної істоти (людини розумної); організаційну систему духовних передумов..., що захищають особистість людини, її гідність, права; систему соціальних інститутів суспільства, що формують духовну атмосферу; систему актів законодавчої, виконавчої й судової влади, спрямованої на формування умов соціального захисту особи, населення в цілому; систему матеріального виробництва, спрямовану на відтворення необхідних умов життєдіяльності всього суспільства в цілому; соціокультурну базу, що склалася у вигляді правил традицій, ... які слугують соціальному захисту населення” [121, с. 8–12].

На думку О. Лаврухіна, соціальний захист потрібно розглядати як категорію, що відображає “сукупність відносин, які складаються в суспільстві з приводу виробництва, розподілу й перерозподілу суспільного продукту з метою забезпечення адекватної соціальної адаптації та інтеграції

індивідів, не здатних самотійно справитися з негативною дією соціальних ризиків” [117, с. 69].

Таким чином, соціальний захист є сукупністю заходів і механізмів, спрямованих на сприяння задоволенню потреб населення, узгодженню інтересів різних соціальних груп, причому в технологічному аспекті це передбачає застосування нормативно-правових, фінансових, організаційних, соціально-психологічних механізмів. З іншого боку, соціальний захист виступає як система дій, спрямованих на створення умов реалізації громадянами соціальних, юридичних та економічних прав, а також на підтримку тих груп населення, які опинилися в складних життєвих обставинах. Причому така діяльність здійснюється різноманітними соціально-політичними інституціями, до яких належать держава, інститути громадянського суспільства й бізнес-структури, що вказує на багатосуб’єктність системи управління соціальним захистом населення. На це, зокрема, вказує М. Туленков: “На сучасному етапі суспільного розвитку стає все більш очевидним те, що розширення кількості соціальних суб’єктів, а також розмаїття застосовуваних ними форм і способів реалізації відповідних функцій є істотним чинником підвищення рівня ефективності системи соціального захисту в цілому. Це зумовлено тим, що будь-яка держава завжди має певні обмеження, передусім економічні, щодо виконання своїх соціальних функцій. Тому розширення суб’єктів соціального захисту значною мірою впливає на підвищення рівня соціального добробуту кожної людини і суспільства загалом” [222, с. 39]. Тому, на нашу думку, у сучасному суспільстві ефективність соціального захисту залежить від скоординованої взаємодії суб’єктів соціальної політики й соціального захисту на основі механізму соціального партнерства.

На сьогодні в Україні реалізуються два основних підходи до формування та розвитку системи соціального захисту населення в Україні:

– перший підхід пов’язаний зі старою системою пільг і соціальних виплат, малоефективною мережею закладів соціального обслуговування

(насамперед, державних), з традиційним домінуванням патерналістської ролі держави в соціальному забезпеченні (соціальні виплати та пільги є панівними формами соціального захисту в Україні);

– другий підхід відповідає європейській моделі соціальної політики (розширення партнерської взаємодії держави та громадянського суспільства в соціальній сфері), що пов'язано із розвитком мережі закладів соціального обслуговування на рівні територіальних громад. Проте на сьогодні соціальне обслуговування ще недостатньою мірою охоплює найбільш соціально не захищені категорії громадян.

Запровадження форм і механізмів соціального захисту на основі соціального обслуговування на противагу декларує Закон України “Про соціальні послуги”.

У вітчизняній літературі були спроби конкретизувати суть соціального обслуговування різних категорій населення, визначаючи його як складову сучасної соціальної політики, принципово новий напрям соціального захисту населення [213, с. 76–79]. Причому соціальне обслуговування розглядають як створення умов для задоволення потреб людей для їх розвитку, що підкреслює індивідуальне начало в соціальній політиці, крім того, як безумовна функція суспільства, а не держави. І, як справедливо стверджує В. Карцев, будь-яка потреба не може бути повноцінно задоволеною поза участю особистості у функціонуванні такого компонента суспільства, як людська спільнота [98, с. 53].

Сучасні науковці розглядають соціальне обслуговування у вузькому й широкому значенні. Наприклад, М. Буянова, відстоюючи юридично-правовий підхід, розглядає його як складову системи соціального забезпечення, основною функцією якого є надання переважно матеріальних послуг з метою запобігання або зниження негативних соціальних ризиків. У широкому значенні соціальне обслуговування охоплює всі інші, крім грошових виплат, види соціальних послуг [32, с. 16–18].

Актуальним також є інший підхід (Б. Сташків), у якому соціальне обслуговування визначається через процесуальний аспект, тобто як діяльність закладів соціального захисту з метою надання соціальних послуг особам та їх сім'ям, які перебувають у складних життєвих обставинах [213, с. 77].

К. Дубич зазначає, що соціальне обслуговування є формою надання соціальних послуг, визначаючи, що система надання соціальних послуг – це складна, відкрита соціально-економічна система, яка охоплює сукупність 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 [73].

Як бачимо, науковці визначають соціальне обслуговування як процес надання соціальних послуг. Так, В. Гончаров у дисертації “Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення” розглядає соціальні послуги в двох аспектах: по-перше, це послуги, які спрямовані на задоволення різних соціальних потреб окремих осіб чи груп населення; по-друге, це комплекс заходів і дій, спрямованих на певні соціальні групи або окремих індивідів, які перебувають у складних життєвих ситуаціях і потребують соціальної адаптації, ресоціалізації й реабілітації [49]. Тобто в широкому розумінні науковець розглядає послуги як форму соціального обслуговування, хоча й відстоює юридично-правовий підхід до визначення соціального обслуговування як форми соціального забезпечення.

Згідно із Законом України “Про соціальні послуги”, під соціальним обслуговуванням розуміють систему соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку та послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [90]. Причому соціальні послуги як основну категорію, що пояснює зміст соціального обслуговування і його мету, визначають як 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.

Основними напрямками соціального обслуговування виступають:

– надання матеріальної допомоги громадянам, що потрапили в складні життєві обставини, у формі грошової допомоги, продуктів харчування, а також спеціальних транспортних засобів;

– соціальне обслуговування вдома (реалізується через надання соціальних послуг громадянам, що потребують стороннього або тимчасового нестационарного соціального обслуговування);

– соціальне обслуговування в стаціонарних установах (здійснюється шляхом надання соціальних послуг громадянам, що частково або повністю втратили спроможність до самообслуговування й потребують постійного догляду, забезпечення умов життєдіяльності, відповідних їхньому віку та стану здоров'я, проведення заходів медичного, психологічного, соціального характеру, а також організації посиленої трудової діяльності, відпочинку й дозвілля);

– надання тимчасового притулку в спеціалізованих установах соціального обслуговування таким категоріям громадян: потерпілим від психологічного або фізичного насильства, які опинилися в складних життєвих обставинах, що не мають певного місця проживання, а також іншим клієнтам соціальної служби, що потребують тимчасового притулку;

– організація денного перебування в установах соціального обслуговування (передбачає надання соціально-побутового, соціально-медичного та іншого обслуговування громадянам похилого віку, які можуть обслуговувати себе й здатні активно пересуватися);

– консультативна допомога з питань соціально-побутового й соціально-медичного забезпечення життєдіяльності, психолого-педагогічної допомоги, соціально-правового захисту [90].

Виходячи із виділених напрямів соціального обслуговування, можна визначити основні види соціальних послуг: догляд (удома, стаціонарний, денний), підтримане проживання, паліативний догляд, влаштування до сімейних форм виховання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція, абілітація, соціальна реабілітація, соціально-психологічна реабілітація, надання притулку, кризове та екстрене втручання, консультування, соціальний супровід/патронаж, соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці, представництво інтересів, посередництво (медіація), соціальна профілактика.

Таким чином, у вузькому розумінні соціальне обслуговування виступає як підтримка соціальних груп чи індивідів, які опинилися в складних життєвих обставинах, відновлення їх соціальних відносин і зв'язків шляхом надання соціальних послуг у спеціальних закладах соціального обслуговування, у широкому – як оптимізація соціальних взаємодій і відносин у суспільстві, що пов'язано із цілями соціальної політики та управління.

Отже, аналіз різних підходів до розуміння сутності соціального обслуговування дає змогу стверджувати, що основною формою здійснення соціального обслуговування є послуга, що в наукових колах викликає питання щодо застосування цього терміна: або в контекстуальному, або в процесуальному аспекті [94, с. 145]. Наприклад, представником контекстуального підходу є М. Філіпова, на думку якої, соціальне обслуговування – це власне надання особам, які потрапили в складну життєву ситуацію, різноманітних видів послуг, які забезпечують досягнення необхідної якості життя різними суб'єктами соціального захисту населення (зкладами соціального обслуговування, соціальними службами, громадськими організаціями, які надають соціальні послуги) [164, с. 363]. Згідно з процесуальним підходом (М. Буянова), соціальне обслуговування виступає як діяльність закладів соціального обслуговування щодо надання різних соціальних послуг для осіб, що перебувають у складних життєвих

обставинах або в ситуації подолання соціальних ризиків, що порушують їх життєдіяльність і яку вони не можуть подолати самостійно [32].

Ці підходи об'єднує той факт, що соціальне обслуговування як система дій і практик передбачає інституціоналізацію соціальних послуг, а тому його потрібно розглядати з позиції соціолого-управлінського підходу, що дає змогу виділити дві основні парадигмальні групи досліджень. До першої можна зарахувати концепції, які вважають центральною проблемою інституціоналізації системи надання соціальних послуг – становлення її зовнішньої форми, що існує в суспільстві як певні способи дії незалежно від окремо взятого індивіда. У цій групі важливе місце посідає структурно-функціональний підхід (Р. Спенсер, Е. Дюркгейм, Р. Мертон, Н. Смелзер, Т. Парсонс та інші зарубіжні соціологи). До другої групи соціологічних концепцій інституціоналізації системи надання соціальних послуг належать теорії суб'єктивної спрямованості, які розглядають її як характеристику внутрішнього устрою суспільства, що зумовлюють закономірності розвитку суспільства та забезпечують його цілісність; теорії, що ставлять у центр соціальну дію індивідів і її соціальну ідентифікацію (М. Вебер, Дж. Р. Мід, Р. Блумер, П. Бергер, І. Гофман, Т. Лукман, А. Щюц). Розглянемо основні соціологічні підходи до розуміння системи надання соціальних послуг у західній соціології.

Аналізуючи концептуальні підходи М. Вебера до соціології як до науки про соціальну дію, зазначимо, що він звертав головну увагу на той об'єктивний сенс, якого окремі актори додають своїм діям у їх взаємних орієнтаціях у межах конкретних соціально-історичних контекстів. М. Вебер вважав, що поведінка, позбавлена такого суб'єктивного значення, виявляється за межами сфери інтересів соціології. М. Вебер виділяв чотири основних типи соціальних дій: 1) цілераціональна, в якій має місце відповідність цілей і засобів дії; 2) ціннісно-раціональна, в якій дія здійснюється заради якоїсь цінності; 3) афективна, що базується на емоційних реакціях людей; 4) традиційна, що відбувається відповідно до

традицій і звичаїв [243, с. 31]. Тим самим можна підкреслити, що ці типи соціальних дій характеризують і сферу соціальних послуг. Її формування здійснюється з погляду раціональності, що залежить від потреб населення; можливостей системи соціального обслуговування, що детермінована ціннісно-нормативною системою конкретно-історичного суспільства; етичними принципами соціальної роботи, що визначає професійну підготовленість кадрів.

Поняття “система соціальних послуг” у сучасній соціологічній літературі методологічно визначається теорією дії Т. Парсонса [102, с. 150–187]. Він розглядав дію з погляду системного підходу; соціальні ж послуги є невід’ємною частиною системи соціального обслуговування, будучи при цьому, насамперед, взаємними діями суб’єкта й об’єкта послуг один щодо одного в ситуації, що склалася.

Послуги, за Т. Парсонсом, виступають як зобов’язання виконавців ролей перед “працедавцем” або контракуючим агентом, зокрема організацією, що наймає організацією. Т. Парсонс нетрадиційно тлумачить послугу в економічному сенсі як реальну подібність монетарної частки доходу (відсотка) від використання (вкладення) капіталу. Послуга – це “пункт, в якому економічна корисність людського чинника поєднана з його потенційним внеском в ефективну колективну дію. Оскільки в принципі споживач послуг – колектив, що користується ними, то саме ефективність для досягнення колективної мети, а не здатність задовольняти бажання індивідів – є вирішальний момент, від якого залежить корисність цієї послуги” [260, с. 254]. Тому цей учений розглядає послугу як категорію влади, що створює “сприятливу можливість для ефективності” колективної діяльності. І послугу як результат економічного процесу, “який утилізується в політичному контексті”, за Т. Парсонсом, необхідно відрізнити від “праці” як чинника виробництва в традиційному сенсі [102, с. 164–165].

Теорія дії Т. Парсонса має системний характер. Система дії означає не тільки взаємозв’язок елементів однієї дії, а й зв’язок окремих дій між собою.

Модель елементів одиничного акту як простої системи дії повинна відображати певну визначеність у відносинах між діючою людиною та ситуацією, передбачуваність людських дій і можливість досягнення певної мети. Т. Парсонс розмежовує основні “логічні” характеристики “одиничного акту”, без яких немає дії як особливого виду реальності:

- існування “актора”. Таким актором при наданні соціальної послуги є представник соціальної служби: соціальний працівник, фахівець соціальної роботи тощо;

- наявність цілей (або уявлень про майбутній стан подій), на досягнення яких спрямовано дію. Такими цілями соціальної послуги є поліпшення добробуту клієнта, його життєвої ситуації тощо;

- існування ситуації дії, основні тенденції розвитку якої більш-менш відрізняються від стану подій (мети), на який орієнтовано дію. Ситуація, у свою чергу, має два елементи: а) засоби, тобто володіння певними складовими ситуації з погляду досягнення мети; б) умови дії, що характеризують її залежність від об’єктивних обставин, коли міра свободи в орієнтації дії на конкретні цілі обмежена суб’єктивно некерованими (неконтрольованими) складовими ситуації;

- наявність суб’єктивної “нормативної орієнтації”, коли зв’язок цілей і засобів не випадковий, але склався під впливом інституціоналізованих та внутрішньо засвоєних ціннісних стандартів [261, с. 44].

Таким чином, одиницю дії формують динамічні відносини в комплексі “актор – ситуація”: дія диференціюється і за орієнтацією актора, і за об’єктивними властивостями ситуації, на яку вона орієнтована.

Особливу увагу Т. Парсонс приділяв функціональному аналізу: “Структури соціальних систем не можна прямо вивести з системи координат “актор – ситуація”. Потрібен функціональний аналіз ускладнень, суб’єктів дій, що вносяться взаємодією множини” [262, с. 59]. Для функціонального аналізу йому знадобилося спрощення базової аналітичної одиниці систем дії до двоєдиного статусно-ролевого аспекту дії. І типові змінні стали тут

первинними структуротвірними мотиваційними схемами, вживаними в основному до статусних взаємодій і рольової поведінки індивідів та груп. Причому функцію Т. Парсонс тлумачив стосовно цієї ідеї як дію, необхідну для підтримки деяких зовнішніх і внутрішніх умов інтегрованості й ефективності цієї системи. Для будь-якої підсистеми джерелом її цілей виступають функціональні потреби системи вищого рівня [102, с. 188], наприклад, для підсистеми соціальних послуг – потреби системи соціального обслуговування, для якої, у свою чергу, – системи соціального захисту населення і, зрештою, потреби суспільства в цілому на цьому етапі розвитку.

Таким чином, у теорії соціальної дії Т. Парсонса соціальне обслуговування являє собою певну систему дій, яка має власні структурно-функціональні особливості. По-перше, це статусно-рольова взаємодія між надавачами і споживачами соціальних послуг. По-друге, регулятивну функцію в цій системі виконують цінності й норми, які мають задекларований (у вигляді етичного кодексу) і неформальний характер (національні особливості соціальної поведінки, менталітет, національний характер, архетипічна структура національної свідомості). Але, як зазначає Т. Парсонс основними функціями системи надання соціальних послуг виступають функції соціальної адаптації, інтеграції, соціалізації й об'єднання членів суспільства [102, с. 164].

Великий вплив на розвиток теорії соціальних послуг справила розроблена Р. Мертоном альтернативна парадигма структурного функціоналізму, що дає змогу аналізувати обмежене і конкретне коло соціальних явищ, але з включенням емпіричних даних [134, с. 338]. Якщо говорити про систему соціальних послуг, то, згідно з теорією Р. Мертона, вона схильна до функціональних наслідків; вона не може бути універсальною і є “дзеркалом” соціальних процесів у суспільстві.

На відміну від традиційних понять системи класичної соціології, Н. Луман ставить проблему відносин не між частиною та цілим, а між системою і навколишнім середовищем. Свою роботу “Форми допомоги в

процесі зміни суспільних умов” Н. Луман [128, с. 16–35] присвятив дослідженню процесу перетворення міжособистісної взаємодопомоги на професійну знеособлену послугу з гарантованою якістю надання. Він розглядав місце й специфіку такої діяльності на трьох рівнях суспільного розвитку: в архаїчному суспільстві, у суспільствах високої культури (під ними автор розумів класові суспільства аж до Новітнього часу), а також у сучасності. Стійкою історичною тенденцією, на думку Н. Лумана, є руйнування особистого зв'язку між тим, хто надає послугу, і тим, хто її приймає, наростання імперсоналізму. Так, в архаїчних суспільствах послугу неможливо об'єктивно оцінити або порівняти у відриві від ситуації й особи того, хто допомагає. У суспільствах високої культури (класових) взаємність постає вже не у формі очікуваної у відповідь послуги, а лише в генералізованій формі визнання соціального стану, особливо відмінності в суспільному статусі. Характерною особливістю сучасного суспільства є те, що багато функцій, які раніше виконували на рівні всього суспільства, переходять до організацій (зважаючи на переваги, пов'язані з функціональним поділом і спеціалізацією послуг). Тобто, на думку Н. Лумана, в основі інституціоналізації послуги лежить професіоналізація багатьох видів діяльності та зрівнювання потреб індивідів у часі. Це стосується й сучасної системи соціального обслуговування.

Отже, соціальні проблеми взаємопов'язані, тому можуть бути визначені й розв'язані не ізольовано, а, насамперед, як системні проблеми. Як підтверджує тезу про те, що сфера соціальних послуг перебуває в загальній системі соціальних проблем, з якими вона взаємопов'язана і взаємозалежна.

Ю. Габермас розглядає суспільство як продукт людської взаємодії, що структурується нормами й цінностями, які дають змогу зрозуміти зміни, які відбуваються в соціальній системі [227, с. 17–18]. Виходячи із цього, обґрунтовується його теорія соціальної дії – стратегічної, нормативної, драматургічної, комунікативної. Стратегічна дія, за Ю. Габермасом, – це дія,

керована егоїстичними цілями. Вона раціональна настільки, наскільки суб'єкт дії вибирає найбільш ефективний засіб отримання бажаного. Ця модель передбачає, що всі учасники стратегічної дії ставлять до інших діючих осіб як до засобів, що об'єктивувалися, або перешкод на шляху до мети. Нормативна дія, за Ю. Габермасом, – це соціальна дія, метою якої є створення взаємовигідних ситуацій. Цього досягають шляхом підпорядкування поведінки владі, організації, цінностям, що розділяються, і нормам. Метою драматургічної дії, як зазначає Ю. Габермас, є “вираз самого себе” або створення публічного іміджу. Комунікативна дія, вважає Ю. Габермас, має на меті вільну угоду учасників для досягнення сумісних результатів у певній ситуації. Вільну угоду забезпечують структури суспільних зв'язків, питання лише в тому, яка її мета. Якщо вона егоїстична за своєю природою, то координація зусиль включає тільки розрахунок на використання інших осіб насильницькими або ненасильницькими методами [227, с. 17–18].

Отже, система соціальних послуг виступає як продукт соціальної взаємодії людей. Німецький учений пише також про різко збільшену в суспільстві значущість розвитку соціальних послуг, водночас наголошує, що можливість для регулярної виплати соціальної допомоги та компенсацій у повному обсязі виникає тільки за умови наявності динамічного розвитку ринкового механізму, захищеного політикою державного втручання. Це ми спостерігаємо в країнах “загального добробуту”, де рівень і висхідний характер економіки зумовлює високий рівень соціальної захищеності.

Е. Гідденс зазначає, що соціальні системи складаються з практик, організованих як взаємозалежність суб'єкта дії та групи. Їх взаємодія відбувається в часі й просторі, тому соціальні системи можна інтерпретувати як структурні поля, де агенти займають певні позиції один щодо одного. Поняття системи пов'язано з поняттями правил і ресурсів – структурних складових соціальних систем. Згідно із концепцією Е. Гідденса, соціальне обслуговування являє собою як структурне поле та систему соціальних

практик, так і взаємодію акторів – надавачів та отримувачів соціальних послуг [111, с. 478].

Отже, можна виділити основні критерії щодо соціологічної інтерпретації системи соціального обслуговування в різних парадигмальних соціологічних підходах: по-перше, система соціального обслуговування виступає як об'єктивно існуюча форма соціальної допомоги, що розвивається в конкретно-історичному типі суспільства й залежить від ціннісно-нормативної системи цього суспільства, функції якої полягають у соціальній адаптації й інтеграції людей; по-друге, система надання соціальних послуг формується як соціальна практика та соціальна взаємодія акторів, регульовані встановленими правилами й наявністю ресурсів.

Таким чином, досліджуючи парадигмальні підходи класиків соціології до розвитку та інституціоналізації системи надання соціальних послуг, можна констатувати, що вони виробили фундамент концептуальних підходів до вирішення цієї проблеми, визначили її сутнісний зміст і принципові засади управління соціальним обслуговуванням як інституціоналізованою формою надання соціальних послуг.

Соціальне обслуговування можна подати як два типи систем, що відрізняються одна від одної характером взаємодії з іншими суспільними системами, – інституціональну й організаційну. Соціальне обслуговування може бути подане як інститут, який є системою відкритого типу, має свої структурні елементи, особливості формування й функціонування, які організуються та регулюються на соціальному рівні. Сьогодні необхідний перехід від традиційного інституту соціального обслуговування до сучасної його модифікації. Традиційний інститут соціального обслуговування – це здебільшого інститут, який реалізує адаптивну й соціозахисну функції, функцію соціалізації (ресоціалізації). Сучасний інститут соціального обслуговування – це стратифікаційний інститут, який сприяє відтворенню соціуму методами сервісної соціалізації, поділу соціальних груп відповідно до потреб у соціальному обслуговуванні й рівня соціальної суб'єктності.

Умовами успішного функціонування соціального обслуговування є участь держави в його діяльності й наявність регіональних складових, а також участь у його діяльності некомерційних закладів [48, с. 32–38].

Сутність соціального обслуговування полягає, з одного боку, у використанні патерналістської ідеології щодо соціально незахищених груп населення, з іншого – в диференційованому, адресному впливі на динамічних, адаптованих до ринку людей, які тимчасово опиняються в складних життєвих ситуаціях. Такий підхід забезпечує необхідну для суспільства дуально-цільову орієнтацію та дає змогу зміцнювати соціальну стабільність та рівновагу. В Україні переважає інший підхід, за якого засоби соціального обслуговування спрямовані в основному на соціальну допомогу й реабілітацію категорій населення, що перебувають у складній життєвій ситуації. Такий підхід також є актуальним, але потрібно визнати, що необхідно розширювати спектр і якість сервісних послуг, задовольняючи потреби представників різних соціальних груп населення, оскільки соціальне обслуговування є одним зі способів оптимізації соціальних взаємодій і відносин у суспільстві, що пов'язано із цілями соціальної політики та управління.

Виходячи з того, що соціальне обслуговування розглядають як конкретний вид діяльності у сфері послуг, як соціальну дію, спрямовану на відтворення на новому, вищому рівні безпосередньої життєдіяльності соціальних об'єктів і регулювання соціальних відносин між суб'єктами та об'єктами цієї діяльності в конкретному соціальному середовищі [36, с. 10], можна визначити, що соціальне обслуговування – це складова системи соціального захисту населення, діяльність соціальних суб'єктів з надання соціальних послуг людям, які опинилися в складних життєвих обставинах і виконує функції інтеграції, адаптації, соціалізації й соціального захисту в суспільстві.

Таким чином, сфера соціального обслуговування є складовою системи соціального захисту, при цьому є самостійною підсистемою та спирається на

власну інфраструктуру, відрізняється від інших підсистем тим, що в ній індивіда розглядають як об'єкт (споживач послуг), і як суб'єкт, що реалізує свій особистий соціальний потенціал. Зі сфери соціального захисту соціальне обслуговування може бути виділено як самостійна галузь лише при його взаємодії з основними ланками соціальної сфери: освітою, охороною здоров'я, культурою тощо.

Сьогодні в Україні створюється принципово нова модель мережі закладів соціального обслуговування відповідно до територіального розміщення й регіональної специфіки (що, до речі, набуває особливої актуальності в сучасних умовах соціально-політичної нестабільності – проблеми переселенців зі Східного регіону України, воїнів та інвалідів АТО тощо). Важливого значення набуває при цьому з'ясування чіткої структури програм і принципів управління, методів та інструментарію соціальної роботи й надання соціальних послуг. Отже, формується нова структура управління системою соціального обслуговування в контексті децентралізації і, відповідно, розвитку територіальних соціальних служб.

У цьому контексті актуальною є проблема побудови відносин закладів соціального обслуговування з державними установами та некомерційними організаціями, їх участь у соціальній підтримці населення. У сучасних джерелах інформації недостатньо відображено вплив некомерційних організацій на формування соціального розвитку, зокрема на діяльність закладів соціального обслуговування. Але практика останніх років показує, що в країнах Європи все більшу активність виявляють суспільні рухи, організації, що здійснюють прямий чи опосередкований вплив залежно від подій і процесів на заклади соціального обслуговування. Діяльність некомерційних організацій, що ведуть діалог з державними структурами з питань соціального обслуговування тих чи інших категорій громадян, може суттєво змінювати структуру державних закладів та їх діяльність. Становлення некомерційних організацій істотно впливає на процес інституціалізації соціального обслуговування за такими напрямками:

створення недержавного сектору соціального обслуговування, створення конкуренції державним соціальним службам, вплив на систему контролю за діяльністю соціальних служб, участь у соціальному партнерстві і вплив на процес прийняття рішення.

2.2. Система соціального управління закладами соціального обслуговування в соціологічному вимірі

Соціальне обслуговування фактом своєї належності до класу соціальних систем передбачає управління (у тому числі самоврядування), а точніше – соціальне управління, оскільки “кожна з соціальних систем від найбільш великомасштабної, якою є суспільство в цілому, і аж до окремої особистості, в процесі свого функціонування і розвитку потребують здійснення управління” [205, с. 37]. Завдання, пов’язані з ефективним функціонуванням системи соціального обслуговування, актуальні для сучасного етапу розвитку українського суспільства й передбачають визначення особливостей соціального управління закладами соціального обслуговування в період реформування системи соціального захисту відповідно до ліберальної моделі соціальної політики, в якій зменшується роль держави.

Розвиток соціологічної теорії управління в аспекті аналізу співвідношення між інституційними та соціотехнологічними складниками управління системою соціального обслуговування відбувався завдяки появі низки наукових підходів, які суттєво вплинули і продовжують впливати на формування її предметної сфери: 1) раціоналістично-бюрократичний підхід, найтипівішими для якого є: школа наукової організації праці (наукового менеджменту) Ф. Тейлора, адміністративна, або класична школа управління А. Файоля, теорія структури влади, або ідеальної бюрократії М. Вебера;

2) соціально-психологічний підхід, для якого найхарактернішими є: школа людських відносин Е. Мейо, теорія “Х” та “У” Д. Мак-Грегора, теорія стилів керівництва К. Левіна; 3) системно-математичний підхід, який поєднує як класичну й соціально-психологічну школи, так і численні прикладні організаційно-управлінські концепції, теорії та розробки на основі застосування кількісних методів з широким використанням комп’ютерних технологій і програмного організаційного моделювання [240, с. 24].

З появою останнього напрямку відбувся остаточний перехід у розумінні проблем управління від суто інженерного підходу до соціологічного, в центрі уваги якого перебуває, перш за все, людина в системі управління з її потребами, інтересами й цінностями. Унаслідок цього раціоналістичний підхід в теорії управління став поступатися місцем іншому підходу – поведінковому, який ґрунтується на знаннях фундаментальних положень соціології й психології щодо суб’єктів господарської та управлінської діяльності.

Як зазначає Д. Швець, соціологічні знання були не тільки сприйняті наукою про управління, вона почала розглядати їх як необхідну й важливу складову подальшого розвитку, а активне використання в соціології управління системного підходу зумовило й подальше ускладнення системи управлінського знання. Зокрема, поглиблено почали досліджувати організаційні структури управління як соціальні системи, що активно взаємодіють як із зовнішнім, так і з внутрішнім середовищем [240, с. 25].

Подальший розвиток соціологічної теорії управління наприкінці ХХ ст. логічно привів до усвідомлення значення організаційної поведінки й організаційної культури як важливих характеристик, що інтегрують усі особливості сучасної організації: і системні, і поведінкові, й соціокультурні. Це, зрештою, значно посилило гуманістичну компоненту в управлінні сучасними організаціями соціального захисту і соціального обслуговування, що спирається переважно на людський потенціал як керівників, так і

підлеглих, а також на необхідність їх взаємодії в організації (організаційної взаємодії) заради досягнення певних цілей [240, с. 25–26].

Отже, аналіз еволюції соціологічних концепцій управління дав змогу визначити, що соціальне управління – один з основних типів управління, функція якого полягає в забезпеченні реалізації потреб розвитку суспільства та його підсистем. Як зазначає М. Туленков, до найзагальніших властивостей соціального управління належать, по-перше, наявність людини як суб'єкта та об'єкта управління, як первинного елемента соціальної системи; по-друге, застосування цілеспрямованого й свідомого управлінського впливу на різні соціальні спільноти людей (соціальні групи, організації, колективи тощо); по-третє, забезпечення функціонування та розвитку будь-якої соціальної системи при збереженні її основних якісних параметрів [223, с. 489–500].

Серед найбільш загальних ознак управління виділяють людину як суб'єкта і об'єкта управління, тобто управління людьми за допомогою людей з їх інтересами є сутнісна характеристика соціального управління. У соціології управління як об'єкт виступає розвиток суспільства й людей, а це означає, що соціологія вивчає суспільство, щоб одержати знання про соціальну структуру суспільства та використовувати його для встановлення закономірностей соціального розвитку на сучасному етапі. При визначенні мети соціального управління виділено: досягнення оптимальних для цих умов станів різних видів соціальної діяльності, задоволення потреб різних груп населення; удосконалення умов життя людей, їх відносин, зміцнення формальних і неформальних організаційних зв'язків між ними, згуртованості, солідарності, поліпшення діяльності створюваних ними інститутів і організацій, управлінська дія на розвиток соціальної системи, розвиток людських здібностей як вищої цінності. Отже, основною метою соціального управління є досягнення соціальної стабільності й підвищення рівня і якості життя населення.

Грамотне й ефективне управління визначає ідеологію тієї соціальної системи, в межах якої здійснюється управлінський процес. При цьому

управління соціальним обслуговуванням населення загалом має суб'єкт-суб'єктний, соціально зумовлений характер, що дає змогу цілеспрямовано використовувати соціолого-управлінський підхід в організації соціального обслуговування населення та враховувати специфічні потреби тих категорій громадян, які потребують соціального обслуговування, і можливості тих організацій, які надають соціальні послуги.

Слід зазначити, що управління системою соціального обслуговування населення здійснюється в межах державного управління. Розглядаючи державне управління як основний різновид соціального управління, С. Білецький зазначає, що це діяльність держави (органів державної влади), спрямована на створення умов якнайповнішої реалізації її функцій, дотримання основних прав і свобод громадян, узгодження різноманітних груп інтересів у суспільстві та між державою й суспільством, забезпечення суспільного розвитку відповідними ресурсами [15, с. 20]. У цьому аспекті управління на рівні держави – це, насамперед, узгодження інтересів різних соціальних груп на рівні партнерської взаємодії між суб'єктами соціального управління. Більш продуктивним, на думку В. Авер'янова, є розгляд управління як специфічного виду суспільної діяльності, визначення його характерних рис та ознак, не обмежуючись юридичною оцінкою [14, с. 7–8].

Виходячи із цього, соціальне (і як його різновид державне) управління соціальним захистом і системою соціального обслуговування населення має певну специфіку, яка полягає в наявності системи закладів соціального обслуговування, принципах і механізмах управління такими закладами, рівнів державного управління системою соціального обслуговування.

Аналіз системи соціального обслуговування включає визначення її структури. Очевидно, що структуру системи соціального обслуговування можна аналізувати за допомогою різних критеріїв. В українських і зарубіжних публікаціях міцно затвердився так званий “секторний підхід”, який ґрунтується на тому, що всі організації, які входять до системи соціального обслуговування, умовно можна зарахувати до одного з трьох

секторів: державного, комерційного й неприбуткового. При цьому кожний із секторів виконує як загальні, так і специфічні функції в соціальному обслуговуванні громадян, які потрапили у важкі життєві ситуації.

Державний сектор включає державні та комунальні соціальні служби. Цей сектор відіграє найбільш важливу роль у системі соціального обслуговування, тому що значну частину соціальних послуг громадяни одержують саме в ньому. Необхідність в існуванні цього сектору соціального обслуговування, як зазначає П. Спікер, сьогодні вже не викликає сумніву навіть у представників крайніх правих політичних сил [212, с. 145]. Державний сектор формує своєрідну “мережу соціальної безпеки”, тому що здійснює ті види соціального обслуговування, які не привертають уваги інших секторів через, наприклад, їх неприбутковість або необхідність вкладення значних фінансових і людських ресурсів.

Недержавний комерційний сектор включає недержавні комерційні організації, а також громадян, які займаються підприємницькою діяльністю щодо соціального обслуговування. Хоча цей сектор – найменший у системі соціального обслуговування в більшості країн світу, він поступово розширюється. Крім того, з кінця 80-х рр. ХХ ст. деякі зарубіжні дослідники відзначають такі переваги приватного сектору соціального обслуговування, як чутливість до потреб людей, значна ефективність у зв’язку з прагненням до прибутковості, надання можливостей вибору для індивідів, та висловлюються за розширення комерційного сектору в системі соціального обслуговування, пропонуючи різні схеми його взаємодії зі споживачами соціальних послуг.

До складу недержавного некомерційного сектору соціального обслуговування входять переважно недержавні некомерційні організації. Він відіграє не менш важливу, порівняно з державним сектором, роль у соціальному обслуговуванні населення. Необхідність в існуванні цього сектору в системі соціального обслуговування можна пояснити тим, що він сприяє розвитку нових видів і форм соціального обслуговування, забезпечує

надання соціальних послуг тим громадянам, які не стали об'єктами уваги з боку державного сектору тощо. До основних функцій недержавного некомерційного сектору можна зарахувати сприяння залученню населення в процес соціальних інновацій, а також розробки та реалізації соціальних програм, посилення відповідальності уряду й урядових органів, поширення в суспільстві почуття спільності, громадської відповідальності, безкорисливості та добродійності тощо.

Поряд із “секторним підходом” до аналізу структури системи соціального обслуговування існує також інший, в основі якого лежить ідея виокремлення не секторів, а рівнів у системі соціального обслуговування. Так, наприклад, Д. Білліс виділяє п'ять основних рівнів у межах системи соціальних служб, на кожному з яких розміщуються організації залежно від виконуваних ними функцій:

– “рівень повного охоплення сфери” – організації, що розробляють політику у сфері соціального обслуговування та створюють концепцію діяльності соціальних служб у масштабах суспільства;

– “рівень повного здійснення служби” – організації, які здійснюють організацію й управління діяльністю окремих видів соціальних служб;

– “рівень систематичного здійснення служби” – організації, які несуть відповідальність за здійснення певних аспектів соціального обслуговування;

– “рівень роботи з проблемами як із ситуаціями” – організації, що безпосередньо надають підтримку громадянам, які потрапили у важку життєву ситуацію;

– “рівень роботи з проблемами як вимогами” – соціальні служби, що надають в основному інформаційно-консультаційні послуги клієнтам і направляють останніх в інші соціальні служби [212, с. 168–170].

Відповідно до ст. 5 Закону України “Про соціальні послуги”, основними формами надання соціальних послуг є матеріальна допомога та соціальне обслуговування. Соціальне обслуговування відбувається: за місцем проживання особи (вдома); у стаціонарних інтернатних установах та

зкладах; у реабілітаційних установах та закладах; в установах та закладах денного перебування; в установах та закладах тимчасового або постійного перебування; у територіальних центрах соціального обслуговування; в інших закладах соціальної підтримки (догляду) [90].

Суб'єктами, що надають соціальні послуги, згідно зі ст. 1 Закону України “Про соціальні послуги”, є підприємства, установи, організації та 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.

Законом передбачено можливість для суб'єктів, що надають соціальні послуги, на договірних засадах залучати для цього інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів.

Сфера надання соціальних послуг, згідно зі ст. 12 Закону України “Про соціальні послуги”, заснована на використанні та розвитку всіх форм власності і складається з державного та недержавного секторів. Державний сектор представлений суб'єктами, що надають соціальні послуги й перебувають у державній власності, управління якими здійснюється центральними органами виконавчої влади. До комунального сектору належать установи та заклади комунальної власності, які надають соціальні послуги й перебувають у підпорядкуванні органів місцевого самоврядування. Недержавний сектор представляють громадські, благодійні, релігійні організації та фізичні особи, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг [90].

Отже, заклад соціальних послуг (об'єкт соціальної інфраструктури) – це суб'єкт господарювання відповідної організаційно-правової форми власності (державної, комунальної, некомерційної або приватної), діяльність якого спрямована на організацію соціального захисту та соціального забезпечення населення, а також на задоволення потреб у соціальних послугах для різних категорій споживачів.

На сьогодні варто виділити найбільш поширені типи державних закладів соціального обслуговування в системі соціального захисту населення: територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та самотніх 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 [73].

Клієнтом закладу соціального обслуговування може бути практично кожен член суспільства. Згідно з українським законодавством особа, що перебуває у важкій життєвій ситуації, може одержувати соціальну допомогу в разі звертання до закладу соціального обслуговування відповідно до наявних і актуальних потреб [150]. Наприклад, за статистичними даними Міністерства соціальної політики України, в 2013 р. виявлено 1 861 274 громадянина, які потребують надання соціальних послуг і перебувають у складних життєвих обставинах; у 2014 р. – 1 650 414 громадян. Серед них в державних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) обслуговано в 2013 р. – 86,05% від кількості виявлених осіб, у 2014 р. – 86,65% [139]. Це достатньо високий відсоток громадян, які отримали соціальні послуги в державних закладах соціального обслуговування, але наявні кількісні показники:

– по-перше, не вказують на реальну кількість людей, які потребують надання соціальних послуг, а це звужує клієнтську базу або до тих, хто самостійно звернувся по допомогу, або до тих, кого виявили державні соціальні працівники, що позначається на зниженні доступності соціальних послуг;

– по-друге, кількісні показники, незважаючи на високий відсоток отримувачів соціальних послуг, не вказують на якість наданих послуг і

відповідність витрат бюджетних коштів. Тому виникає необхідність залучення до виявлення людей, які потребують надання соціальних послуг; до діяльності з надання соціальних послуг; до позабюджетного фінансування і до управління закладами соціального обслуговування інших суб'єктів соціального обслуговування – громадських організацій і комерційних структур, а це можливо завдяки застосуванню механізму соціального партнерства.

Слід зазначити деякі аспекти соціального управління закладами соціального обслуговування. Так, український учений В. Бідак у своїх працях подав організаційно-правову структуру управління соціальним захистом і соціальним обслуговуванням населення на різних рівнях:

1) рівень державного управління – заходи та дії глобального характеру, визначення загального напрямку розвитку соціального захисту населення;

2) рівень галузевого управління – соціальний захист за професійною ознакою, представлений мережею відомчих соціальних установ, де заходи мають прикладний характер;

3) рівень регіонального управління – реалізує заходи соціального захисту населення, що враховують регіональну специфіку, представлені конкретні регіональні програми соціального захисту населення;

4) місцеве управління соціальним захистом – включає соціальний захист на рівні окремих територій і громад [26, с. 35–39].

Інший аспект управління закладами соціального обслуговування населення пов'язаний із виділенням тактичного, оперативного й стратегічного управління. Цей підхід досить ретельно розглянутий у праці В. Бега, М. Лукашевича, М. Туленкова [25]. Автори виходять з тези про рівні соціально-державного управління в системі закладів соціального обслуговування, які мають короткострокові, середньострокові й довгострокові цілі, акцентують увагу на певному колі управління. Деякі специфічні особливості рівнів управління подано в табл. 2.1.

Порівняння стратегічного, оперативного та тактичного управління у сфері соціального обслуговування [25, с. 368–369]

Характеристика	Тактичне управління	Оперативне управління	Стратегічне управління
Місія, призначення	Вирішення кризових ситуацій, надання послуг з метою стабілізації стану клієнтів	Організація мережі соціальних закладів з метою забезпечення процесів творення та відтворення людини як єдиного джерела суспільного прогресу й головної виробничої сили суспільного виробництва	Створення розвинутого громадянського суспільства, виживання системи соціального обслуговування в довгостроковій перспективі
Об'єкт концентрації уваги управління	Конкретна особа або ситуація, яка вимагає негайного вирішення	Погляд у внутрішнє середовище мережі закладів соціального обслуговування, пошук шляхів ефективного використання ресурсів	Погляд у зовнішнє середовище, пошук нових можливостей організації, моніторинг та адаптація до змін у навколишньому середовищі
Основа побудови системи управління	Вплив на конкретну людину/клієнта або ситуацію	Організаційні структури, функції, процедури, техніка та технологія	Люди, загальносвітові тенденції

Продовження табл. 2.1

Характеристика	Тактичне управління	Оперативне управління	Стратегічне управління
Критерій ефективності управління	Збереження життя окремої особи або ліквідація кризового характеру ситуацій, що склались в організації, регіоні	Раціональність використання (в окремих випадках прибутковість) потенціалу системи закладів соціального обслуговування	Своєчасність та точність реакції системи соціального обслуговування на нові вимоги суспільного розвитку країни та світу

Так, тактичне управління в системі закладів соціального обслуговування пов'язано з реалізацією основних напрямів соціального обслуговування, надання соціальних послуг: соціально-економічні послуги, юридичні (правові) послуги, соціально-педагогічні послуги, психологічні послуги, соціально-медичні послуги, соціально-побутові послуги, інформаційні послуги. Тобто основним суб'єктом управління є соціальний працівник, державний службовець, причому основною метою його діяльності є стабілізація життя особи або кризової ситуації.

Рівень оперативного управління в системі соціального обслуговування пов'язаний з організацією ефективного функціонування закладів соціального обслуговування. На цьому рівні управління реалізується структурно-функціональний і технологічний підходи в управлінні закладами соціального обслуговування населення.

Стратегічне управління системою соціального обслуговування, на думку В. Бега, – це управління мережею соціальних закладів, що спирається на людський потенціал як основу організації, орієнтує виробничу діяльність

на попит клієнтури/споживачів, оперативно реагує й здійснює своєчасно зміни в організації соціальної роботи, що відповідає виклику з боку соціального середовища та дає змогу досягати максимального ефекту у використанні людських, матеріальних, інформаційних, фінансових та інших можливостей мережі соціальної допомоги громадянам країни, що в сукупності дає змогу значно посилити процес саморозгортання громадянського суспільства в руслі загальноєволюційного процесу європейської та світової спільнот [25, с. 365].

Слід зазначити, що особливості і специфіка стратегічного управління системою закладів соціального обслуговування залежать від певної моделі державної соціальної політики, її ціннісно-ідеологічних імперативів, що ґрунтуються на соціокультурних цінностях суспільства, рівня розвитку громадянського суспільства, на що звертає увагу М. Туленков, визначаючи соціальну політику в широкому розумінні як “складову загальної стратегії держави, тобто сукупність ідеологічних уявлень суспільства і держави про стратегічні цілі соціального розвитку, а також діяльність з досягнення соціальних показників, що відповідають цим цілям” [221, с. 12].

Наукові дослідження типологізації й кваліфікації моделей соціальної політики присвячені праці як українських науковців (Т. Семигіна, П. Шевчук [187; 242]), так і зарубіжних (Г. Еспінг-Андерсен, Н. Ферніс і Т. Тілтон, Р. Мішра, Р. Тітмусс [186; 254], В. Гордін, Н. Волгін, О. Холостова [234]).

Г. Еспінг-Андерсен на основі широкомасштабного дослідження соціальних держав відокремив корпоративістську, соціал-демократичну та ліберальну моделі соціальної політики [254]. Деякі особливості цих форм соціальної політики подано на рис. 2.1 (за працею О. Холостової [234]).

Модель соціальної політики визначає міжсекторна взаємодія держави, бізнес-структури, громадські об'єднання й територіальна громада. На сьогодні вчені виділяють три основні моделі соціальної політики: соціал-демократичну, корпоративістську (консервативну) і ліберальну, в кожній з яких існує певна ідеологія в системі надання соціальних послуг та специфіка

взаємодії основних суб'єктів соціального партнерства (особливо ролі держави).

Моделі реалізації соціальної політики держави		
Ліберальна модель	Корпоративістська модель	Соціал-демократична модель
<p>Головний принцип</p> <ul style="list-style-type: none"> • особиста відповідальність кожного члена суспільства за власну долю і долю сім'ї <p>Фінансова основа</p> <ul style="list-style-type: none"> • приватні кошти; • приватне страхування <p>Загальна характеристика</p> <ul style="list-style-type: none"> • модель, в якій держава несе відповідальність за забезпечення мінімальних доходів громадян і захист та підтримку бідних 	<p>Головний принцип</p> <ul style="list-style-type: none"> • максимум відповідальності за своїх працівників несе корпорація <p>Фінансова основа</p> <ul style="list-style-type: none"> • страхові внески підприємств <p>Загальна характеристика</p> <ul style="list-style-type: none"> • модель пожиттєвого найму працівників, яким підприємство забезпечує різні види соціального забезпечення 	<p>Головний принцип</p> <ul style="list-style-type: none"> • відповідальність усього суспільства за долю своїх членів <p>Фінансова основа</p> <ul style="list-style-type: none"> • державний бюджет; • державні соціально-страхові фонди <p>Загальна характеристика</p> <ul style="list-style-type: none"> • перерозподільча модель соціальної політики з провідною роллю держави

Рис. 2.1. Загальна характеристика моделей соціальної політики

Так, соціал-демократична модель передбачає універсальність в соціальному обслуговуванні й домінування впливу держави в соціальній сфері. Необхідно зазначити, що соціал-демократична модель соціальної політики забезпечує доволі ефективне співробітництво різних соціальних груп з державою в межах трьохсторонніх переговорів, а також є підсумком політичної прихильності різних соціальних сил інституціональним принципам суспільства добробуту [221, с. 24]. У функціонуванні цієї моделі домінують принципи корпоративізму і трудових досягнень. Вона встановлює жорсткий зв'язок між рівнем соціального захисту та успішністю і тривалістю професійної діяльності. У корпоративістській (консервативній) моделі значну роль у соціальному обслуговуванні відведено державі та громадському сектору (громадські організації, волонтерські організації, релігійні організації, благодійні фонди, об'єднання територіальної громади) [186, с. 75–90]. Ліберальна модель ґрунтується на принципах індивідуальної

соціальної відповідальності й обмеженої відповідальності держави за соціальне забезпечення громадян. Ліберальна модель пов'язана з відсутністю уніфікованої системи соціального забезпечення, існуванням приватних і недержавних некомерційних закладів надання соціальних послуг, що вказує на провідну роль громадського та комерційного сектору в системі соціального обслуговування [186, с. 53–55, 118–121]. Але варто зазначити, що в усіх моделях соціальної політики (соціал-демократичної, ліберальної й консервативної) держава залишає за собою функції координації та контролю за: здійсненням діяльності недержавних приватних і некомерційних організацій з надання соціальних послуг відповідно до законодавства країни; цільовим використанням матеріальних та фінансових ресурсів; розробкою соціальних програм; збором податків і їх перерозподілом у вигляді пенсій, допомоги й різних виплат.

У цьому аспекті доцільним є аналіз досвіду світових соціальних держав у розбудові моделі взаємодії громадських організацій, держави і бізнесу в управлінні закладами соціального обслуговування.

Розглянемо досвід деяких країн світу з різними моделями соціальної політики. Наприклад, у США (ліберальна модель соціальної політики та соціального обслуговування), у зв'язку з відсутністю державних соціальних послуг як таких, НДО завжди відігравали важливу роль у вирішенні соціальних проблем. Ще в 1935 р. був прийнятий закон, що дозволяє відраховувати суми добродійних пожертвувань з бази оподаткування корпорацій. Цей закон створив умови для партнерства між бізнесом і НДО. Система державного фінансування соціальних послуг, що надаються населенню через НДО, була введена в США тільки в 70-х рр. минулого століття [203, с. 11].

Американська модель фінансування проєктів локальних організацій заснована на перерахуванні коштів, що надходять від комерційних структур, фондів, приватних осіб, НДО і з інших джерел на потреби місцевої громади (до комунальних фондів). Комунальний фонд – це приклад інституційної

взаємодії й соціального партнерства трьох секторів (держава, бізнес, НДО). Основними елементами комунального фонду є: ефективна система збору пожертвувань від мешканців, підприємців, місцевого співтовариства, уряду й добродійних фондів; базовий інвестиційний фонд, що дає змогу одержувати кошти від внесків на операційні потреби; відкрита система управління, до якої входять представники трьох секторів [203, с. 11–12].

У країнах ЄС спостерігаються істотні відмінності в підходах до того, хто і як забезпечує соціальний добробут громадян, даються різні відповіді на запитання “хто відповідає за соціальне обслуговування?”, “хто повинен надавати послуги?” і “хто повинен платити за послуги?”. Розглянемо взаємодію держави і НДО на прикладі Швеції, Данії, Фінляндії, Німеччини та Великої Британії.

Система державного соціального забезпечення в Швеції (соціально-демократична модель соціальної політики) перебуває на високому рівні, тому НДО відіграють там достатньо обмежену роль. У більшості випадків це допоміжні послуги на додаток до послуг у межах державної системи соціального обслуговування. НДО займаються також підтримкою інвалідів; надають послуги сім'ям, які вже відмовилися або можуть відмовитися від своєї дитини, віддавши її на виховання до спеціальної установи. Більшість добровільних організацій, що надають соціальні послуги в Швеції, працюють за кордоном, хоча в них є й місцеві філіали. Але місцева громада відіграє значну роль в управлінні державними закладами соціального обслуговування, виконуючи консультативну та контрольну функції.

У Фінляндії (корпоративістська модель соціальної політики) тісна співпраця всіх рівнів влади з НДО склалася без встановлення на законодавчому рівні. НДО надають широкий комплекс послуг: від утримання центрів денного перебування до допомоги вдома. Деякі види послуг, такі як, наприклад, послуги притулків, практично повністю перебувають у веденні НДО. У Фінляндії на сьогодні близько 75% послуг із соціального

забезпечення надають муніципалітети, а 25% – приватні організації й установи [124, с. 24–47].

На більшій частині території Німеччини (корпоративістська модель соціальної політики) місцеві органи влади починають вирішувати ту чи іншу соціальну проблему тільки тоді, коли використані й не принесли результату всі можливі способи, включаючи залучення НДО як постачальника соціальних послуг. Органи управління не мають права створювати організацію для надання тієї або іншої послуги, якщо це в силах зробити добровільні організації. Проте влада може запропонувати НДО створити відповідну установу або службу. При цьому фінансування процесу добровільного надання послуг здійснюватиметься з державного бюджету. [258]. Важливу роль у соціальному обслуговуванні громадян у Німеччині відіграють добровільні об'єднання, насамперед, Німецький Червоний Хрест і церковні добродійні союзи, які здійснюють догляд за хворими, похилими людьми й інвалідами, надають їм соціальну та медичну допомогу.

У Великій Британії (ліберальна модель соціальної політики) соціальні послуги надають НДО, комерційні підприємства, державні установи, тобто сформовано змішану систему соціального обслуговування. НДО беруть участь у створенні будинків-інтернатів для немолодих громадян і інвалідів [203, с. 29].

Таким чином, у світовій практиці існує два основні способи підтримки державою сфери виробництва соціально значущих послуг: фінансування (субсидування) і непряма підтримка. У першому випадку держава формує замовлення на надання соціальних послуг, що фінансуються з бюджету, надає гранти НДО або фінансує безпосередньо споживача шляхом надання ваучерів. При цьому недержавні постачальники самостійно залучають додаткові засоби за рахунок оплати послуг споживачами або пожертвувань для фінансування тієї частини соціально значущих благ, які не фінансуються з бюджету, що дає змогу економити бюджетні кошти.

Отже, на основі аналізу досвіду розвинутих соціальних держав з розбудови соціального партнерства в системі надання соціальних послуг можна зробити певні висновки.

По-перше, міжсекторне соціальне партнерство є поширеним інструментом управління в системі соціального обслуговування розвинутих країн світу, моделі якого відрізняються провідною роллю держави й приватного сектору в соціальній сфері (залежно від моделі соціальної політики).

По-друге, особливого розвитку набула система закладів соціального обслуговування на рівні територіальної громади, яка охоплює максимальну кількість потенційних споживачів соціальних послуг, залучаючи до співпраці недержавні комерційні й некомерційні організації. Роль НДО в соціальному обслуговуванні й управлінні закладами з надання соціальних послуг досить значна, що сприяє підвищенню якості соціальних послуг, їх доступності та відповідності потребам громади відповідно до принципу територіальності.

По-третє, роль держави (державних і місцевих органів влади) в управлінні закладами соціального обслуговування змінюється від патерналізму (централізоване управління та бюджетне фінансування) до партнерської взаємодії з приватним сектором і організаціями громадянського суспільства (децентралізація управління та фінансування у вигляді субсидій, грантів, благодійних коштів, податкових пільг тощо), причому державі відводять організаційну (створення умов для соціального партнерства) і контрольну (якість надання послуг) функції.

По-четверте, посилюється тенденція створення приватних або державно-приватних закладів з надання соціальних послуг.

Таким чином, проведений аналіз надання соціальних послуг у розвинутих соціальних державах з різними моделями соціальної політики свідчить про розвиток соціального партнерства як формування конструктивної взаємодії трьох секторів суспільства: держави, бізнесу, інституцій громадянського суспільства, територіальної громади через такі

напрями: 1) децентралізація соціальних послуг; 2) розвиток мережі територіальних центрів соціального обслуговування й соціальних служб, що підвищує рівень доступності соціальних послуг; 3) залучення громадських, приватних і благодійних організацій на конкурсних засадах до надання соціальних послуг населенню; 4) підвищення доступності та відкритості інформації щодо діяльності закладів соціального обслуговування в конкретній територіальній громаді.

На сьогодні, як зазначає Ю. Лисенко, простежується стійка тенденція зміни варіантів домінування суб'єктів соціальної політики в процесі демократизації українського суспільного життя: по-перше, розподіл соціальної відповідальності між владою, бізнесом і громадянським суспільством як суб'єктами соціальної політики; по-друге, досить сильним є вплив раніше сформованої моделі соціальної політики, а отже, пріоритетне місце в механізмах реалізації соціальної політики належить державі; по-третє, посилення впливу на соціальну політику недержавних суб'єктів (регіональних бізнес-груп, окремих підприємств, профспілок, громадських організацій, благодійних фондів тощо, зокрема на місцевому рівні реалізації політичної влади) [122]. Отже, модель соціальної політики в Україні можна визначити як змішану, яка втілює в собі патерналістську соціалістичну модель із вектором її лібералізації.

Таким чином, організація управління системою соціального обслуговування залежить від домінування певної моделі соціальної політики, особливості якої визначають провідну роль суб'єкта соціальної політики й системи соціального захисту, що в умовах глобалізації набуває ліберального характеру та зменшення ролі держави в управлінні соціальною сферою суспільства.

На рис. 2.2 подано структурну модель системи соціального обслуговування в Україні.



Рис. 2.2. Структурна модель системи соціального обслуговування в Україні

Отже, провідна роль в управлінні системою соціального обслуговування належить державі. Для управління системою соціального обслуговування держава створює мережу центральних і місцевих органів управління. Залежно від того, де зосереджені функції управління системою

соціального обслуговування, прийнято виділяти дві основні моделі: централізовану й децентралізовану. Якщо перша модель пов'язана із зосередженням функції управління системою соціального обслуговування в центральних органах влади, то в другій управлінські функції щодо системи соціального обслуговування здійснюють в основному місцеві органи, у тому числі органи місцевого самоврядування.

Система соціального обслуговування представлена мережею закладів і установ, які вживають соціальних заходів, спрямованих на сприяння, підтримку й соціальні послуги окремим особам чи групам населення для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності.

Сучасна система закладів соціального обслуговування в Україні передбачає функціонування як державних, так і недержавних комерційних та некомерційних соціальних служб і організацій соціального обслуговування, що свідчить про багатосуб'єктність в управлінні системою таких закладах. До таких суб'єктів треба зарахувати державу й державні органи влади, органи місцевого самоврядування, інститути громадянського суспільства, соціальні програми, соціальні проекти та благодійні фонди, фінансові бізнес-структурами.

Однак, на нашу думку, провідним суб'єктом управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні повинна виступати територіальна громада (міста, селища, району). Очевидно, що ефективність функціонування закладів соціального обслуговування залежить від скоординованої взаємодії всіх суб'єктів управління, яка може відбуватися на основі механізмів соціального партнерства.

2.3. Принципи, механізми та функції управління закладами соціального обслуговування

Сучасні теорії управління соціальною сферою будуються на концепції соціальної держави (що зазначено й у Конституції України [105]). У цьому розумінні основою держави й системи управління виступає її соціальність та реалізація принципу соціальної справедливості. Так, Л. Ільчук, А. Сивак, О. Давидюк у проекті концепції соціальної держави визначають основні принципи соціальності держави [95]. На їхню думку, втілення принципу соціальної справедливості реалізується в спрямованості соціальної політики соціальної держави, яка виступає її основним проявом і змістовою характеристикою. Залежно від напрямів реалізації соціальної політики можна говорити про змістовну наповненість соціальної держави як такої, визначаючи її особливості й риси. Це такі напрями, як: соціальний захист населення; забезпечення суспільними благами; розвиток інфраструктури громадянського суспільства; створення умов для забезпечення достатнього життєвого рівня кожної людини, її сім'ї; розвиток соціально орієнтованої економіки; забезпечення ринкових можливостей і реалізація права на частину суспільного добробуту шляхом справедливого розподілу прибутків і майна; забезпечення свободи, справедливості, розвитку особистості. Відтак головне завдання соціальної держави зумовлює визначення основних принципів, що їх мають усвідомлювати громадяни й реалізувати в ході своєї діяльності державні та недержавні інституції. Це такі принципи, як: загального добробуту, соціальної справедливості, солідарності, субсидіарності, соціальної безпеки.

Держава в особі органів влади, насамперед, повинна здійснювати ефективне управління в усіх сферах суспільного життя, у тому числі забезпечити належне формування та реалізацію державної соціальної політики. Класифікуючи її за видами, можна виділити як окремий напрям

державну політику у сфері соціального захисту населення [82, с. 13–15]. Зауважимо, що “своєрідною формою державної політики і як засіб її практичного втілення в життя виступає державне управління” [62, с. 30].

Отже, управління соціальним захистом і соціальним обслуговуванням населення можна визначити як діяльність держави, що характеризується сукупністю організаційно-правових, економічних та інших відповідних заходів із забезпечення соціальних прав і гарантій кожного члена суспільства та ґрунтується на конституційному принципі соціальної держави. Сьогодні основними параметрами соціальної держави, як зазначає В. Бех, є такі: розвинена система соціального страхування, високий рівень податків, що формують бюджет та розміри бюджетних відрахувань на соціальну сферу (особливо в країнах із соціал-демократичною моделлю соціальної політики); розвинута система соціального обслуговування та мережі територіальних соціальних служб; ефективна нормативно-правова база соціальної роботи; взаємодія державних органів, громадянського суспільства та бізнес-структур [24, с. 185–191].

Як нами було визначено, соціальне обслуговування виступає як складова соціального захисту населення. Надання соціальних послуг є діяльністю, спрямованою на допомогу особам, які потрапили в складні життєві обставини, а тому повинна ґрунтуватися й здійснюватися на підставі певних принципів (лат. *principium* – першопричина, керівна ідея, головне правило поведінки [230, с. 382]). Як зазначає Л. Шумна, розмежовують об’єктивний і суб’єктивний зміст принципу. В об’єктивному значенні принцип – це відбиття природної або суспільної закономірності; він існує, тому що такими є закони природи й суспільства. Суб’єктивний зміст принципу полягає в тому, що він являє собою напрям вчинків людини. Принципи є соціальними явищами як за джерелом виникнення, так і за змістом; їх виникнення зумовлено потребами суспільного розвитку, у них відображають закономірності суспільного життя [244].

Принципи соціального управління розуміють як початкові ідеї, правила, основні положення, якими керуються органи управління в соціальних умовах, що склалися в суспільстві. Вчені пропонують різні набори принципів. Серед них виділяють такі: принцип єдиноначальності в ухваленні рішень і колегіальності при їхньому обговоренні; принцип єдності адміністративно-державного, господарського й соціально-культурного менеджменту; принцип сполучення галузевого та територіального соціального управління; принцип мотивації праці; принцип науковості соціального управління; принцип відповідальності за результати соціального управління; принцип раціонального підбору кадрів, їхньої підготовки, розподілу й використання; принцип економічності та ефективності управління; принцип системності; принцип ієрархічності; принцип необхідної різноманітності; принцип обов'язковості зворотного зв'язку [154, с. 48–49].

Л. Карапетян називає такі принципи соціального управління, об'єднуючи їх у дві групи: соціально-політичні – єдність економічного й політичного управління; поєднання державного та суспільного управління; розвиток демократії й залучення широких мас в управління; формування та врахування суспільної думки; сполучення суспільних і особистих, загальнодержавних та місцевих інтересів; організаційно-адміністративні – взаємозв'язок загальнодержавного, регіонального й місцевого управління; об'єктивність, повнота та оперативність інформації; планування й прогнозування; раціональна організація апарату управління та управлінської праці; поєднання колегіальності, єдиноначальності й особистої відповідальності; проведення кадрової політики за ознаками професіоналізму, діловитості й високого морального обов'язку; гарантія законності; контроль за виконанням [97, с. 52–53]. Наведені переліки принципів соціального управління не вичерпують усього їхнього різноманіття.

Суть принципів соціального управління розкривається через його функції. Так, Д. Валовий визначає три групи функцій соціального управління відповідно до соціальної сфери. Перша група пов'язана зі створенням сприятливих умов життя людей і послідовним поліпшенням, удосконаленням цих умов. Друга група функцій соціального управління охоплює процеси змін у змісті життєдіяльності людей. Третя група функцій охоплює цілеспрямовані дії на перебіг процесів формування, функціонування та розвитку соціальних систем як цілісних утворень, змін їхньої соціальної організації й структури [204].

У Законі України “Про соціальні послуги” прописано основні принципи соціального обслуговування: адресність надання соціальних послуг та індивідуальний підхід до клієнта на основі його потреб і проблемної ситуації; доступність отримання соціальних послуг незалежно від статусу; добровільності вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг; принцип комплексності надання соціальних послуг; ефективність використання бюджетних та позабюджетних коштів суб'єктами, що надають соціальні послуги; принцип законності; принцип соціальної справедливості; принцип соціальної субсидіарності; принцип дотримання етичних і правових норм [90].

Ці принципи відображають майже всі аспекти соціального обслуговування, включаючи як організаційно-управлінські принципи, так і суто професійні, що пов'язані зі специфікою діяльності працівників у системі соціального захисту населення. Тому закони управління системою соціального обслуговування, на думку В. Бега, реалізуються через принципи управлінської діяльності. Якщо закони соціального і державного управління відображають сутнісні відносини між об'єктом і суб'єктом управління, то принципи соціального й державного управління, виходячи із цих відносин, детермінують основні правила розбудови та дії суб'єкта й об'єкта соціальної та державної взаємодії. За змістом принципи управління соціальним обслуговуванням – це вихідні, основні, керівні установки, норми діяльності з

упорядкування системи соціального обслуговування, організація взаємодії об'єктів соціального обслуговування. Принципи забезпечують інтеграцію окремих видів управлінської діяльності в різних підрозділах системи управління, взаємну їх упорядкованість та загальну спрямованість на досягнення головної мети. За літературою управлінського спрямування, це об'єктивність, системність, ефективність, конкретність головної ланки, раціонального сполучення централізму та демократизму, єдиноначальності й колегіальності, галузевого та територіального управління. Це так звані загальні принципи управління [25, с. 370–371].

Крім того, на думку В. Беха, у стратегічному варіанті управління системою закладів соціального обслуговування треба враховувати та посилювати дію специфічних принципів, що впливають з характеру соціальної взаємодії: соціальної справедливості, соціальної відповідальності, соціальної солідарності, соціальної компенсації, соціального партнерства [25, с. 373–375].

Група науковців (В. Гордін, Г. Новікова, К. Чагін) виділяють технологічний підхід до визначення основних принципів управління системою закладів соціального обслуговування населення [148; 229; 236]. В основі цього підходу лежить технологія як система дій, спрямованих на оптимізацію діяльності закладів соціального обслуговування. Серед основних автори виділяють такі:

- 1) принцип надання споживчих субсидій;
- 2) принцип конкурсного замовлення й безконкурсного замовлення (завдання) на соціальне обслуговування;
- 3) принцип адресної результативно-орієнтованої соціальної допомоги незаможним;
- 4) принцип виміру результативності надання соціального обслуговування й соціальних послуг;
- 5) принцип адміністрування соціального обслуговування в контексті надання соціальних послуг.

Незважаючи на різноманітність підходів до визначення принципів соціального управління закладами соціального обслуговування, система соціальних служб формується на основі законності, гуманізму, справедливості й демократизму. При цьому єдиними для всієї системи закладів соціального обслуговування є загальні принципи, дотримання яких робить цю систему цілісною та послідовною.

Погляд на соціальні служби як систему передбачає не тільки аналіз її структури, а й дослідження відносин між її частинами. При цьому основними принципами таких відносин у багатьох публікаціях українських і зарубіжних авторів називають принцип соціального партнерства різних секторів і рівнів у здійсненні соціального обслуговування населення, принцип децентралізації управління системою соціального обслуговування, принцип субсидіарності. Так, на думку Дж. Гілберта, до основних принципів функціонування ефективної системи соціального обслуговування варто також зарахувати такі:

- нефрагментованість соціального обслуговування або скоординованість діяльності й рівномірне розміщення організацій соціального обслуговування на визначеній території;

- доступність організацій соціального обслуговування або відсутність виключення громадян із системи соціального обслуговування на основі їх соціальних та інших характеристик;

- безперервність соціального обслуговування або взаємодоповнюваність діяльності соціальних служб, відсутність “розривів” у процесі соціального обслуговування громадян;

- відповідність діяльності організацій соціального обслуговування потребам громадян [255, с. 121–122].

Таким чином, на основі аналізу різних підходів до визначення основних принципів соціального управління закладами соціального обслуговування можна систематизувати основні наукові доробки відповідно до рівня соціального управління в системі соціального захисту і соціального обслуговування населення (табл. 2.2).

**Систематизація принципів соціального управління
на різних рівнях управління**

Рівень управління	Принципи соціального управління
Соціальна держава	Принципи соціальної справедливості, загального добробуту, солідарності, субсидіарності, соціальної безпеки
Соціальна політика	Принципи соціальної справедливості, соціальної солідарності, індивідуальної соціальної відповідальності, соціального партнерства
Система соціального захисту	Принципи соціального страхування, соціальної допомоги, соціального забезпечення
Система соціального обслуговування	Принцип адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних та позабюджетних коштів, законності, дотримання стандартів якості, відповідальності за дотримання етичних і правових норм
Система закладів соціального обслуговування	Принцип державних засад в організації закладів соціального обслуговування, територіальності й доступності, децентралізації в управлінні, сполучення галузевого та регіонального управління, принцип соціального партнерства

Виходячи з виділених принципів соціального управління закладами соціального обслуговування, можна виділити три групи функцій управління закладами соціального обслуговування:

1) підвищення якості й доступності надання соціальних послуг особам, які опинилися в складних життєвих умовах або які належать до груп “ризик”;

2) формування функціонування й організаційного розвитку закладів соціального обслуговування на рівні територіальної громади;

3) сприяння розвитку ефективної моделі соціального обслуговування на основі соціального партнерства.

Функціями соціального управління закладами соціального обслуговування першої групи є професіоналізація надання соціальних послуг населення через професійне кадрове забезпечення, розробку методів та інструментарію соціальної роботи, що передбачають адресність і індивідуальний підхід до клієнта.

Функції другої групи охоплюють цілеспрямований вплив на процеси формування, функціонування й організаційного розвитку закладів соціального обслуговування, змін їх соціальної організації та структури.

До третьої групи входять функції соціального управління, які пов’язані зі створенням принципово нової моделі надання соціальних послуг шляхом створення мережі територіальних закладів соціального обслуговування та залучення до їх діяльності приватних і громадських організацій, налагодження партнерських відносин із державним сектором соціального обслуговування.

Із принципами соціального управління системою соціального обслуговування також пов’язані механізми управління закладами соціального обслуговування. Суто принципи управління визначають змістовну й системну характеристику механізмів управління, наповнюють їх ціннісним змістом і визначають пріоритети управлінської діяльності, зокрема в системі закладів соціального обслуговування.

Розглянемо поняття “механізм управління” і його основні види в системі соціального обслуговування населення. Науковці виділяють два основних підходи до визначення цієї категорії (наприклад, Л. Приходченко

[171, с. 269–274]): перший підхід акцентує увагу на виділенні в механізмі управління системи елементів, які утворюють певну організаційну структуру, другий підхід механізм управління розглядає не тільки в організаційному аспекті, але і в його динаміці та функціонуванні.

На думку Н. Нижник та О. Машкова [146, с. 37–49], механізм управління забезпечує управлінський вплив на внутрішні (наприклад, в управлінні організаційною структурою закладу соціального обслуговування) та зовнішні фактори (управління механізмами взаємодії з іншими організаціями, що надають соціальні послуги), від яких залежить результат діяльності управлінського об'єкта (закладу соціального обслуговування).

Отже, механізм соціального управління виступає як система практичного здійснення впливу на конкретний об'єкт управління. Виходячи із цього, можна припустити, що механізм соціального управління закладами соціального обслуговування є системою політичних, соціальних, правових, економічних, організаційно-адміністративних інструментів управління закладами соціального обслуговування відповідно до пріоритетів і принципів розвитку соціальної держави, яка спрямована на досягнення соціальної справедливості й добробуту.

Дослідники виокремлюють різні види механізмів соціального управління. Зокрема, Р. Ларіна, А. Владзимирський і О. Балусева визначають економічні, мотиваційні, організаційні, правові механізми як складову єдиної за своєю природою системи механізмів управління [120, с. 50–51]. О. Коротич диференціює адміністративні (організаційно-розпорядчі), правові, економічні, політичні, соціально-психологічні, морально-етичні та комплексні механізми управління [107, с. 246].

Таким чином, серед основних механізмів управління закладами соціального обслуговування, які спрямовані на підвищення ефективності їх функціонування, можна виділити такі: нормативно-правові, фінансово-економічні, організаційно-управлінські. Розглянемо детальніше їх

особливості й проблеми їх реалізації в сучасній системі управління закладами соціального обслуговування.

Нормативно-правові механізми управління системою закладів соціального обслуговування полягають у створенні нормативно-правових умов розвитку та функціонування закладів соціального обслуговування населення. Дослідивши особливості становлення українського законодавства у сфері соціального захисту та соціального обслуговування, науковці виокремлюють декілька хронологічних періодів:

1) 1990–1993 рр. – зародження української системи соціального захисту та соціального забезпечення незалежної України;

2) 1996–2000 рр. – становлення української системи соціального захисту та соціального обслуговування. Нормативні акти спрямовані на формування системи загальнообов'язкового державного соціального страхування;

3) 2000–2003 рр. – модернізація наявної системи соціального захисту та соціального обслуговування;

4) з 2004 р. – становлення нової системи соціального захисту та соціального забезпечення. Ухвалені нормативні акти використовують нові підходи до розвитку системи соціального захисту та соціального забезпечення, спрямовані на розширення сфери застосування соціальних послуг [190, с. 30–34].

У 2007 р. Кабінетом Міністрів України було схвалено Концепцію реформування системи соціальних послуг [173] і План дій щодо її реалізації. Ці підзаконні правові акти розглядали як логічне продовження започаткованої з прийняттям Закону України “Про соціальні послуги” [90] реформи сфери надання соціальних послуг. Як зазначає К. Дубич, аналіз текстів Концепції та інших нормативно-правових актів показав, що мета, завдання, принципи, стратегічні напрями реформи видаються набагато сучаснішими, прогресивнішими порівняно з попередньою практикою функціонування соціальної сфери, але сама Концепція була реалізована не в

повному обсязі через законодавчу неврегульованість питань, пов'язаних з формуванням соціального замовлення, визначенням потреб адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах, їх видах і обсягах, плануванням і наданням соціальних послуг з урахуванням визначених потреб, а також із запровадженням стандартизації соціальних послуг [70, с. 214]. У 2012 р. було схвалено нову Стратегію реформування системи надання соціальних послуг [174], у якій по-новому задекларовано низку намірів щодо перетворень у цій системі.

Основними надбанням прийнятої Стратегії є таке: акцентування уваги на визначенні потреб населення адміністративно-територіальної одиниці в соціальних послугах, що особливо важливо в сучасних умовах децентралізації та створення територіальних громад; затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати.

Як зазначають О. Кочемировська та О. Пищуліна, на сьогодні існують певні проблеми нормативно-правового врегулювання системи надання соціальних послуг. Серед них вони виділяють такі:

1) надмірний обсяг та термінологічна неузгодженість чинного соціального законодавства;

2) нормативи надання соціальних послуг закріплені лише для осіб, які перебувають на утриманні держави в закладах соціального обслуговування, а існуюча державна система соціальних послуг орієнтована на догляд у стаціонарних закладах;

3) відсутня концепція стандартизації надання соціальних послуг. Державний соціальний стандарт в Україні формується, виходячи з мінімально можливого, а не з необхідного споживання. Натомість, держава має встановити гарантовані своїм громадянам нормативи забезпечення послугами сфери соціального захисту [153, с. 21–24].

Отже, на сьогодні в системі управління закладами соціального обслуговування існують проблеми в нормативно-правовій площині у зв'язку з недосконалістю чинного законодавства, яке б регламентувало надання соціальних послуг різними суб'єктами управління, їх функціональну спрямованість і взаємодію. Соціальне партнерство як взаємодія між різними секторами сприятиме розробці нормативно-правової бази щодо структури та функцій управління такими закладами на основі консенсус-орієнтованої взаємодії й дотримання принципів доступності соціального обслуговування.

Фінансово-економічні механізми управління системою закладів соціального обслуговування полягають у реалізації напрямів ресурсного забезпечення надання соціальних послуг у закладах соціального обслуговування. Фінансовий механізм у вузькому розумінні – сукупність конкретних фінансових методів та важелів впливу на формування й використання фінансових ресурсів з метою забезпечення функціонування та розвитку державних структур, суб'єктів господарювання й населення. Як зазначає В. Кириленко, структура фінансового механізму будується на двох підсистемах: фінансовому забезпеченні та фінансовому регулюванні, а також системі важелів впливу [99, с. 25–28].

Наявна система фінансового забезпечення закладів соціального обслуговування має певні недоліки [153, с. 29–32]:

1) більша частка бюджетного фінансування спрямована на надання соціальних послуг в установах стаціонарного типу, а не на безпосереднє надання соціальних послуг конкретним особам та сім'ям, які їх потребують;

2) частка дотації вирівнювання чітко прив'язана до кількості осіб, які обслуговуються в стаціонарних установах, і вона є значно більшою, ніж частка дотації, яка надходить до місцевих бюджетів за послуги, що надаються безпосередньо в громаді. Залучення до надання соціальних послуг недержавних надавачів або комунальних закладів, що надають послуги в громаді, призведе до зменшення частки дотації вирівнювання, передбаченої

для організації надання соціальних послуг, а органи місцевого самоврядування в цьому не зацікавлені;

3) проблеми фінансування поєднані з недоліками у плануванні видатків на реалізацію державних соціальних гарантій [218]. Недостатньо розроблений принцип субсидіарності в реалізації державних соціальних гарантій;

4) відсутні нормативи регулювання тарифів на оплату послуг соціальної сфери [162].

Отже, зазначені недоліки системи фінансового забезпечення закладів соціального обслуговування спричиняють недостатню ефективність використання коштів, а також незацікавленість керівників установ залучати позабюджетні кошти.

Наприклад, за статистичними даними щодо надання територіальними центрами соціального обслуговування адресної натуральної та грошової допомоги громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах, за 2014 р. було надано адресної грошової допомоги 66 860,84 тис. грн, з них всього 4787,52 тис. грн з позабюджетних коштів (7,16%), адресної натуральної допомоги – 51 199,24 тис. грн, з них усього 25 821,25 тис. грн з позабюджетних коштів (50,43%) [139]. Ці дані свідчать, по-перше, про недостатність ініціативи щодо залучення позабюджетних коштів з боку державних органів управління системою соціального обслуговування; по-друге, про недовіру недержавних організацій до прозорості процедури використання наданої грошової допомоги державними закладами соціального обслуговування.

Таким чином, залучення до фінансування закладів соціального обслуговування (у розрахунку до бюджету цільових соціальних проектів або програм і їх результату) комерційних та некомерційних організацій дасть змогу більш ефективно використовувати отримані ресурси, а це можливо шляхом упровадження механізму соціального партнерства у формі

субсидіювання, ваучерної системи, надання грантів, а також контролю за використанням наданих фінансових ресурсів.

Організаційно-управлінські механізми управління системою закладів соціального обслуговування полягають у скоординованій та ефективній діяльності системи управління закладами соціального обслуговування на всіх рівнях і організації взаємодії між різними суб'єктами управління. Серед проблем у реалізації організаційно-управлінських механізмів у системі закладів соціального обслуговування можна відзначити такі, як: слабка скоординованість дій між різними органами управління системою соціального обслуговування, відсутність ефективної взаємодії органів управління й інститутів громадянського суспільства, слабка залученість бізнес-структур до вирішення соціальних проблем, професійна некомпетентність держслужбовців, відсутність інноваційних технологій надання соціальних послуг.

Однією із сучасних інноваційних технологій у соціальному обслуговуванні населення є технологія соціального замовлення на соціальні послуги. Соціальне замовлення як економіко-правова форма реалізації цільових соціальних програм і соціальних проектів, спрямованих на вирішення найбільш соціально значущих проблем загальнодержавного та місцевого значення, дає можливість розробляти й реалізовувати ці програми найбільш ефективно за рахунок бюджетних та інших додатково залучених коштів шляхом визначення виконавців на конкурсній основі [207, с. 5].

Але сьогодні технологія замовлення на соціальне обслуговування застосовують мало. Досвід показав, що існує низка суттєвих проблем, які ускладнюють застосування технології замовлення на соціальне обслуговування в Україні [207]. Отже, можна визначити деякі особливості функціонування механізмів управління закладами соціального обслуговування в системі надання соціальних послуг в Україні (рис. 2.3).



Рис. 2.3. Дисфункціональність і вектори оптимізації механізмів управління закладами соціального обслуговування на основі соціального партнерства

Висновки до другого розділу

У другому розділі подано соціологічний аналіз засад системи соціального обслуговування, що дає змогу розуміти його як два типи систем, що відрізняються одна від одної характером взаємодії з іншими суспільними системами, – інституціональну й організаційну. Соціальне обслуговування є однією зі складових соціального захисту населення та виступає як сучасна модель соціального забезпечення, основою якого є соціальні послуги, надання яких здійснюється в мережі закладів соціального обслуговування.

Розгляд соціального обслуговування як об'єкта соціолого-управлінської рефлексії дав змогу виділити основні критерії соціологічної інтерпретації системи соціального обслуговування в різних парадигмальних соціологічних підходах: по-перше, система соціального обслуговування виступає як об'єктивно існуюча форма соціальної допомоги, що розвивається в конкретно-історичному типі суспільства й залежить від ціннісно-нормативної системи цього суспільства, функції якої полягають у соціальній адаптації та інтеграції людей; по-друге, система надання соціальних послуг формується як соціальна практика й соціальна взаємодія акторів, регульовані встановленими правилами та наявністю ресурсів.

Модель управління системою соціального захисту й соціального обслуговування пов'язана з моделлю соціальної політики, яка визначається роллю держави в регулюванні соціальної сфери, універсальністю соціальних програм і часткою недержавного сектору в соціальному обслуговуванні. У сучасній Україні зберігається централізована модель управління закладами соціального обслуговування, де провідну роль відіграють державні органи управління та фінансування, водночас із розвитком громадянського суспільства, його самоорганізацією набуває поступового поширення багатосуб'єктність в управлінні системою соціального обслуговування: поряд із державними суб'єктами управління набувають значення недержавні

комерційні й некомерційні суб'єкти надання соціальних послуг. Така тенденція сприяє підвищенню якості та доступності соціальних послуг, збільшенню участі територіальної громади в управлінні закладами соціального обслуговування, що відповідає сучасним уявленням про управління закладами соціального обслуговування на основі системи принципів: державних засад в організації закладів соціального обслуговування, територіальності й доступності, децентралізації в управлінні, субсидіарності та соціальної справедливості, соціального партнерства різних секторів суспільства в здійсненні соціального обслуговування населення.

Аналіз сучасного стану системи соціального управління закладами соціального обслуговування дав змогу виділити проблеми й недоліки у функціонуванні основних механізмів управління в системі соціального обслуговування: нормативно-правових, фінансово-економічних і організаційно-управлінських. Серед них можна виділити такі: недосконалість законодавчої бази у сфері надання соціальних послуг; високоцентралізована система управління; відсутність економічного обґрунтування оплати послуг соціальної сфери; недостатня увага органів управління системою соціального обслуговування до залучення позабюджетних коштів і соціального замовлення на надання соціальних послуг недержавними комерційними й некомерційними організаціями.

Таким чином, сьогодні існує певна проблема підвищення ефективності функціонування системи закладів соціального обслуговування, яка може бути вирішена шляхом модернізації системи управління, чинником якої є соціальне партнерство як міжсекторний підхід в управлінні закладами соціального обслуговування, де суб'єктами управління поряд із державою виступають інституції громадянського суспільства, зацікавлені бізнес-структури, представники територіальних громад.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА ЯК ІНСТРУМЕНТУ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДАМИ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ

3.1. Соціологічний аналіз стану, можливостей і критеріїв реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні

Для дослідження можливостей і перспектив реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні було проведено експертне опитування серед основних суб'єктів соціального партнерства Запорізької області й соціологічне опитування серед клієнтів закладів соціального обслуговування Запорізької області.

Об'єкт дослідження: надавачі соціальних послуг (органи управління соціального захисту; керівники закладів соціального обслуговування; соціальні працівники; керівники (співробітники) громадських організацій, що надають соціальні послуги), отримувачі соціальних послуг (клієнти закладів соціального обслуговування і громадських організацій, що надають соціальні послуги), керівники (представники) комерційних структур соціально відповідального бізнесу.

Предмет дослідження – стан і можливості впровадження соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні.

Мета дослідження – оцінювання стану й можливостей реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні в умовах реформування системи регіонального

управління, децентралізації влади та розвитку громадянського суспільства на рівні територіальних громад.

Завдання дослідження:

- 1) оцінити діяльність органів управління закладами соціального обслуговування;
- 2) визначити фактори ефективності управління закладами соціального обслуговування;
- 3) виявити можливості реалізації соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг;
- 4) з'ясувати особливості взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Результати дослідження містять соціологічний аналіз можливостей упровадження механізму соціального партнерства в систему соціального обслуговування на регіональному рівні (Запорізька область). У табл. В.1 (Додаток В) подано операціональні поняття та емпіричні індикатори соціологічного дослідження. Для реалізації поставленої мети було розроблено анкету соціологічного дослідження (Додаток Г).

Емпіричну базу дослідження становлять результати: 1) експертного опитування 300 респондентів з-поміж суб'єктів соціального партнерства – представників державних органів управління закладами соціального обслуговування та громадських організацій, що надають соціальні послуги на рівні територіальних громад у Запорізькій області; 2) масового опитування 1200 респондентів клієнтів державних закладів соціального обслуговування – зареєстрованих отримувачів соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування, центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді; громадських організацій, що надають соціальні послуги; 3) соціологічного опитування 200 респондентів з-поміж керівників (представників) соціально відповідального бізнесу, які беруть участь у співробітництві з органами управління закладами соціального обслуговування. Опитування проведено в три етапи протягом 2014–2016 рр.

Характеристика вибірки експертного опитування (300 респондентів), що відповідає структурі управління закладами соціального обслуговування, – 3% від генеральної сукупності: 1) керівники (співробітники) управління праці і соціального захисту населення – 50 респондентів; 2) керівники закладів соціального обслуговування населення – 50 респондентів; 3) співробітники (соціальні працівники) закладів соціального обслуговування населення – 150 респондентів; 4) керівники (співробітники) громадських організацій, які надають соціальні послуги на рівні територіальної громади – 50 респондентів.

Як вибірку масового опитування обрано зареєстрованих клієнтів закладів соціального обслуговування – 1200 зареєстрованих отримувачів соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування (25 центрів – 500 респондентів), центрах соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді (25 центрів – 500 респондентів) Запорізької області, в громадських організаціях, що надають соціальні послуги, – 200 респондентів. Генеральна сукупність – 70 000 зареєстрованих отримувачів соціальних послуг, вибірка – 1,7% від генеральної сукупності. Вибірка рандомізована за статтю, віком, місцем проживання й типом закладу соціального обслуговування. Характеристика вибірки соціологічного опитування: чоловіки – 44,98%, жінки – 55,02%; 18–30 років – 18,90%, 31–39 років – 15,55%, 40–49 років – 19,40%, 50–59 років – 14,05%, 60 і більше років – 32,11%.

Вибірка соціологічного опитування керівників (представників) комерційних структур соціально відповідального бізнесу як суб'єктів соціального партнерства (організації, які беруть участь у соціальних проектах і програмах на території Запорізької області), – 200 респондентів.

Надійність і валідність результатів дослідження забезпечена завдяки застосуванню комплексу аналітичних і статистичних методів, методів параметричної та непараметричної статистики (за допомогою ППП STADIA 6.0, SPSS 14.0).

Оцінку діяльності органів управління закладами соціального обслуговування подано на рис. 3.1, 3.2.

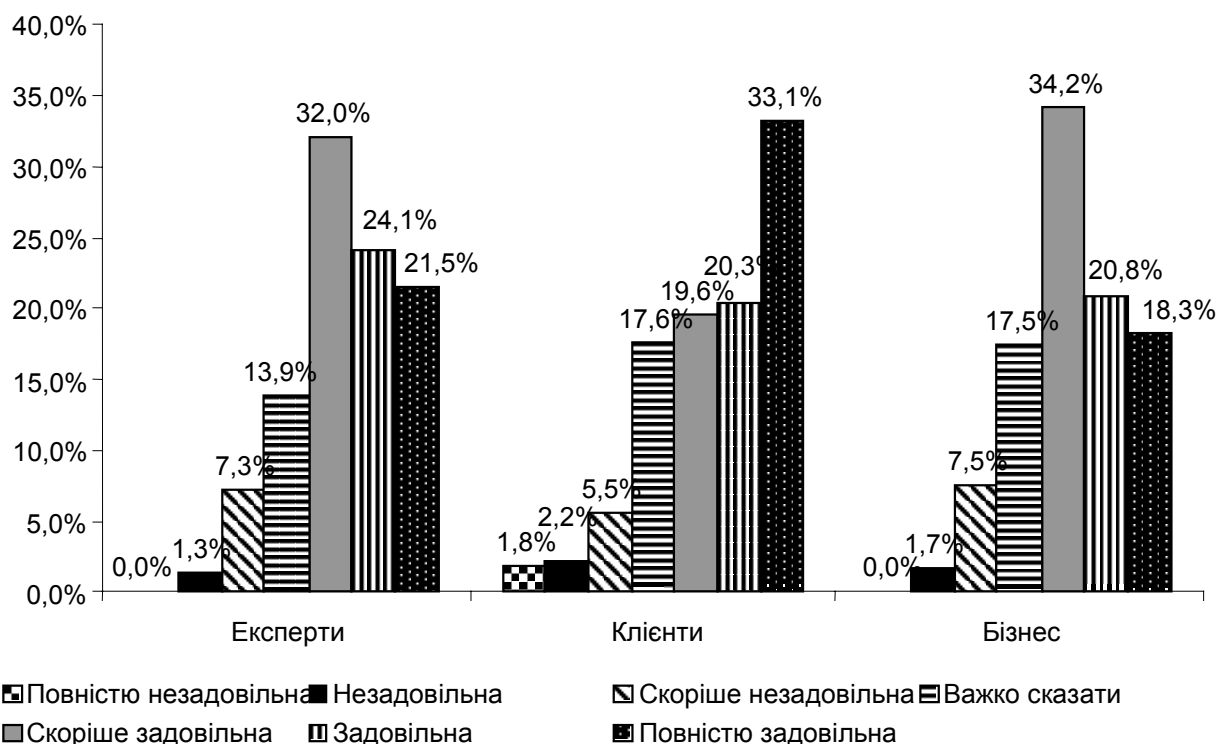


Рис. 3.1. Загальна оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування (власна оцінка респондентів)

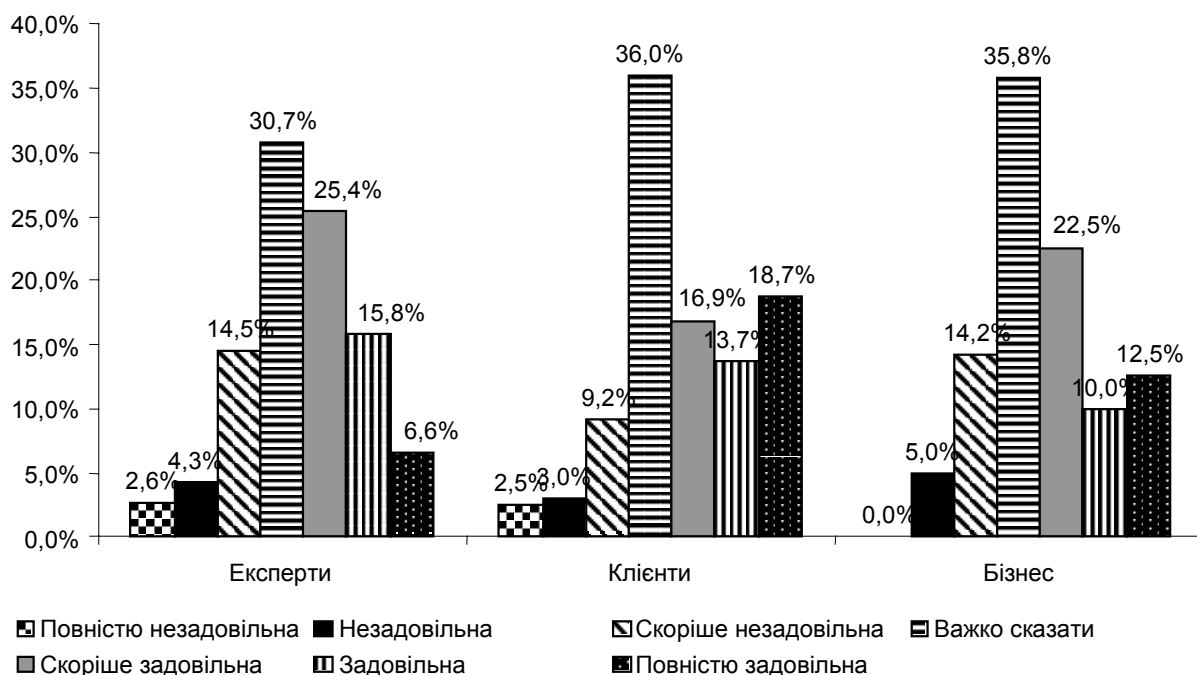


Рис. 3.2. Загальна оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування (як, на їх думку, вважає населення)

Як видно з рис. 3.1, експерти оцінюють власну діяльність позитивно (що пов'язано з так званим “ефектом соціальної бажаності” й концепцією інгрупового фаворитизму [10]), водночас, на їх думку, переважає негативна оцінка населення, що свідчить про розбіжність в об'єктивності оцінювання діяльності органів управління системою соціального обслуговування. Серед клієнтів закладів соціального обслуговування переважає більш позитивна оцінка (33% вважають діяльність органів управління повністю задовільною). На рис. Г.1 і Г.2 (Додаток Г) подано оцінку діяльності органів управління закладами соціального обслуговування серед експертів залежно від професійного статусу. Представники громадських організацій, що надають соціальні послуги, більшою мірою негативно оцінюють діяльність органів управління закладами соціального обслуговування населення.

Також було проаналізовано оцінку діяльності органів управління окремих закладів соціального захисту й соціального обслуговування (рис. 3.3).

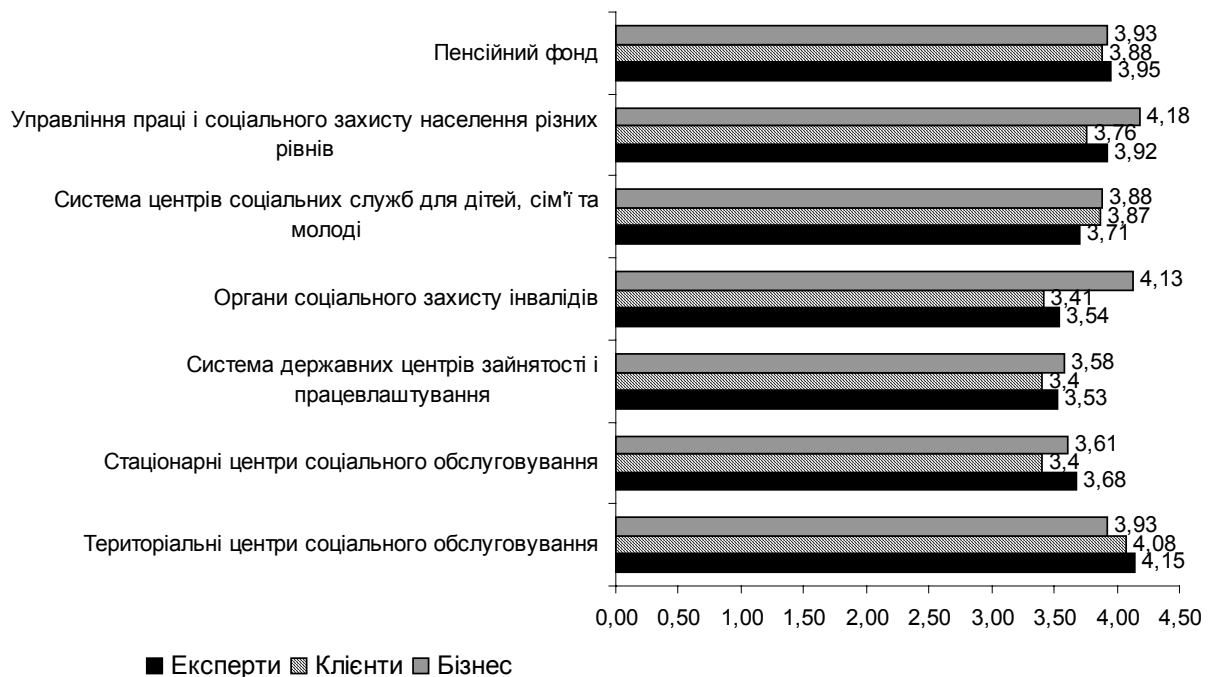


Рис. 3.3. Загальна оцінка діяльності органів управління окремих закладів соціального захисту і соціального обслуговування (середні значення)

Найвищу оцінку серед експертів і клієнтів мають територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг), пенсійний фонд і органи праці й соціального захисту населення, низький бал – центри зайнятості та соціального захисту інвалідів. Серед представників бізнесу переважають позитивні оцінки діяльності органів управлінь соціального захисту й управлінь захисту інвалідів.

Фактори ефективності управління закладами соціального обслуговування. На рис. 3.4 і в табл. Г.1 (Додаток Г) відображено основні причини низької ефективності діяльності органів управління закладами соціального обслуговування.

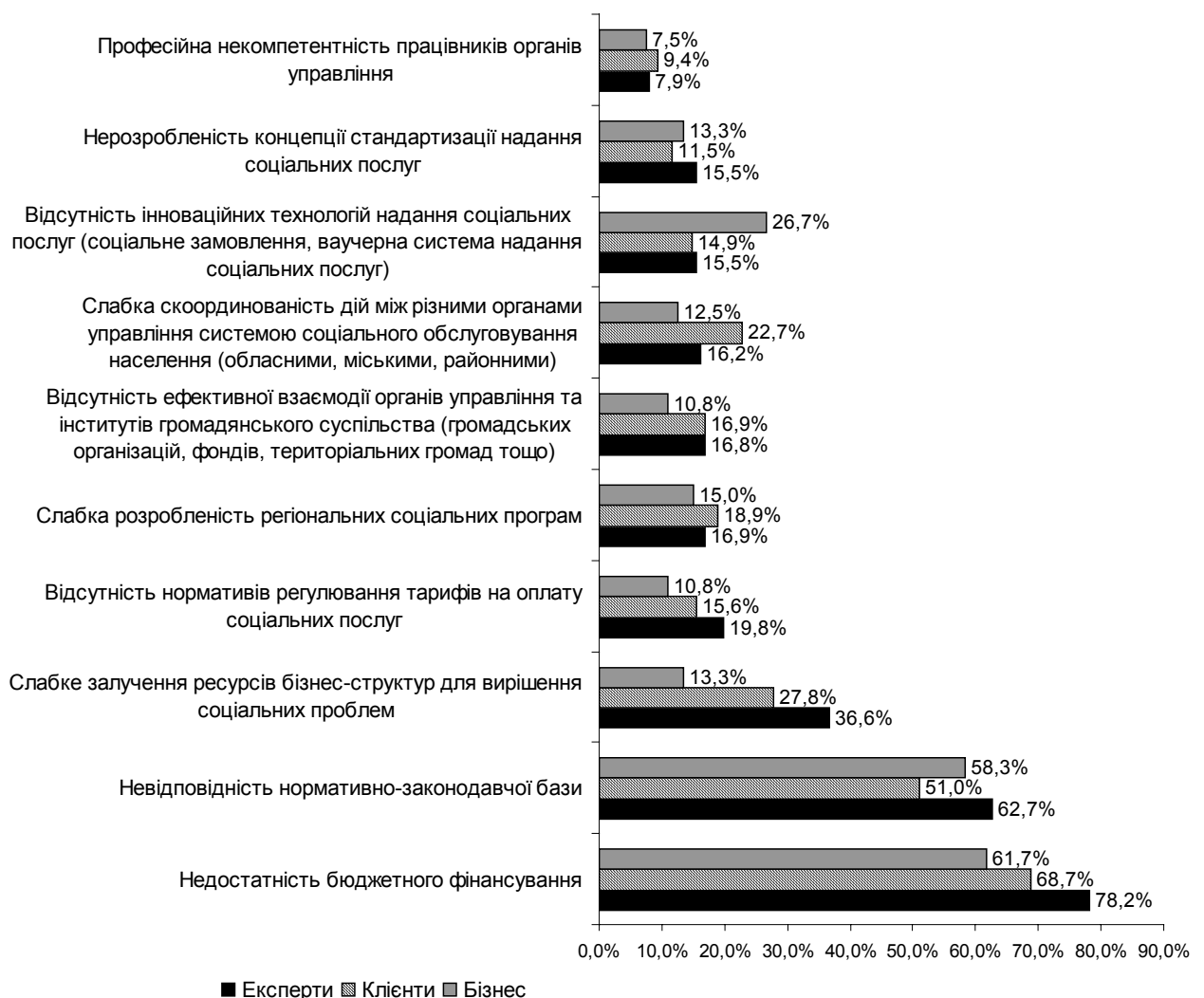


Рис. 3.4. Причини низької ефективності діяльності органів управління закладами соціального обслуговування

Серед основних причин експерти виділяють недостатність бюджетного фінансування (78%), невідповідність нормативно-законодавчої бази (63%) і слабе залучення бізнес-структур для вирішення соціальних проблем (36,6%). Відсутність ефективної взаємодії органів управління та інститутів громадянського суспільства як причина низької ефективності має досить незначний показник – 16,8%. Серед клієнтів закладів соціального обслуговування актуальними проблемами більше, ніж серед експертів, є слабка розробленість регіональних соціальних програм і слабка скоординованість дій між різними органами управління системою соціального обслуговування населення. Для представників бізнес-структур актуальними проблемами виступають недосконалість нормативно-правової бази й відсутність інноваційних технологій у системі надання соціальних послуг.

Існують деякі розбіжності в показниках залежно від професійного статусу експертів. Так, для представників громадських організацій (НДО) більш значущими причинами виявилось таке: відсутність інноваційних технологій надання соціальних послуг, нерозробленість концепції стандартизації надання соціальних послуг, слабе залучення ресурсів бізнес-структур для вирішення соціальних проблем, відсутність ефективної взаємодії органів управління та інститутів громадянського суспільства, що свідчить про усвідомленість необхідності міжсекторної взаємодії держави, бізнесу і громадянського суспільства в модернізації існуючої системи соціального захисту й соціального обслуговування, відхід від патерналізму держави в наданні соціальних послуг.

Для виявлення факторів підвищення ефективності управління закладами соціального обслуговування експертам, клієнтам і представникам бізнес-структур було запропоновано відповісти на відкрите запитання: “Що, на Ваш погляд, може сприяти підвищенню ефективності управління закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні?”. Було отримано 297 відповідей експертів, 654 відповіді клієнтів і 145 відповідей

представників бізнесу. За допомогою контент-аналізу висловлювань експертів отримано 5 факторів-категорій (рис. 3.5).

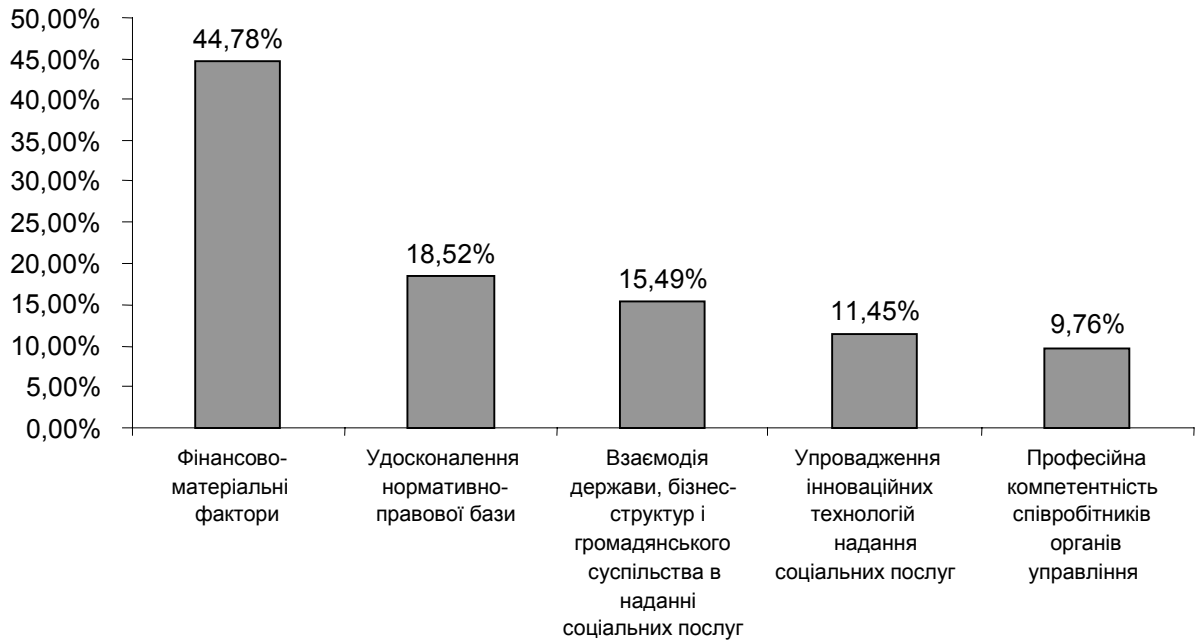


Рис. 3.5. Фактори підвищення ефективності управління закладами соціального обслуговування (результати контент-аналізу висловлювань експертів)

Розглянемо змістовні особливості виділених факторів.

1. Фінансово-матеріальні фактори (44,78% усіх висловлювань). Типові відповіді: “підвищення бюджетного фінансування”; “підвищення заробітної плати”; “матеріально-технічне забезпечення”; “залучення додаткових ресурсів”.

2. Удосконалення нормативно-правової бази (18,52%). Типові відповіді: “удосконалення нормативно-правової бази”; “чесність законів”; “розширення повноважень соціальних працівників”.

3. Взаємодія держави, бізнес-структур і громадянського суспільства в наданні соціальних послуг (15,49%). Типові відповіді: “залучення громадських організацій до надання соціальних послуг”; “залучення бізнес-структур до вирішення соціальних проблем”; “удосконалення взаємодії всіх органів управління”; “соціальне партнерство”.

4. Упровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг (11,45%). Типові відповіді: “впровадження інноваційних технологій”; “досвід розвинутих країн”; “соціальний моніторинг”; “адресність”; “розробленість регіональних соціальних програм”.

5. Професійна компетентність співробітників органів управління (9,76%). Типові відповіді: “підвищення кваліфікації”; “професійна компетентність працівників”; “збільшення штату працівників”.

Контент-аналіз висловлювань клієнтів дав змогу виділити 6 факторів (рис. 3.6).



Рис. 3.6. Фактори підвищення ефективності управління закладами соціального обслуговування (результати контент-аналізу висловлювань клієнтів)

Розглянемо змістовні особливості виділених факторів.

1. Фінансово-матеріальні фактори (49,03% усіх висловлювань). Типові відповіді: “підвищення бюджетного фінансування”; “підвищення заробітної плати”; “матеріально-технічне забезпечення”; “залучення додаткових ресурсів”.

2. Удосконалення нормативно-правової бази (16,77%). Типові відповіді: “удосконалення нормативно-правової бази”; “розширення повноважень соціальних працівників”.

3. Професійна компетентність співробітників органів управління (14,19%). Типові відповіді: “підвищення кваліфікації”; “професійна компетентність працівників”; “збільшення штату працівників”.

4. Упровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг (10%). Типові відповіді: “упровадження інноваційних технологій”; “обмін досвідом розвинутих країн”; “упровадження інформаційних технологій”; “розробленість регіональних соціальних програм”.

5. Взаємодія органів управління в системі соціального обслуговування (8,07%). Типові відповіді: “взаємодія органів управління”; “скоординованість дій органів управління”; “розподіл обов’язків”; “залучення громадських організацій до надання соціальних послуг”.

6. Інформаційна підтримка (1,94%). Типові відповіді: “інформування громадян, реклама”.

Контент-аналіз висловлювань представників бізнесу дав змогу виділити 5 факторів (рис. 3.7).

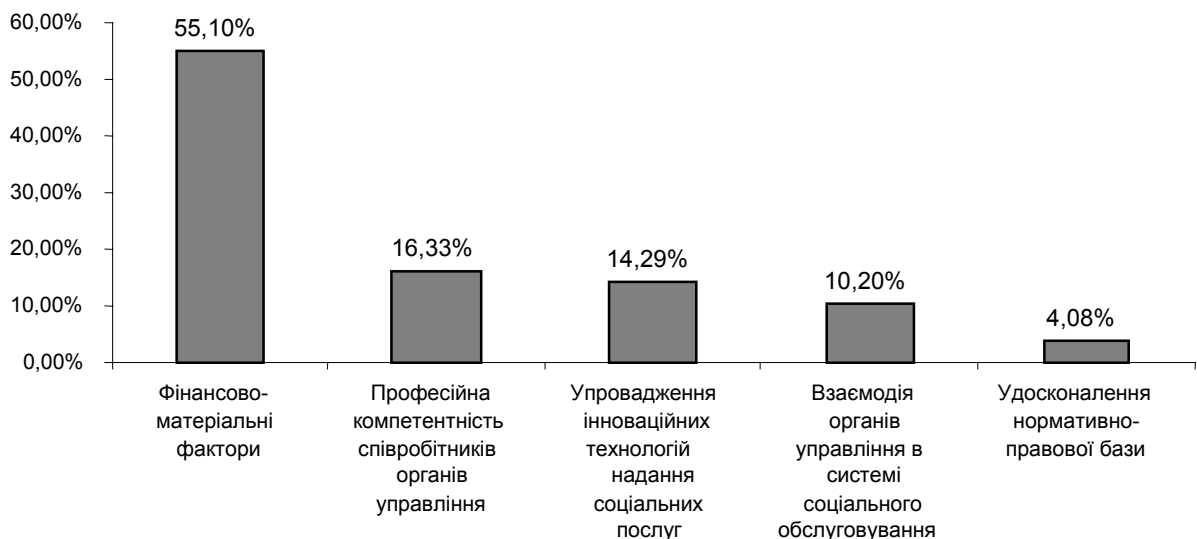


Рис. 3.7. Фактори підвищення ефективності управління закладами соціального обслуговування (результати контент-аналізу висловлювань представників бізнесу)

Розглянемо змістовні особливості виділених факторів.

1. Фінансово-матеріальні фактори (55,10% усіх висловлювань). Типові відповіді: “підвищення бюджетного фінансування; підвищення заробітної плати; матеріально-технічне забезпечення; залучення додаткових ресурсів”.

2. Професійна компетентність співробітників органів управління (16,33%). Типові відповіді: “підвищення кваліфікації; професійна компетентність працівників; недостатнє кадрове забезпечення”.

3. Упровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг (14,29%). Типові відповіді: “впровадження інформаційних технологій; розробленість регіональних соціальних програм, нові соціальні проекти”.

4. Взаємодія органів управління в системі соціального обслуговування (10,20%). Типові відповіді: “взаємодія органів управління; скоординованість дій органів управління; взаємодія державних і недержавних установ”.

5. Удосконалення нормативно-правової бази (4,08%). Типова відповідь: “удосконалення нормативно-правової бази”.

Таким чином, для експертів провідними факторами модернізації системи соціального обслуговування є такі: фінансово-матеріальні, удосконалення законодавчої бази та взаємодія різних секторів суспільства; для клієнтів – фінансово-матеріальні, удосконалення законодавчої бази й професіоналізм надавачів соціальних послуг; для представників бізнесу – фінансово-матеріальні фактори, професіоналізм надавачів соціальних послуг і впровадження інноваційних технологій.

Отже, соціологічний аналіз факторів, які можуть сприяти підвищенню ефективності системи управління закладами соціального обслуговування, дає змогу виділити дві основні групи чинників: 1) пов’язані з патерналізмом і провідною роллю держави в системі соціального захисту населення (бюджетне фінансування та нормативно-законодавча база); 2) пов’язані з потребою реформування системи соціального захисту й соціального обслуговування (міжсекторна взаємодія у вирішенні соціальних проблем і впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг).

Особливого значення друга група факторів набуває для керівників закладів соціального обслуговування та представників громадських територіальних організацій, що надають соціальні послуги. Для клієнтів закладів соціального обслуговування й представників бізнесу особливе значення має професійна компетентність соціальних працівників і співробітників органів управління.

Можливості реалізації соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг. На рис. 3.8–3.9 подано показники рівня ознайомленості з концепцією соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг і управління закладами соціального обслуговування.

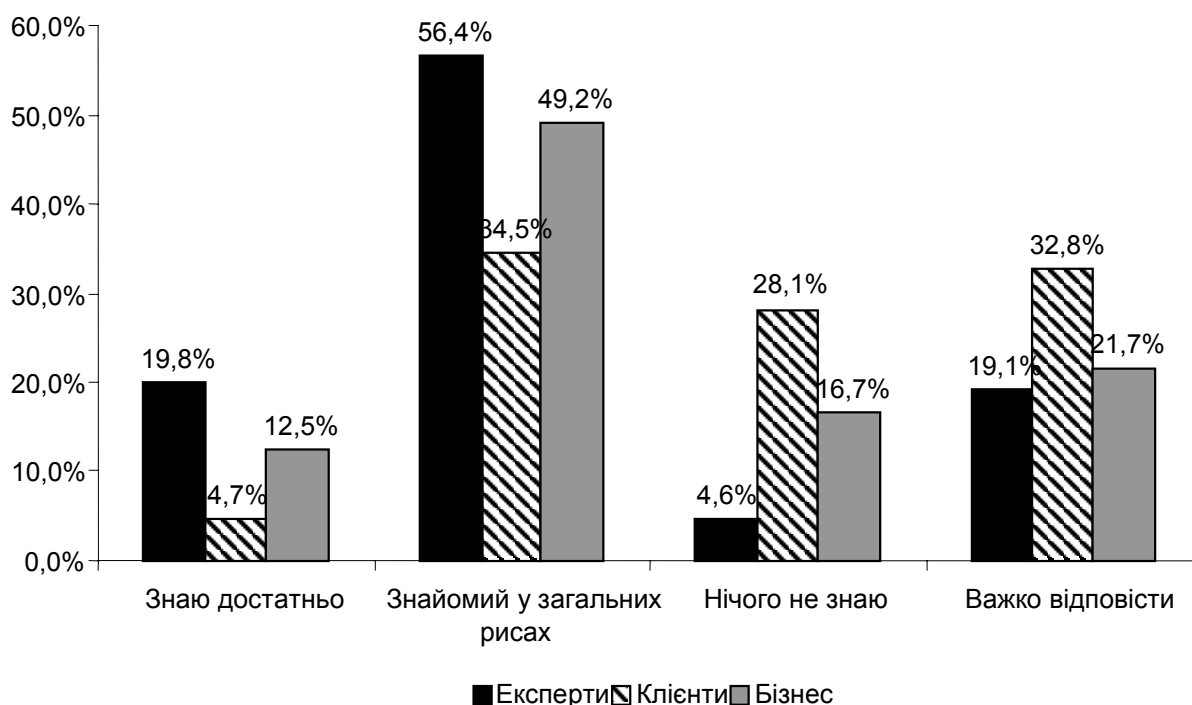


Рис. 3.8. Рівень ознайомленості з концепцією соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг і управління закладами соціального обслуговування

Як видно з результатів дослідження, більшість експертів мають високий рівень обізнаності щодо концепції соціального партнерства у сфері управління закладами соціального обслуговування, причому найбільший показник обізнаності мають керівники закладів соціального обслуговування (98%). Відзначимо також, що 14% представників громадських організацій

майже нічого не знають або мають невизначену позицію (19% опитаних), що свідчить про відносну відсутність досвіду взаємодії з державними й комунальними закладами соціального обслуговування. Серед клієнтів 60% респондентів або нічого не знають про соціальне партнерство, або мають невизначену позицію.

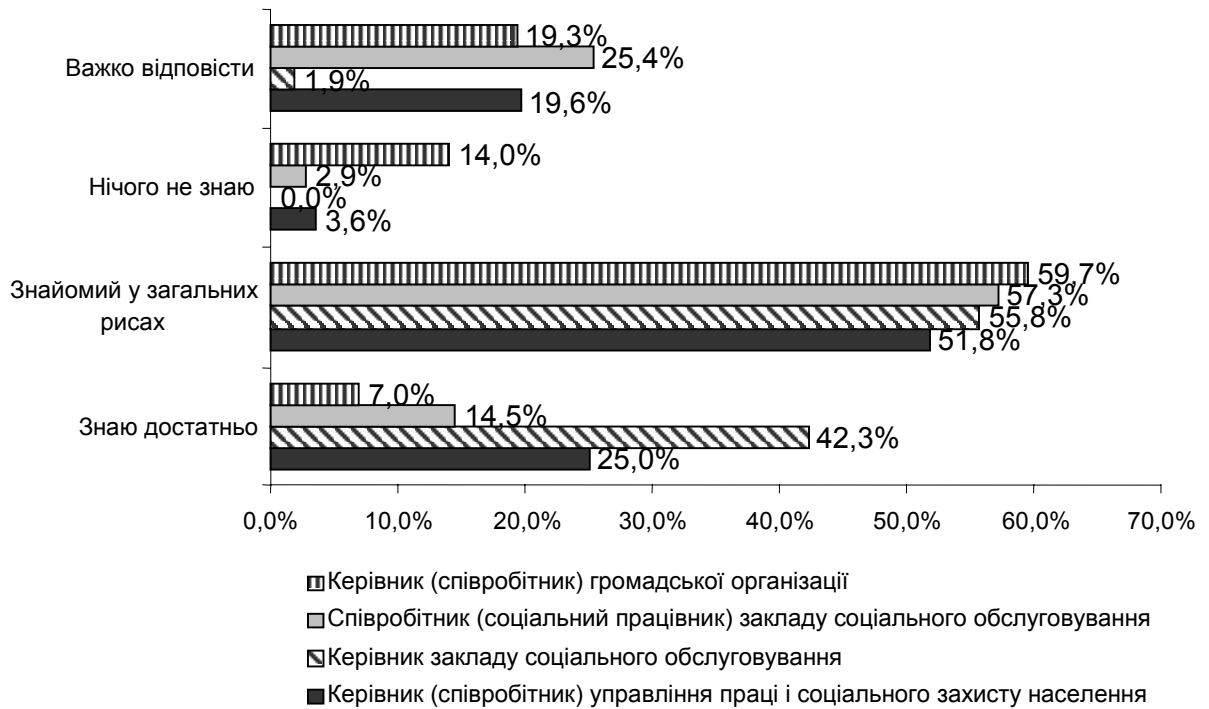


Рис. 3.9. Рівень ознайомленості з концепцією соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг і управління закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів

Для виявлення змістовних особливостей ознайомленості з концепцією соціального партнерства експертам, клієнтам закладів соціального обслуговування та представникам бізнесу було запропоновано відповісти на відкрите запитання анкети: “Як Ви вважаєте, у чому полягає сутність соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування?”. Всього було отримано 177 відповідей експертів, 345 відповідей клієнтів і 114 відповідей представників бізнесу. У результаті контент-аналізу висловлювань виділено 6 смислових категорій (рис. 3.10).

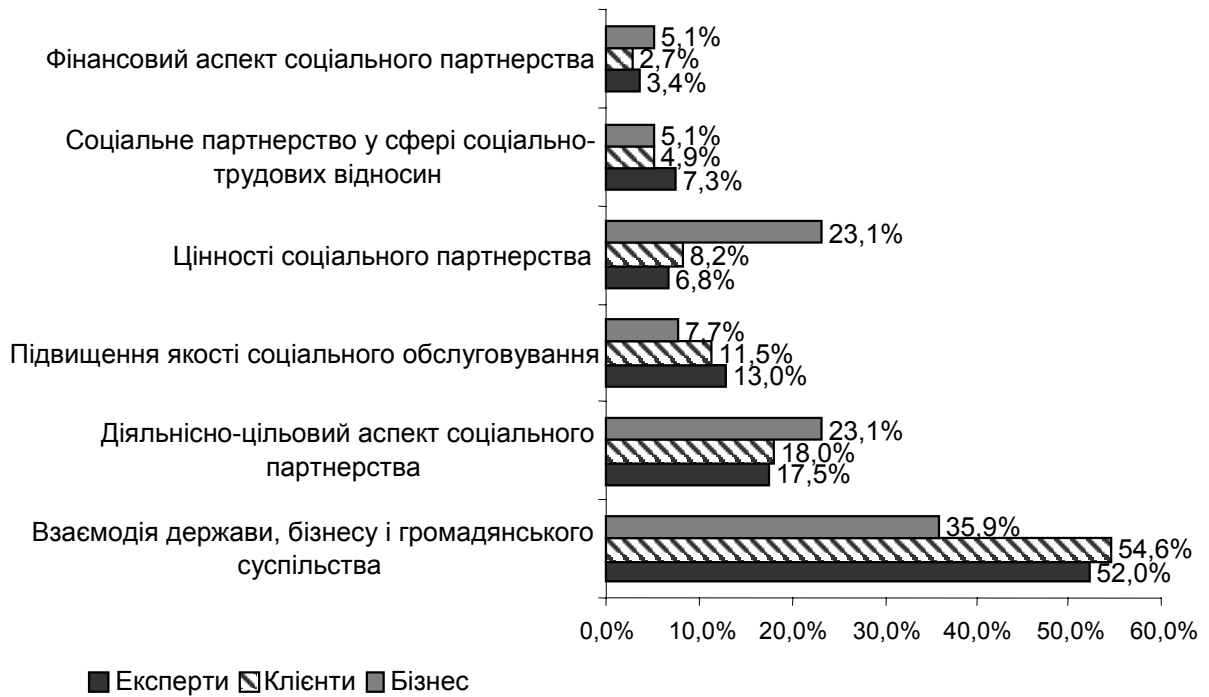


Рис. 3.10. Змістовий аспект ознайомленості з концепцією соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг і управління закладами соціального обслуговування

Отже, у груповій свідомості респондентів концепція соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування представлена такими смисловими інваріантами.

1. Взаємодія держави, бізнесу і громадянського суспільства (52% усіх висловлювань експертів; 54,6% – клієнтів; 35,9% – представників бізнесу). Висловлювання цієї категорії відповідають прийнятому визначенню міжсекторного партнерства у вирішенні соціальних проблем, що на семантичному рівні представлено як “взаємодія, взаємовідносини, взаєморозуміння, співробітництво”. Типові відповіді: “взаємодія державних, бізнес-структур, громадських організацій для реалізації завдань соціального обслуговування”; “залучення недержавних організацій; взаємодія з бізнесом”.

2. Діяльнісно-цільовий аспект соціального партнерства (17,5% усіх висловлювань; 18% – клієнтів; 23,1% – представників бізнесу). Ця категорія

відображає діяльнісно-цільову складову соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Типові відповіді: “загальна мета і методи в наданні соціальних послуг”; “реалізація спільних соціальних програм”; “прийняття спільних актів і договорів”; “реальна робота”.

3. Підвищення якості соціального обслуговування (13% усіх висловлювань; 11,5% – клієнтів; 7,7% – представників бізнесу). Типові відповіді: “підвищення якості соціального обслуговування”; “підвищення ефективності; професійна допомога”.

4. Соціальне партнерство у сфері соціально-трудових відносин (7,3% усіх висловлювань; 4,9% – клієнтів; 5,1% – представників бізнесу). Типові відповіді: “взаємодія роботодавців, працівників, профспілок і держави для захисту інтересів”; “поліпшення умов праці” тощо.

5. Цінності соціального партнерства (6,8% всіх висловлювань, 8,2% висловлювань клієнтів і 23,1% висловлювань представників бізнесу). Типові відповіді: “демократичність”; “формування правової держави”; “досягнення соціальної справедливості”; “рівність сторін”; “законність”.

6. Фінансовий аспект соціального партнерства (3,4% усіх висловлювань; 2,6% – клієнтів; 5,1% – представників бізнесу). Типові відповіді: “пошук і залучення фінансових ресурсів”; “фінансова взаємодопомога”.

Таким чином, на семантичному рівні експерти, клієнти представники бізнесу підкреслюють як сутність соціального партнерства міжсекторну взаємодію й спільну діяльність у наданні соціальних послуг і управлінні закладами соціального обслуговування, а для представників бізнесу особливе значення мають цінності соціального партнерства, які прояснюють норми і правила взаємодії з державою та громадянським суспільством (прозорість, злагодженість, відповідальність сторін, паритетність учасників партнерства, взаємопідтримка), підкреслюючи ціннісний і прагматичний аспекти соціального партнерства.

Як ми вже зазначали, соціальне партнерство в системі соціального обслуговування являє собою взаємодію державних, комерційних і недержавних організацій, що відповідає структурі сучасної системи соціального обслуговування (як діяльність державних і недержавних соціальних служб). У зв'язку із цим було проаналізовано ставлення експертів і клієнтів до залучення державних, комерційних і громадських організацій до надання соціальних послуг (рис. 3.11–3.13).

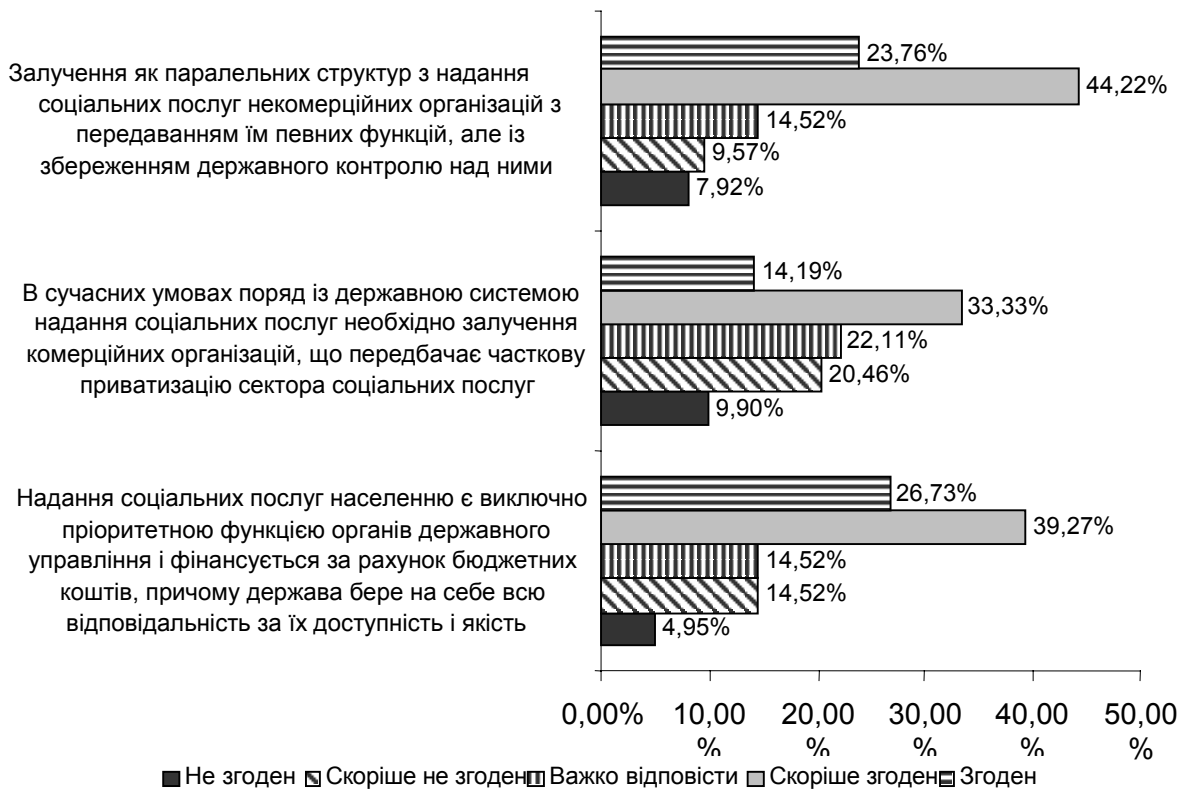


Рис. 3.11. Ставлення експертів до залучення державних, комерційних і громадських організацій до надання соціальних послуг

Більшість експертів позитивно ставиться до залучення як паралельних структур з надання соціальних послуг некомерційних організацій з передаванням їм певних функцій, але із збереженням державного контролю над ними (68%). Менш позитивно налаштовані щодо залучення комерційних організацій, що передбачає часткову приватизацію сектору соціальних послуг, – 47%, а 30% узагалі висловлюють негативне ставлення. Згідно з результатами (рис. Г.3–Г.5, Додаток Г), серед експертів, які вважають, що

соціальне обслуговування – це пріоритетна функція держави більше керівників (73%) і соціальних працівників закладів соціального обслуговування (76%). Рівень позитивного ставлення до часткової приватизації сектору соціальних послуг серед експертів майже однаковий (40–50%), хоча варто відзначити підвищення цього показника серед керівників органів управління й закладів соціального обслуговування. Щодо залучення як паралельних структур громадських організацій найбільш позитивно налаштовані керівники органів управління (71%) і керівники (представники) громадських організацій, що надають соціальні послуги (75%).

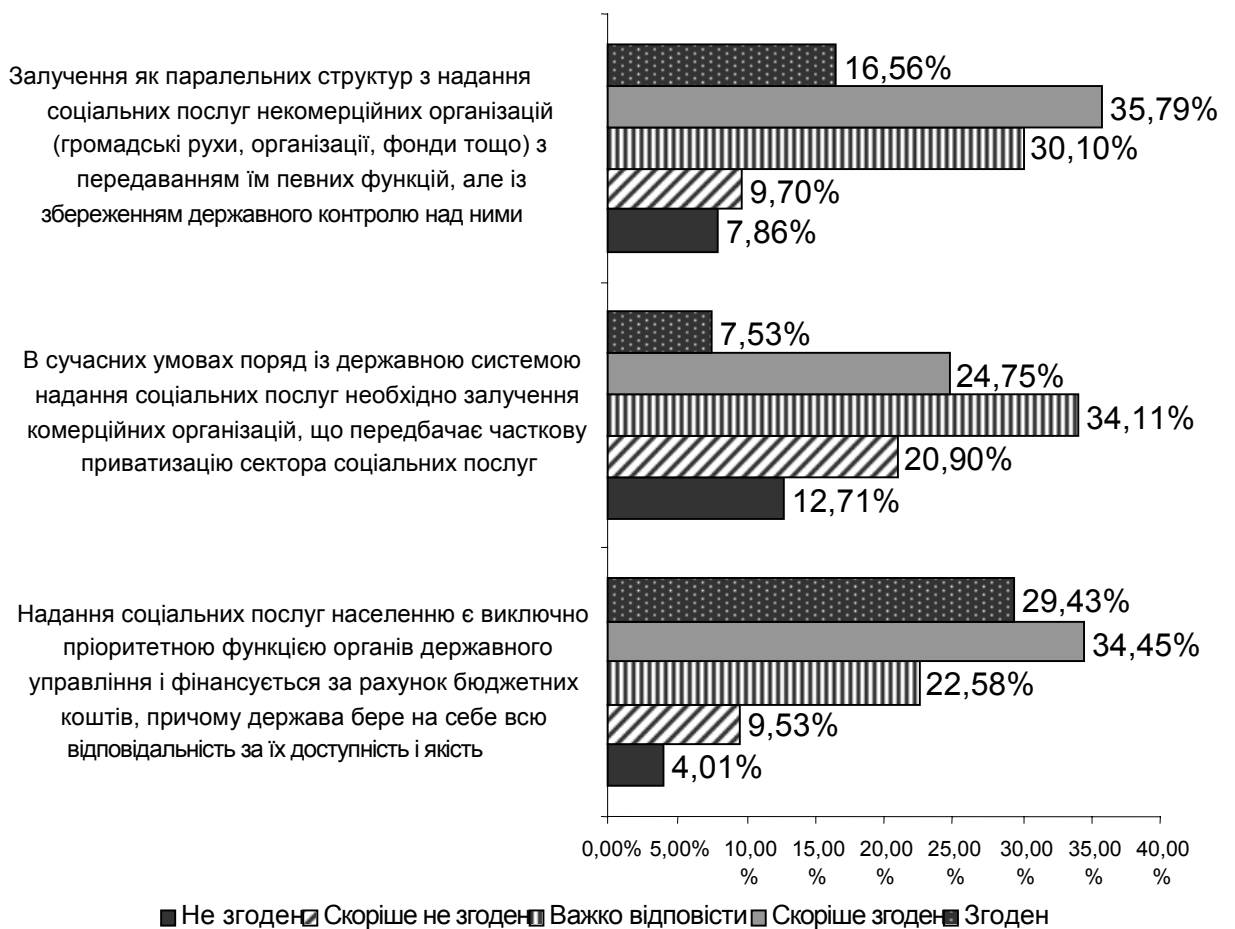


Рис. 3.12. Ставлення клієнтів до залучення державних, комерційних і громадських організацій до надання соціальних послуг

Більшість клієнтів вважає, що надання соціальних послуг є виключно функцією держави (64%), що вказує на домінування уявлень респондентів про патерналізм держави в соціальній сфері; 50% клієнтів позитивно ставляться до залучення як паралельних структур з надання соціальних послуг некомерційних організацій з передаванням їм певних функцій, але із збереженням державного контролю над ними. Менш позитивно налаштовані щодо залучення комерційних організацій, що передбачає часткову приватизацію сектору соціальних послуг (32%), а ще 33% узагалі висловлюють негативне ставлення.



Рис. 3.13. Ставлення представників бізнесу до залучення державних, комерційних і громадських організацій до надання соціальних послуг

Більшість представників бізнесу – 64% – вважає, що надання соціальних послуг є виключно функцією держави, 53% позитивно ставляться до залучення як паралельних структур з надання соціальних послуг некомерційних організацій з передаванням їм певних функцій, але із збереженням державного контролю над ними. Менш позитивно налаштовані

щодо залучення комерційних організацій, що передбачає часткову приватизацію сектору соціальних послуг (32%), а 34% в загалі висловлюють негативне ставлення. Отже, більшість суб'єктів соціального партнерства вважають, що надання соціальних послуг є пріоритетною функцією держави, а половина висловлює можливість залучення громадських організацій до надання соціальних послуг на умовах соціального замовлення. Зауважимо, що третина опитаних представників бізнесу негативно ставляться до часткової приватизації сектору соціальних послуг, що може вказувати на відсутність бажання взяти відповідальність за соціальне забезпечення.

Було проаналізовано види соціальних послуг, надання яких можливе із застосуванням механізму соціального партнерства (залучення державних, комерційних і громадських організацій до надання соціальних послуг). Результати подано на рис. 3.14–3.16.

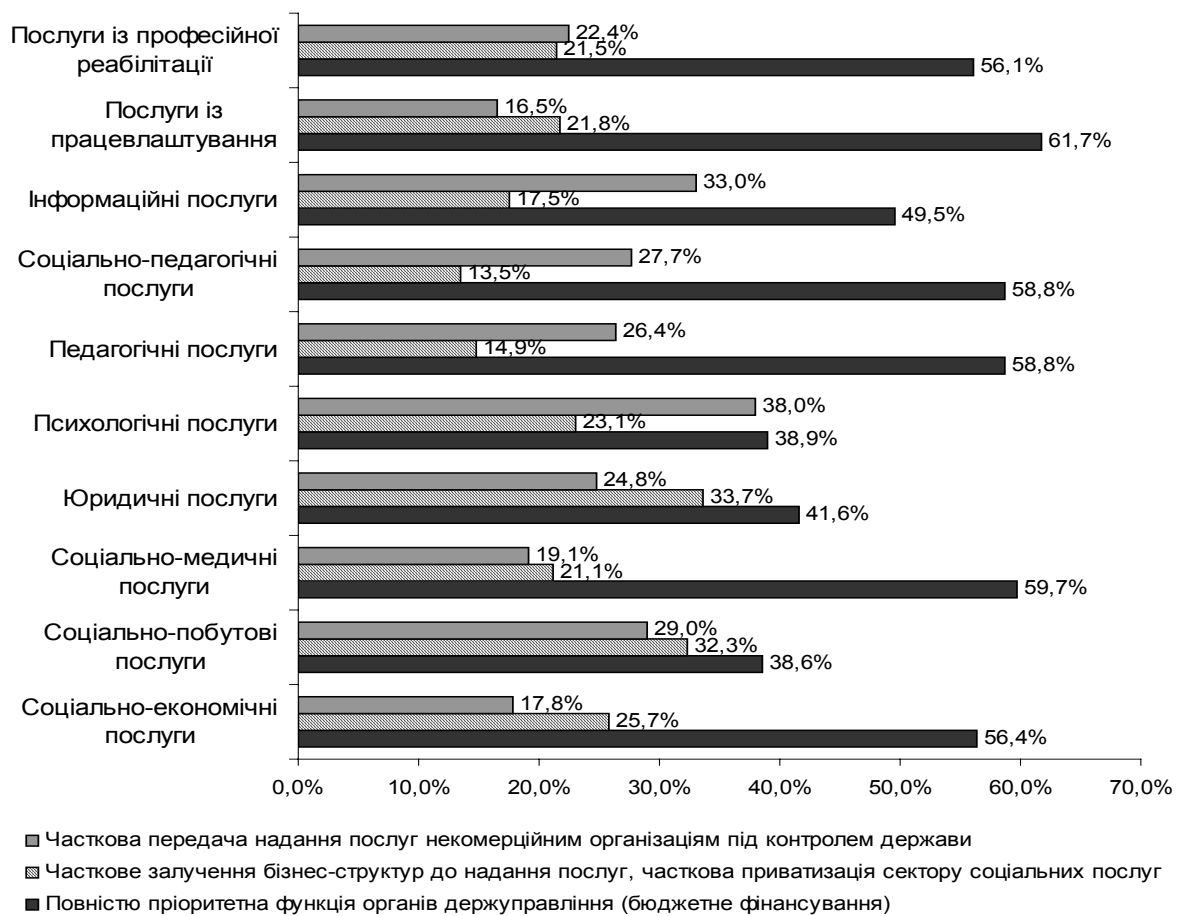


Рис. 3.14. Види соціальних послуг, надання яких можливе із застосуванням механізму соціального партнерства (експерти)

Більше ніж половина експертів вважають, що наведені соціальні послуги – це пріоритетна функція держави, але варто відзначити деякі особливості (статистично значущі показники). Комерційні організації, на думку експертів, можуть надавати соціально-побутові (32%) і юридичні (33%), громадські організації – психологічні (38%), інформаційні (33%), соціально-побутові (29%), соціально-педагогічні (28%) і педагогічні послуги (26%).



Рис. 3.15. Види соціальних послуг, надання яких можливе із застосуванням механізму соціального партнерства (клієнти)

Більшість клієнтів закладів соціального обслуговування вважає, що соціальні послуги – це пріоритетна функція держави, але варто відзначити деякі особливості (статистично значущі показники). Комерційні організації, на думку клієнтів, можуть надавати соціально-побутові (24%), юридичні

(24%), послуги з працевлаштування (21%), громадські організації – юридичні (28%), психологічні (25%), інформаційні (24%).

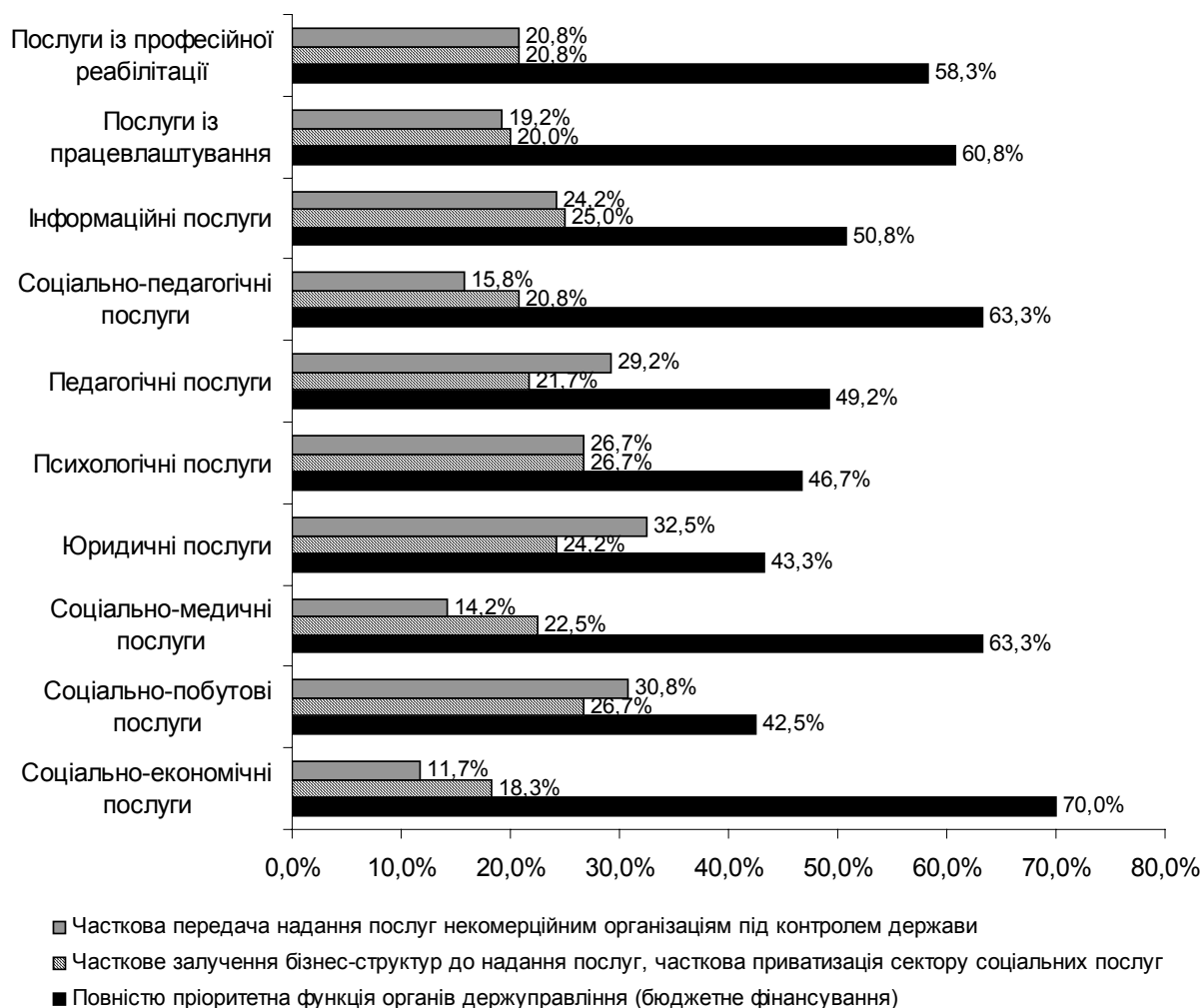


Рис. 3.16. Види соціальних послуг, надання яких можливе із застосуванням механізму соціального партнерства (представники бізнесу)

Більше ніж половина представників бізнесу вважають, що наведені соціальні послуги – це пріоритетна функція держави, але варто наголосити на деяких особливостях (статистично значущих показниках). Комерційні організації, на думку представників бізнесу, можуть надавати соціально-побутові (27%), психологічні (27%) та інформаційні послуги (25%), громадські організації – юридичні (32%), соціально-побутові (31%), педагогічні (29%) і психологічні (27%).

Таким чином, більшість опитаних вважає, що соціальні послуги повинні надавати переважно в державних закладах соціального

обслуговування, але консультативні послуги (психологічні, педагогічні, юридичні, інформаційні) здатні надавати недержавні організації.

Особливості взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

На рис. 3.17 і рис. Г.6 (Додаток Г) подано показники оцінювання можливості залучення некомерційних організацій та об'єднань громадян до управління закладами соціального обслуговування.



Рис. 3.17. Оцінка можливості залучення некомерційних організацій та об'єднань громадян до управління закладами соціального обслуговування

Половина опитаних експертів і представників бізнесу вважають, що залучення громадських організацій та об'єднань громадян до управління установами соціального обслуговування можливо частково і під контролем держави, 26% висловлюють категорично негативну позицію. Це керівники й соціальні працівники закладів соціального обслуговування, що корелює із запитанням щодо залучення державних, комерційних і громадських організацій до системи надання соціальних послуг. Клієнти закладів

соціального обслуговування менш категоричні, хоча серед них третина не визначилась із своєю позицією.

Соціальна взаємодія як основа соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування набуває розвитку: посилюється тенденція залучення громадських організацій до надання соціальних послуг, поступово до управління соціальною сферою залучається територіальна громада. Можна стверджувати, що на регіональному рівні сьогодні найбільш поширені такі форми соціального партнерства (у вигляді державно-громадської взаємодії) управління закладами соціального обслуговування, як: соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, соціальний (громадський) контроль, соціальний моніторинг. Тому доцільно було визначити оцінку значущості різних форм соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування (рис. 3.18 і рис. Г.7, Додаток Г).

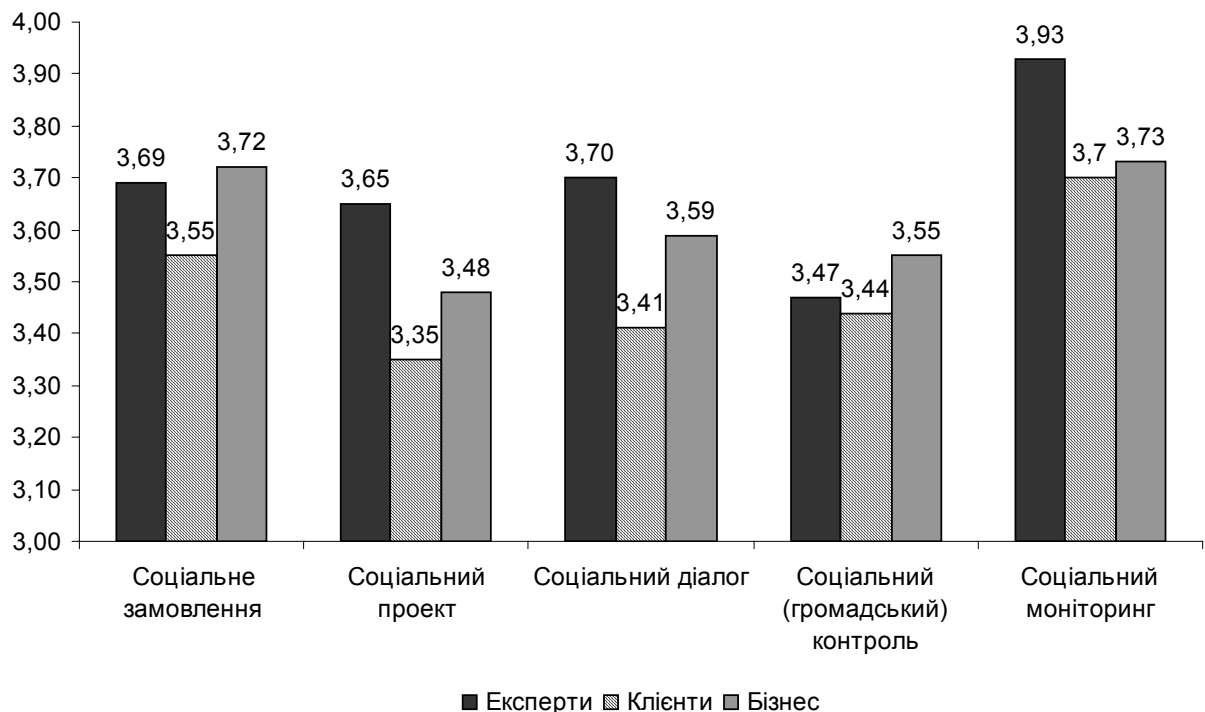


Рис. 3.18. Оцінка значущості різних форм соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування

Найбільший середній показник значущості серед виділених форм соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування має соціальний моніторинг (3,93 балу – серед експертів, 3,70 балу – серед клієнтів, 3,73 балу – серед представників бізнесу) як відстеження якості соціальних послуг і виявлення актуальних потреб територіальної громади. Соціальне замовлення як форму соціального партнерства позитивно оцінюють представники бізнесу – 3,72 балу. Найменший показник серед експертів має соціальний (громадський) контроль (3,47 балу) як створення в системі закладів соціального обслуговування таких управлінських органів, як спостережна рада, громадська рада, громадська експертиза тощо, а серед клієнтів – соціальний проект. Соціальний моніторинг як форма соціального партнерства (його результати) носять більш рекомендаційний характер, тоді як соціальний контроль передбачає контрольну й координаційну функції, що, можливо, викликає деякі негативні очікування з боку експертів. Цю тезу підтверджують результати порівняльного аналізу серед експертів різного професійного статусу. Зауважимо, що керівники надають меншу оцінку значущості різних форм взаємодії держави (місцевого самоврядування) і громадських організацій в управлінні закладами соціального обслуговування, тоді як представники громадських об'єднань, що надають соціальні послуги, оцінюють їх досить високо, особливо це стосується соціальних проектів, соціального контролю й соціального моніторингу. Отже, можна зазначити, що соціальний (громадський) контроль як системна функція управління закладами соціального обслуговування має незначну підтримку всередині цієї системи, що свідчить про відносну закритість і можливість самоорганізації. Це може бути пов'язано з багатьма факторами. Для цього респондентам було запропоновано визначити причини низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями (рис. 3.19 і рис. Г.8, Додаток Г).



Рис. 3.19. Причини низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями

Серед основних причин низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями респонденти визначили: недостатність фінансування спільних проектів (62% експертів, 61% клієнтів, 65% представників бізнесу), нерозробленість нормативно-законодавчої бази (57% експертів, 33% клієнтів, 49% представників бізнесу), що корелює з визначеними факторами управління закладами соціального обслуговування. Ще одними із значущих факторів є кваліфікаційна неготовність громадських організацій (38% експертів, 22% клієнтів, 29% представників бізнесу) і недостатність інформаційно-комунікаційної взаємодії між органами місцевого самоврядування та НДО (32% експертів, 33% клієнтів, 27% представників бізнесу). Зауважимо, що серед керівників більше тих, хто вважає, що НДО кваліфікаційно не готові приймати рішення у сфері управління закладами соціального обслуговування (50–55%), 33%

представників громадських організацій виділяють як значущий фактор неприйняття владою третього сектору як реальної суспільної сили, хоча на цей момент в Україні формується потужне і розвинуте громадянське суспільство як відповідь на сучасні виклики соціально-економічного й соціального-політичного характеру (економічна та політична криза, Майдан, сепаратизм, війна на Сході), що, у свою чергу, сприяє об'єднанню людей, взаємодопомозі і взаємопідтримці.

На рис. 3.20 і рис. Г.9 (Додаток Г) виділено основні, на думку респондентів, показники соціального ефекту від залучення громадських організацій до управління закладами соціального обслуговування.

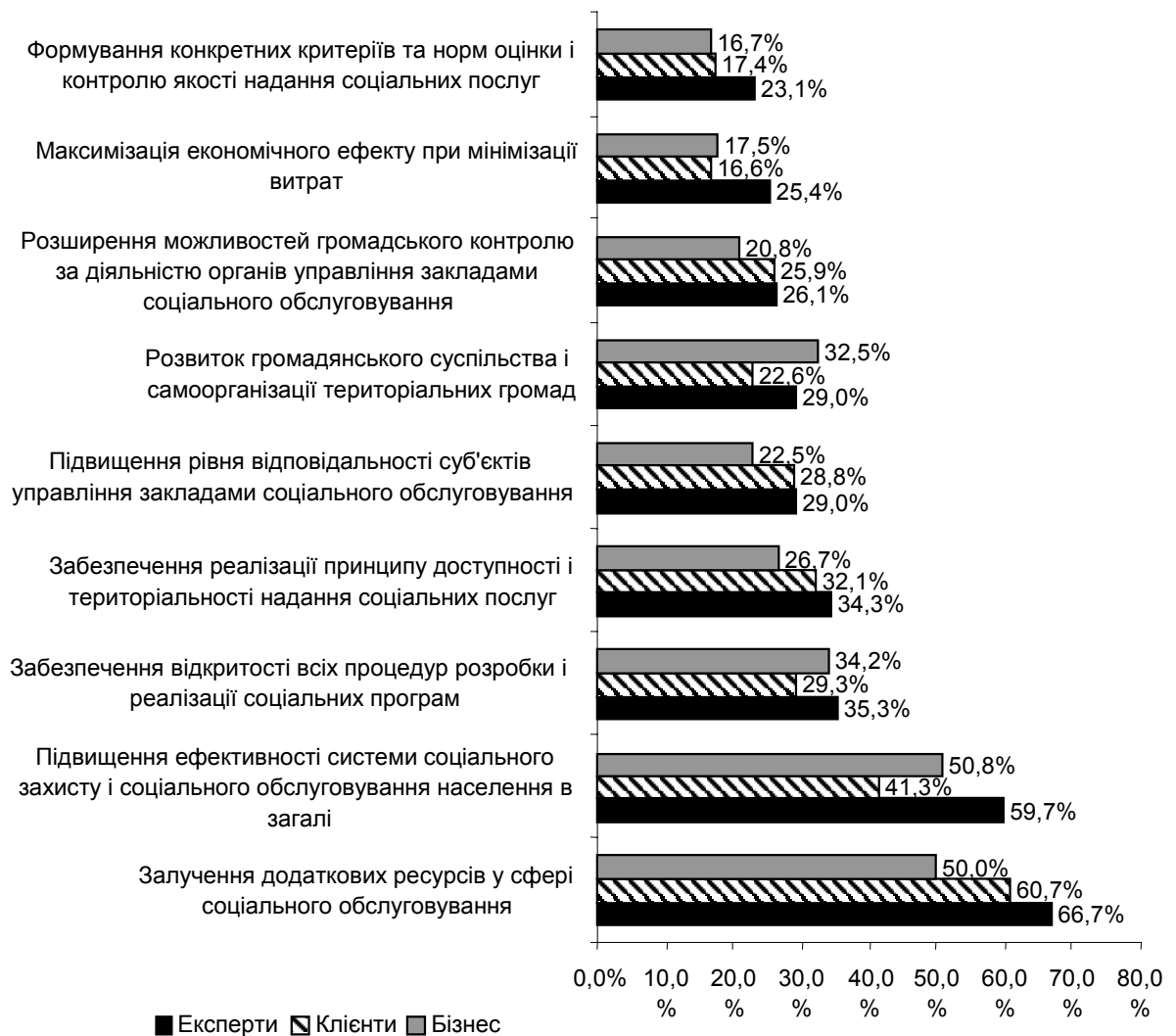


Рис. 3.20. Соціальний ефект від залучення громадських організацій до управління закладами соціального обслуговування (можна було обрати декілька варіантів)

Як зазначають респонденти, основними показниками соціального ефекту від залучення громадських організацій до управління закладами соціального обслуговування є: залучення додаткових ресурсів (66,7% експертів, 60% клієнтів і 50% представників бізнесу), підвищення ефективності всієї системи соціального обслуговування (60% експертів, 41% клієнтів і 50,8% представників бізнесу), забезпечення реалізації принципів відкритості й доступності (29% експертів, 22% клієнтів і 32% представників бізнесу вважають). Для керівників закладів соціального обслуговування значущим соціальним ефектом є забезпечення реалізації принципів відкритості й доступності в наданні соціальних послуг. Для представників громадських організацій – максимізація економічного ефекту, розвиток громадянського суспільства, розширення можливостей громадського контролю та підвищення рівня відповідальності суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Отже, на основі результатів соціологічного аналізу стану й можливостей реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні можна зробити такі висновки:

1) рівень позитивної оцінки діяльності органів управління закладами соціального обслуговування – середній (40–50%), причому найбільш високо суб'єкти соціального партнерства й отримувачі соціальних послуг оцінюють діяльність територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), пенсійного фонду та органів праці й соціального захисту населення;

2) серед факторів, які можуть сприяти підвищенню ефективності системи управління закладами соціального обслуговування, виділено: чинники, пов'язані з патерналізмом і провідною роллю держави в системі соціального захисту населення (достатнє бюджетне фінансування та вдосконалення нормативно-законодавчої бази); чинники, пов'язані з

потребою реформування системи соціального захисту й соціального обслуговування (міжсекторна взаємодія у вирішенні соціальних проблем і впровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг);

3) більшість респондентів має досить високий рівень обізнаності в концепції соціального партнерства, підкреслюючи міжсекторну взаємодію та спільну діяльність у наданні соціальних послуг і управлінні закладами соціального обслуговування; вони вважають, що залучення громадських організацій і об'єднань громадян до управління установами соціального обслуговування можливо частково й під контролем держави. Серед клієнтів закладів соціального обслуговування половина не обізнані щодо соціального партнерства в системі управління закладами соціального обслуговування;

4) найвищий середній показник значимості серед форм соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування має соціальний моніторинг як відстеження якості соціальних послуг і виявлення актуальних потреб територіальної громади. Найменший показник має соціальний (громадський) контроль як створення в системі закладів соціального обслуговування таких управлінських органів, як спостережна рада, громадська рада, громадська експертиза тощо;

5) основними показниками соціального ефекту від залучення громадських організацій до управління закладами соціального обслуговування є: залучення додаткових ресурсів, підвищення ефективності всій системи соціального обслуговування, забезпечення реалізації принципів відкритості й доступності, сприяння розвитку громадянського суспільства та самоорганізації територіальних громад.

Загалом реалізація механізму соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування перебуває в стані інтенсивного розвитку (Додаток Д), хоча на цей момент існують проблеми з налагодженням інформаційно-комунікативної взаємодії місцевої влади, громадських організацій і комерційних структур, залученням позабюджетних

ресурсів і територіальної громади до управління закладами соціального обслуговування. Втім, можливості реалізації механізму соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні можна оцінити на рівні вище від середнього.

На основі структурно-функціонального аналізу й результатів емпіричного дослідження визначимо систему критеріїв ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Розглянемо значення поняття “критерій ефективності”. У філософії критерій розглядають у межах гносеології та епістемології. Цю категорію визначають як ознаку, підставу, міру оцінювання чого-небудь. Особливо виділяють критерії істинності знання. Розмежовують логічні (формальні) та емпіричні (експериментальні) критерії істинності. Формальним критерієм істини є логічні закони: достеменно все, що не містить у собі суперечностей, логічно правильне. Емпіричними критеріями істинності є відповідність знання експериментальним даним. Питання про критерії істини, запропоновані різними філософськими школами, вивчає, насамперед, теорія пізнання, або гносеологія [230, с. 221].

Поняттям “ефективність” послуговуються різні науки: філософія, економіка, соціологія, педагогіка, політологія, державне управління тощо. Ці сфери його використання свідчать, що це загальнонаукова категорія, яка відображає ступінь досягнення мети у функціонуванні об’єкта у відповідних умовах. Семантичне значення слова “ефективність” (від лат. *effectus* – виконання, дія, ефект) – здатність приводити до потрібних результатів; дієвість, результативність. Український соціолог О. Гілета зазначає, що в англійській мові є два терміни: *efficiency* і *effectiveness*, які перекладають як ефективність. Проте між цими термінами є істотна відмінність: перший передбачає ефективне використання ресурсів і найчастіше його перекладають як “економічну ефективність”; другий – як “результативність” (щодо досягнення організаційної мети) [46, с. 73–75].

У сучасному менеджменті й соціології організацій велику увагу приділяють дослідженню категорії “ефективність” стосовно управління організацією. Основоположними при розробці поняття ефективності організації є праці М. Вебера, які пов’язані з вивченням взаємозв’язку та принципами побудови організації, і Т. Парсонса, що заклав основу сучасних уявлень про мотиви економічної діяльності. Так, на думку Т. Парсонса, ефективність соціальної системи залежить від її адаптивності (швидкості пристосування) до постійно змінних умов зовнішнього середовища; від цілеспрямованості членів організації; від інтеграції й синергії підрозділів (підрозділи організації і її члени повинні відчувати загальну мету та корисність ефективної роботи в ній); легітимності (визнання людьми цінностей організації) [102, с. 150–187].

До наукових праць, присвячених вивченню ролі людського чинника в підвищенні результативності діяльності організації, можна зарахувати праці представників індустріальної соціології (Ф. Тейлора, Р. Емерсона, А. Файоля, А. Маслоу, М. Фолетта та ін.). Вчені розглядали ефективність з позицій продуктивності, а основним резервом її підвищення вважали збільшення продуктивності праці. У 50-і рр. ХХ ст. ефективність визначали як ступінь досягнення організацією своєї мети. У 60-х рр. – на поч. 70-х рр. ХХ ст. з’явилося багато різних підходів до визначення поняття “організаційна ефективність” [251, с. 13–55]. Проте, дослідники й зараз не дійшли згоди щодо визначення цієї категорії, проте всі вони погоджуються, що ефективність – це багатопланове явище, що вимагає безліч критеріїв (досягнення різної мети діяльності повинне оцінюватися за різними критеріями).

У сучасній науковій літературі виділяють такі підходи до оцінювання ефективності організації: цільовий, системно-ресурсний, інтеграційний (Р. Стирз), багатопараметричний підхід (*Multiple Constituency Model*) тощо [46, с. 74]. Серед сучасних західних підходів до ефективності організації

можна виділити також підхід з погляду задоволеності потреб її учасників (Ч. Барнард, Р. Георгіу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан). Крім того, виділяють такі поняття, як “ефективність управління”, “ефективність соціальної роботи як практичної діяльності” тощо. Ефективність будь-якої діяльності в соціальній сфері найчастіше розглядають як системну міру, головним компонентом якої є ступінь досягнення мети діяльності, а другорядним – ступінь економічності й раціональності використання виділених на це ресурсів.

Проблема визначення ефективності соціальної та організаційної взаємодії в соціальному управлінні, як свідчить аналіз, є до певної міри новою для вітчизняної науки загалом і для соціології управління зокрема. Принаймні до середини ХХ ст. головним завданням соціологічної науки був пошук універсальних принципів побудови організаційних відносин і зв'язків, що забезпечують ефективність управління соціальними об'єктами за будь-яких соціально-економічних умов. А оскільки спочатку йшлося лише про таку функцію управління соціальними утвореннями, як досягнення визначеної мети їх діяльності, то й першим критерієм оцінювання рівня розвитку соціального об'єкта була ефективність, яку розуміли головним чином як продуктивність. Але в другій половині ХХ ст. нове бачення ролі соціальних утворень як багатофункціональних соціальних систем спричинило виділення й інших функцій управління їхнім організаційним розвитком. Зокрема, поява соціологічної версії системного підходу (структурно-функціональна теорія Т. Парсонса) сприяла не тільки вивченню процесу виживання соціальних систем, а й використанню цього процесу як основного критерію ефективності їхньої взаємодії із зовнішнім середовищем [219, с. 149–157].

Водночас у межах системного підходу такі критерії оцінювання рівня розвитку соціальних утворень, як виживання й ефективність, почали дедалі більше розглядати як протилежні. Наприклад, відомий соціолог А. Етціоні запропонував дві моделі оцінювання рівня організаційного розвитку

соціальних систем: модель виживання та модель ефективності. Кожну з них, на думку вченого, можна застосовувати для оцінювання різних складових процесу управління розвитком будь-якого соціального об'єкта. Зокрема, модель виживання визначає сукупність умов і вимог, які забезпечують існування цього об'єкта, а модель ефективності – оцінку організаційно-управлінських відносин і дій з погляду досягнення мети соціального утворення в цілому [245, с. 245–246]. Однак у другій половині ХХ ст. проблема оцінювання рівня ефективності управління організаційним розвитком соціальних утворень почали дедалі більше розглядати в контексті ситуаційного підходу, головні постулати якого ґрунтуються на теорії організаційних змін, тобто на вимірюванні залежності соціальних об'єктів від зміни факторів зовнішнього середовища. Прихильники цього підходу вважали майже неможливим забезпечення оптимального управління соціальним утворенням, тому що останнє, на їх погляд, одночасно має виконувати два протилежні завдання: 1) забезпечувати власне функціонування, тобто постійне відтворення оптимальних способів свого існування; 2) здійснювати організаційні зміни, тобто постійну адаптацію до викликів зовнішнього середовища [245, с. 167–169].

Існуючі наукові підходи до оцінювання ефективності соціальних дій (взаємодій), як показує аналіз, так чи інакше співвідносяться з концепцією відомих дослідників С. Ліндера і Г. Петерса, в основу якої покладено аналіз раціональності соціальних взаємодій, спрямованих на проектування соціальних інститутів з урахуванням двох чинників: глобальності – локальності та інструментальності – соціальності. Інструментальну раціональність вони зараховують до раціоналізації засобів і логічності взаємодій, а соціальну раціональність – до тих взаємодій, в основі яких лежать колективно схвалювані цілі, що сформульовані на підставі конвергенції індивідуальних цілей. Дихотомія “глобальність – локальність”, на погляд цих вчених, передбачає оцінювання ефективності взаємодій на

підставі універсальних стандартів, які залежать від контексту ситуації, що складається. На підставі цього вони виділяють чотири типи раціональності взаємодій у процесі створення соціальних інститутів: 1) інструментальну раціональність глобального рівня; 2) інструментальну раціональність локального рівня; 3) соціальну раціональність глобального рівня; 4) соціальну раціональність локального рівня [165, с. 201–218].

На сьогодні в управлінській практиці активно використовуються такі критерії оцінювання ефективності управління соціальними об'єктами, як результативність і економічність їхньої діяльності [2, с. 91–93].

М. Туленков визначив вектори розвитку наукових підходів до оцінювання результативності функціонування соціальних утворень та їхніх організаційних структур управління: частковий підхід, який передбачає дослідження результативності систем управління соціальних утворень як одного із часткових критеріїв організаційної ефективності, що зводиться до цільової оптимізації параметрів діяльності; кібернетичний підхід, у якому результативність управління соціальними об'єктами є інтегруючою основою поєднання різнорідних критеріїв організаційної ефективності; інтеграційний підхід, який визначає результативність діяльності суб'єктів управління як систему часткових критеріїв організаційної ефективності (наприклад, як результат поєднання якості, інноваційності, прибутковості, гнучкості, економічності й ефективності діяльності); гуманістичний підхід, який передбачає зміщення проблеми вивчення ефективності функціонування соціальних утворень у сферу управління трудовими ресурсами, тобто у сферу ефективного використання людського потенціалу, а також широкого залучення працівників до процесу розробки, ухвалення й реалізації найбільш важливих для цього утворення управлінських рішень [224, с. 343–344].

Виходячи з вищевикладеного, соціальна результативність соціального партнерства характеризує ефективність виконання ним соціальних функцій, а саме оптимальне поєднання горизонтальної та вертикальної інтеграції й

ефективність системи надання соціальних послуг. Оцінювання соціальної результативності можна здійснювати за такими напрямками: оцінка споживачами задоволеності аспектом – оцінка недоліків – оцінка доступності – наявність незадоволених потреб.

Відтак, можемо припустити, що соціальне партнерство є тим інструментом, який здатний реалізовувати з високою ефективністю свої функції і як складова концепції соціального управління не лише на рівні конкретної установи або соціального закладу, а й на макрорівні, виконуючи основні завдання зі своєчасного професійного обслуговування громадян та пропозиції якісних послуг на запит населення.

Соціальна ефективність соціального партнерства пов'язана з якісним підходом. Т. Боуланд і Д. Силберг визначають поняття “якість” як “сукупність рис та особливостей, що впливають на її здатність задовольнити точно визначені або тільки передбачені потреби” [29, с. 56–62]. Т. Зоун та Р. Грігс вважають, що якість виконання необхідних соціальних послуг зумовлює й такі характеристики, як відданість споживачам і цілям організації, компетентність у плануванні [246].

Аналізуючи різні авторські погляди на проблему надання якісних послуг населенню, позначимо кілька особливостей, власне, якісного підходу. “Орієнтація на якість” передбачає зміни і в завданнях організації, і в організаційній культурі установи, ключем до якої є такий механізм діяльності органів державного управління та громадських організацій, як соціальне партнерство. Ж. Шевальє зауважував, що концепція якості вимагає зменшити кількість неякісної продукції, пропонованої громадянам, шляхом наближення до гасла “п’яти нулів”: нуль документації, нуль помилок, нуль поломок, нуль порушення термінів, нуль некомпетентності. Для забезпечення якості держава повинна постійно відстежувати реальні потреби клієнтів, активно використовувати канали зворотного зв’язку, послідовно працювати над розробкою нових соціальних послуг [241].

Так, державно-політичний складник соціального партнерства в соціальному управлінні втілюється в ідеї “підприємницького уряду”, запропонованій Д. Осборном і Т. Теблером, які виступають за децентралізацію органів державної влади, наділення громадян новими правами, підпорядкування органів державної влади їх головній місії – наданню соціальних послуг населенню [29, с. 58]. Тобто потрібно враховувати соціальний ефект, який можна вважати повним за умов відсутності пасивного типу взаємодії з боку споживачів та відповідності якості послуг, що їх надають виробники, потребам різних соціальних груп і соціальним стандартам. Отже, критерієм ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування виступає якість надання соціальних послуг.

З критерієм якості надання соціальних послуг пов’язаний й інший важливий критерій – доступності соціальних послуг, заснований на принципі територіальності. Критерії доступності соціальних послуг, на думку Г. Новікової, повинні бути спрямовані на: захист інтересів соціально вразливих категорій населення; оптимізацію державних засобів, спрямованих на надання соціального обслуговування населенню шляхом підвищення рівня часткового фінансування населенням соціальних послуг; забезпечення економічного балансу рівня доходів населення з рівнем і динамікою цін (тарифів) на соціальні послуги; забезпечення узгодженості зміни цін (тарифів) на соціальні послуги в процесі їхнього регулювання відповідно до рівня життя населення [148, с. 42–45].

Наступний критерій соціальної ефективності – транзакційності і мінімізації витрат. Проблему ефективності управління соціальними об’єктами, як свідчить аналіз, стали також розглядати в контексті раціональності їхнього функціонування, яку трактували крізь призму досягнення мети з найменшими витратами. Зокрема, відомий соціолог М. Вебер визначав раціональність як доцільність, що співвідноситься з

ефективністю в процесі досягнення цілей соціальної системи з найменшими витратами [36, с. 73].

Термін “соціальна ефективність”, на нашу думку, покликаний підкреслити соціальну сутність соціального партнерства, гуманізувати образ цього механізму в суспільній свідомості. Цей феномен пов’язаний з ефективною соціальною політикою держави, створенням та розподілом суспільних благ. Таке тлумачення вписане в схему аналізу становлення й розвитку соціальної держави. Критичний підхід до ринкового механізму розподілу викликаний, насамперед, необхідністю усунути вади ринку за рахунок соціального партнерства держави, бізнесу та громадянського суспільства і його корекції, актуалізуючи значення соціальної ефективності як більш справедливого розподілу благ. Отже, соціальна ефективність – це функція мінімізації трансакційних витрат. Вона безпосередньо пов’язана з ефективною роботою механізму координації соціальних взаємодій. “Соціальна ефективність” полягає в зменшенні на макрорівні соціальної невизначеності, формулюванні чітких “правил гри” та в контролі за їх виконанням. Вона тим вища, чим більший внесок суспільства й держави в нарощування потенціалу соціального партнерства. При цьому важливо підкреслити, що йдеться не про кількісне екстенсивне збільшення потужності механізму, а про пошук якісно інших способів його організації. Ключовим способом підвищення потенціалу соціального партнерства і, відповідно, соціальної ефективності як результату використання цього потенціалу є створення ефективної системи норм та правил, що прояснюють соціальні взаємодії й обмежують різні ризики [238]. У цьому разі нас цікавить прозорість взаємодії основних суб’єктів соціального партнерства, яка визначається за рахунок нормативно-правової узгодженості у сфері управління закладами соціального обслуговування населення.

Наступний критерій ефективності механізму соціального партнерства – критерій соціальної справедливості. На думку О. Агаркова, вона завжди

виступала й буде виступати найважливішим показником ефективності соціального розвитку суспільства та головним соціальним ідеалом його розвитку. Науковець відзначає зв'язок соціальної справедливості з розподілом і перерозподілом благ, регулюванням ринково-господарських відносин, забезпеченням основних політичних, економічних та соціальних прав і свобод, соціальним захистом населення [3, с. 66].

Наведена думка справедлива і для класичного тлумачення соціальної держави. Адже від самого виникнення, як зауважує П. Розанвалон, вона містила три взаємопов'язаних елементи: населення, що є об'єктом її діяльності; сукупність правил і механізмів допомоги; професійних працівників системи соціального забезпечення [179]. У цьому контексті соціальна справедливість виступає як провідний принцип будь-якої моделі соціального захисту й соціального обслуговування, відповідність системи соціальних стандартів. Сутність соціальної справедливості як критерію ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення полягає: по-перше, в узгодженості взаємодії державних (регіональних і місцевих) органів управління, недержавних організацій і територіальних громад в управлінні закладами соціального обслуговування; по-друге, у поширеності закладів соціального обслуговування різних форм власності; по-третє, у дотриманні якості надання соціальних послуг і відповідності соціальним стандартам.

З критерієм соціальної справедливості пов'язаний критерій соціальної відповідальності суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Показниками соціальної відповідальності суб'єктів соціального партнерства можуть бути: ефективність організації й функціонування суб'єктів соціального партнерства; ефективність діяльності управлінських органів, посадових осіб, лідерів громадських організацій; рівень відповідальності комерційних суб'єктів соціального партнерства тощо.

Але пріоритетним критерієм ефективності соціального партнерства в управлінні системою закладів соціального обслуговування необхідно вважати розвиток людини як мету розвитку суспільства, доступність до якісних і гарантованих державою соціальних послуг. Із цього випливає, що найважливішими його завданнями є створення культури соціальної взаємодії, зменшення ступеня державного патерналізму в управлінні територіальними закладами соціального обслуговування, поступова зміна прямого втручання держави механізмами координації й самоорганізації різного рівня. Рівноправна взаємодія держави, економічних структур та інституцій громадянського суспільства здатна створити необхідні умови для розвитку ефективної системи управління закладами соціального обслуговування на рівні територіальної громади.

Таким чином, ми можемо визначити такі основні критерії соціальної ефективності соціального партнерства як чинника управління закладами соціального обслуговування населення: 1) критерій доступності соціальних послуг (принцип територіальності), який пов'язаний із можливостями доступу до закладів соціального обслуговування на рівні територіальної громади; 2) критерій якості соціальних послуг, пов'язаний із розвиненістю соціальної інфраструктури, професіоналізмом у наданні соціальних послуг; 3) критерій трансакційності й мінімізації витрат: оптимізація бюджетних витрат на забезпечення функціонування системи закладів соціального обслуговування й витрат часу на вирішення управлінських питань; створення ефективної системи норм і правил, що прояснюють міжсекторну взаємодію в управлінні закладами соціального обслуговування; 4) критерій соціальної справедливості відтворює методологічну основу соціального партнерства в політичній, економічній та соціальній сферах; 5) критерій соціальної відповідальності, пов'язаний з ефективністю діяльності суб'єктів соціального партнерства (на об'єктивному рівні – як система і на суб'єктивному – як діяльність посадових осіб у системі управління закладами соціального обслуговування) (рис. 3.21).

Система критеріїв соціальної ефективності соціального партнерства				
Критерій доступності (територіальності) соціальних послуг	Критерій якості надання соціальних послуг	Критерій трансакційності та мінімізації витрат	Критерій соціальної справедливості	Критерій соціальної відповідальності
<ul style="list-style-type: none"> • залучення громадян до управління через створення громадських рад, консультацій, моніторингових груп тощо; • рівень забезпеченості установами соціального обслуговування; • рівні можливості доступу до соціальних послуг територіальної громади; • коефіцієнт відповідності вартості платних послуг 	<ul style="list-style-type: none"> • професійне соціальне обслуговування населення; • розвиненість соціальної інфраструктури; • доступність якісних соціальних послуг; • оцінка діяльності установ, зайнятих наданням послуг від імені держави, незалежними структурами і громадськістю 	<ul style="list-style-type: none"> • витрати на утримання й забезпечення функціонування системи закладів соціального обслуговування; • ефективна система норм і правил, що прояснюють соціальні взаємодії і що обмежують ризики різного роду; • залучення позабюджетних коштів • зміни в системі оподаткування закладів соціального обслуговування різних форм власності 	<ul style="list-style-type: none"> • рівні права для всіх членів громади; • справедлива оплата соціальних послуг для населення; • забезпечення для всіх членів територіальної громади соціальних гарантій, передбачених конституцією й законами; • дотримання в наданні соціальних послуг якості і відповідності соціальним стандартам 	<ul style="list-style-type: none"> • ефективність організації й функціонування суб'єктів соціального партнерства; • ефективність діяльності управлінських органів, посадових осіб, лідерів громадських організацій; • рівень відповідальності суб'єктів соціального партнерства

Рис. 3.21. Критерії ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні

3.2. Обґрунтування концептуальної моделі соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення в регіоні

Регулювання соціальної сфери відображається в розробці та реалізації соціальної політики держави, що передбачає жорсткий контроль за дотриманням основних соціальних стандартів і гарантій. Держава бере на себе відповідальність за створення адекватних умов, необхідних для економічного й соціального життя всіх громадян країни, підтримку їх усталеного соціально-економічного становища, “соціального миру” в суспільстві. Водночас постійно розширюється спектр завдань, які потребують прийняття неординарних рішень і розробки унікальних технологій. У зв’язку із цим виникає необхідність залучення додаткових джерел соціальних послуг. Упродовж останнього десятиріччя розвивається процес включення некомерційного сектору, представленого некомерційними організаціями та громадськими об’єднаннями, у надання соціальних послуг населенню. Основою для ефективної взаємодії, де повинні виявитися сильні сторони для створення синергетичного ефекту у вирішенні соціальних проблем суспільства, є соціальне партнерство, яке передбачає залучення до вирішення соціальних проблем також бізнесу, і включає в себе набір механізмів та технологій взаємодії.

Аналіз досвіду соціального партнерства у сфері соціального обслуговування населення в розвинутих країнах довів, що соціальна ефективність надання соціальних послуг залежить від розвитку мережі закладів соціального обслуговування на рівні територіальної громади і від залучення до надання соціальних послуг некомерційного і комерційного секторів суспільства як на рівні управління закладами соціального обслуговування, так і на рівні практичної діяльності. Тому в цій роботі особливу увагу приділено соціальному управлінню закладами соціального

обслуговування на регіональному рівні, що сприятиме дотриманню принципів територіальності й доступності соціального обслуговування. Ефективним чинником соціального управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні нами було визначено міжсекторне соціальне партнерство як взаємодія всіх секторів суспільства. На основі теоретичного аналізу та результатів соціологічного дослідження виникає потреба в розробці концептуальної моделі соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Термін “модель” (від лат. *modulus* – міра, зразок) у методології та логіці науки має декілька визначень: по-перше, це мисленнєвий або умовний образ, аналог будь-якого об’єкта, процесу чи явища, що відображає в символічній формі їх основні типологічні властивості; по-друге, це формалізована теорія, на основі якої може бути зроблений ряд певних передбачень; по-третє, це символічне відображення структури, типу поведінки чи зразків взаємодії в соціальних процесах; по-четверте, це певний соціальний стандарт для вимірювання відхилень у реальних процесах, що відбуваються в реальних процесах [221, с. 23].

Ідеальні моделі використовують у соціології практично на всіх напрямках наукового пошуку. Ідеальні моделі класифікують за такими критеріями: за рівнем модельованої системи – мікро- і макромоделі; за орієнтованістю на відтворення тих або інших сторін оригіналу – субстанціональні, структурні, функціональні й змішані моделі; за способом відображення в модельних конструкціях законів і закономірностей, яким підкоряється об’єкт дослідження, – детерміністичні та стохастичні моделі; за орієнтованістю на вивчення функціонування або розвитку системи – моделі з постійною структурою і структурою, що змінюється; за місцем у структурі наукового пізнання – вимірювальні, описові, пояснювальні, прогностичні й критеріальні; за рівнем формалізації – концептуальні та формально-логічні (математичні) моделі. Концептуальна, структурна (змістовна) модель – це

абстрактна модель, що визначає структуру модельованої системи, властивості її елементів і причинно-наслідкові зв'язки, властиві системі.

Соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування ми розглядаємо з позиції структурно-функціонального підходу. Структурний аспект соціального партнерства пов'язаний із виділенням його основних суб'єктів, а функціональний – аналізом соціального партнерства з функціональними та процесуальними особливостями взаємодії його суб'єктів.

Як нами було розглянуто в попередніх розділах, як основні суб'єкти соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні виступають: органи місцевого самоврядування; заклади соціального обслуговування; локальні громадські організації, які надають соціальні послуги або мають таку можливість; комерційні організації й бізнес-структури, що мають можливість фінансування соціальних програм і проектів у межах окремих територій. Ефективність їх взаємодії визначає якість і доступність соціальних послуг на рівні територіальної громади, яка є, з одного боку об'єктом соціального обслуговування, а з іншого – суб'єктом управління якістю соціальних послуг, що надають територіальні соціальні служби. Взаємодія суб'єктів соціального партнерства, безперечно, має соціальний характер як у функціональному, так і процесуальному аспектах, її можна розглядати крізь призму категорії соціальної практики. Отже, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування ми розглядаємо як соціальну практику.

Теорію соціальних практик у контексті соціальної взаємодії розвивали П. Бурдьє (структуралістський конструктивізм), Г. Гарфінкель (етнометодологічний підхід), Е. Гіденс (теорія структурації), І. Гофман (соціально-драматургічний підхід), Дж. Мід (символічний інтеракціонізм), Т. Парсонс (теорія соціальної дії), А. Шюц (феноменологічний підхід) та інші.

Французький соціолог П. Бурдьє розглядав соціальні практики як здатність соціальних суб'єктів перевіряти власні акти поведінки на відповідність уявленням про навколишню дійсність. Ці практики визначають спосіб думок і поведінки відповідно до індикаторів доступного й недоступного, того, що “для нас” і “не для нас”, тим самим змушуючи соціальних суб'єктів пристосовуватися до сьогодення й майбутнього. Соціальною практикою можна вважати як доцільні дії індивідів з перетворення соціального світу, так і звичні вчинки, які не потребують пояснення [30, с. 97]. П. Бурдьє вводить важливу для розуміння соціальних практик категорію габітуса. Він визначає габітус як “систему стійких і переносних диспозицій, структуровані структури, які схильні функціонувати як структури, що структурують, тобто як принципи, що породжують практики і уявлення...” [31, с. 102]. Габітус виступає як продукт історії, це надбана система схем, що породжують. Отже, соціальне партнерство в концепції соціальних практик П. Бурдьє виступає як габітус – система структур і принципів, що породжують соціальну взаємодію суб'єктів соціального партнерства.

Для Е. Гіденса соціальні практики – це основа і суб'єкта, і соціального об'єкта [45]. Усі соціальні практики, що формують соціальні структури, впорядковані в просторі та в часі, прив'язані до певного контексту, фону. При цьому соціолог особливо підкреслює, що соціальна практика не створюється соціальними акторами, а лише відтворюється ними. “Згідно з нашою теорією, – зазначає Е. Гіденс, – предметом соціальних наук виступає не досвід індивідуального актора, і не існування якої-небудь форми соціальної тотальності, а соціальні практики” [45, с. 40]. Повсякденність переосмислюється Е. Гіденсом через загальноприйняті практики, тобто дії, які здійснюються у звичний спосіб у ході повсякденної соціальної діяльності.

Соціальні практики Е. Гіденс зводить до соціальних дій. У зв'язку із цим можна звернутися до праць М. Вебера і Т. Парсонса, у яких було

здійснено спроби осмислення цього поняття. Так, за визначенням М. Вебера, соціальна дія – це “дія, яка за припустимим сенсом особами співвідноситься з дією інших осіб і орієнтується на неї” [36, с. 603]. У праці “Структура соціальної дії” Т. Парсонс розглядає дію “як одиницю в межах певної системи координат” [156, с. 94], визначаючи ряд фактів, які конституують такий одиничний акт: актор, мета діяльності, соціальна система й нормативна система. На думку П. Бергера і Т. Лукмана, дії також виступають основою соціальних процесів, вказуючи на те, що будь-яка людська діяльність передбачає стабільну основу для відтворення діяльності з мінімізацією зусиль для її інституалізації [23]. Таким чином, була створена основа для розуміння соціальної практики як сукупності соціальних дій акторів, що є основою соціального партнерства як соціальної взаємодії його суб’єктів, що відтворюється через інституціоналізацію та нормативну систему.

Основні формальні властивості соціальних практик у розумінні Г. Гарфінкеля – це “можливість пояснити практики, спостерігати і надавати їм рефлексивного характеру, коли дії, завдяки яким індивіди створюють ситуації організованої повсякденної діяльності і керують ними, ідентичні процедурам, до яких звертаються індивіди, щоб пояснити ці ситуації, а смисл поведінки повинен бути виявлений у самій поведінці” [43, с. 9].

Узагальнюючи основні положення зазначених концепцій, можна визначити соціальну практику як соціальну взаємодію індивідів, груп, спільнот у реальному часі й просторі, що забезпечує усталене функціонування соціальних інститутів. Соціальні практики характеризуються стійкістю, можливістю відтворення, масовістю, нормативністю та мають двояку структуру: з одного боку, вони детерміновані соціальним середовищем, з іншого – впливають на середовище, змінюючи його структуру. Це дає змогу виділити три взаємопов’язані виміри соціальної практики: інституціональний, вимір

соціальної та організаційної взаємодії та соціокультурний, нормативний вимір.

Отже, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування виступає як певна соціальна практика, тому можна виділити основні виміри функціонування соціального партнерства як соціальної практики: інституціональний, вимір організаційної взаємодії і ціннісно-нормативний вимір, які відображають функціональні особливості соціального партнерства.

Інституціональний вимір соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування полягає у відтворенні на інституціональному рівні основних форм соціальної взаємодії як основи соціального партнерства: соціальне замовлення на надання соціальних послуг, соціальний проект (конкурс проектів, програм із фінансовою підтримкою), соціальний діалог (інформаційно-комунікаційна взаємодія, громадські слухання тощо), соціальний контроль (громадська рада, наглядова рада, громадська експертиза тощо), соціальний моніторинг (оцінювання якості соціальних послуг, виявлення потреб громади в соціальних послугах). Інституціоналізація соціального партнерства залежить від багатьох факторів: нормативно-правове забезпечення, що регламентує функціонування виділених форм міжсекторної взаємодії; відкритість системи соціального обслуговування і її здатність до самоорганізації; демократичність процедур функціонування і взаємодії основних суб'єктів в управлінні закладами соціального обслуговування; розвиненість інституцій громадянського суспільства і здатність територіальної громади до організації соціального управління в системі “територіальний заклад соціального обслуговування – територіальна громада” тощо.

Вимір організаційної взаємодії відображається структурним підходом до функціонування соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Як визначає М. Туленков, організаційна

взаємодія в соціальному управлінні як сукупність процесів і дій відображає змістовну сторону організаційно-управлінських відносин і зв'язків між індивідами й соціальними групами незалежно від сфери та видів їхньої життєдіяльності, а також незалежно від рівня соціальної організації суспільства [224, с. 70]. Під організаційною взаємодією в соціальному управлінні як складним соціальним явищем він розуміє: по-перше, процес досягнення внутрішньої впорядкованості, узгодженості діяльності частин цілого; по-друге, сукупність процесів або дій, які сприяють устанавленню й вдосконаленню взаємозв'язків між частинами цілого; по-третє, складову процесу соціального управління, сутність якої зводиться до координації дій окремих елементів системи соціального управління заради досягнення взаємної відповідності щодо функціонування її частин; по-четверте, процес розподілу обов'язків між суб'єктами управління різних рівнів, а також між керівниками і підлеглими в межах будь-якого соціального утворення [224, с. 71–72].

При цьому зауважимо, що організаційна взаємодія в соціальному управлінні має два аспекти:

- 1) структурний, який полягає в проектуванні організаційної структури систем соціального управління;
- 2) поведінковий, який передбачає розподіл обов'язків і координацію зусиль персоналу будь-якого соціального утворення для забезпечення максимальної продуктивності в досягненні визначеної мети діяльності.

Отже, організаційна взаємодія в соціальному партнерстві передбачає як створення організаційної структури (в інституціональному аспекті) управління в системі закладів соціального обслуговування, так і координацію діяльності основних суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Таким чином, під організаційною взаємодією в соціальному партнерстві як механізмі управління закладами соціального обслуговування

треба розуміти вид соціальної взаємодії, що забезпечує комплексний і взаємоузгоджений зв'язок соціальної системи між собою та з організаційною структурою управління нею при взаємоузгоджених відносинах із зовнішнім середовищем, в якому функціонує ця соціальна система. Показником розвиненості організаційної взаємодії в соціальному партнерстві є організаційно-управлінські відносини, які вирізняються тривалістю й систематичністю організаційних взаємодій, їхньою самовідновлюваністю та широтою змісту організаційних зв'язків.

Для розуміння організаційно-управлінських відносин у соціальному партнерстві скористаємося типологією їх видів М. Туленкова [224]. Одним з головних видів цих відносин, що забезпечує відтворення організаційної взаємодії, є відносини централізму й самостійності. Відносини централізму – це форма зв'язку суб'єктів управління (і як суб'єктів соціального партнерства) стосовно реалізації визначених управлінських функцій. Відносини самостійності передбачають наявність у суб'єктів соціального партнерства таких прав, повноважень і обов'язків, які дають їм можливість самим визначати зміст і спрямованість своєї організаційно-управлінської діяльності.

У соціально-управлінській практиці відносини централізму й самостійності, як показує аналіз, реалізуються системою соціального управління через упровадження й інших видів організаційно-управлінських відносин: субординації та координації; керівництва й підпорядкування; дисципліни та відповідальності, які вирішальним чином впливають на впорядкування й відтворення організаційної взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Як зазначає М. Туленков, відносини субординації відображають підпорядкованість одного суб'єкта управління іншому суб'єкту управління в процесі здійснення керівництва єдиним об'єктом управління [224, с. 97]. У відносинах субординації відображається принцип централізму. Самостійність

суб'єктів управління реалізується за допомогою відносин координації, які встановлюють горизонтальні зв'язки суб'єктів соціального партнерства в управлінні. Зміст відносин координації відображає процес узгодження особливих інтересів цих суб'єктів соціального партнерства та об'єднання їхніх дій у ході реалізації власних цілей. У межах цих відносин суб'єкти соціального партнерства налагоджують між собою паритетну і збалансовану взаємодію відповідно до складності й різноманітності свої цілей, завдань і видів управлінської діяльності [220, с. 90–98]. Відносини керівництва й підпорядкування відображають субординаційні зв'язки на рівні конкретного персоніфікованого суб'єкта управління [177, с. 59–64].

Статусно-рольові позиції суб'єктів соціального партнерства визначаються їх функціями в процесі соціальної взаємодії. З позиції структурно-функціонального підходу соціальне партнерство можна розглядати як соціальну систему, в якій відбувається взаємодія соціальних суб'єктів, які мають власні рольові функції. Так, Т. Парсонс зазначав, що в соціальній системі мінімальною одиницею є статус-роль індивідуального діяча (статусно-рольовий комплекс), а мінімальні відносини є стандартизованою взаємодією [178, с. 122].

Отже, організаційно-управлінські відносини є формою існування управлінської діяльності суб'єктів соціального партнерства, що визначають ті соціальні межі, в яких здійснюються всі види соціальної діяльності, а також відбувається організаційна взаємодія суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування.

Партнерські організаційно-управлінські відносини передбачають консенсус у вирішенні проблем, причому позиції соціальних суб'єктів повинні досягати певного рівня згоди, у тому числі в питаннях управління закладами соціального обслуговування. Це так звана “конвенція” сторін соціального партнерства. Досягнення згоди між партнерами повинно бути стійким на рівні задекларованої моделі поведінки, яка відображає культурні

поведінкові зразки й інструменти досягнення мети. В управлінні соціальним обслуговуванням такі моделі поведінки соціальних партнерів передбачають безпосередній обмін думками та ідеями.

Отже, соціальне партнерство постає як взаємно орієнтований двосторонній або багатосторонній суб'єкт-суб'єктний зв'язок, детермінований соціально-статусними й нормативно-ціннісними регулянтами. Саме соціальне партнерство, його прояв як реального феномена соціальної системи є результатом, продуктом взаємодії культурних зразків: цінностей, норм, мотивацій. Культура детермінує зв'язки соціальних партнерів, формує норми, зразки їх поведінки, визначає інституційні форми партнерства. Відбувається те, про що писав свого часу Т. Парсонс, характеризуючи культуру в контексті соціальної дії: “культура, з одного боку, є продуктом, а з іншого – детермінантою систем людської соціальної взаємодії” [156, с. 458]. Цінність – нормативний стандарт, який визначає бажану поведінку системи щодо її оточення без диференціації функцій одиниць або їх приватних ситуацій. Норма, у свою чергу, є стандартом, що визначає бажану поведінку для одиниці або класу одиниць у специфічних для них контекстах, диференційованих від контекстів, пов'язаних з іншими класами одиниць. Причому, як зазначає Т. Парсонс, “сукупність ціннісних зразків, яких набуває актор у процесі соціалізації, значною мірою повинна бути функцією фундаментальної рольової структури та цінностей, що переважають у соціальній системі” [262, с. 227].

Виходячи із цього, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування детерміноване певними ціннісно-нормативними системами, які, з одного боку, визначаються закріпленими на рівні нормативно-правової бази регуляції соціального партнерства, з іншого – ґрунтується на культурних ціннісних зразках соціальної взаємодії, прийнятих у суспільстві. Концептуальну модель соціального партнерства подано на рис. 3.22.



Рис. 3.22. Концептуальна модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні

3.3. Перспективи розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні

На основі теоретичного аналізу соціального партнерства як міжсекторної взаємодії в управлінні закладами соціального обслуговування, результатів емпіричного дослідження стану й можливостей реалізації соціального партнерства в системі надання соціальних послуг на регіональному рівні та розробленої концептуальної моделі соціального партнерства як соціальної практики виділено основні групи напрямів розвитку соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування: формування соціальних практик партнерства у сфері надання соціальних послуг; маркетинговий підхід на основі інформаційно-комунікаційного менеджменту; розвиток соціальної роботи в громаді.

Формування соціальних практик партнерства у сфері надання соціальних послуг. Як було зазначено, для соціальних практик характерні стійкість, відтворення, масовість, нормативність, вони мають двояку структуру: з одного боку, вони детерміновані соціальним середовищем, з іншого – впливають на середовище, змінюючи його структуру. Це дало змогу виділити три взаємопов'язані аспекти соціальної практики: інституціональний, аспект соціальної взаємодії і соціокультурний, нормативний аспект, що відповідно визначає основні взаємопов'язані аспекти соціального партнерства як соціальної практики: інституціональний, аспект організаційної взаємодії і ціннісно-нормативний аспект [136, с. 58].

Соціальне партнерство, насамперед, передбачає соціальну взаємодію його суб'єктів, а в управлінні закладами соціального обслуговування це: органи місцевого самоврядування (на рівні управління системою соціального захисту й соціального обслуговування); локальні громадські організації, що надають соціальні послуги; комерційні структури та територіальна громада,

тому, насамперед, потрібно звернути увагу на вдосконалення їх взаємодії в інституціональному, організаційному й ціннісно-нормативному аспектах.

Взаємодія передбачає наявність таких атрибутів, як статуси або позиції, які займають суб'єкти взаємодії, а також нормативно закріплені зразки поведінки. Із цього погляду, соціальне партнерство є взаємно орієнтованим суб'єкт-суб'єктним зв'язком, детермінованим соціально-статусними і нормативно-ціннісними чинниками. Особливого значення набуває ціннісно-нормативний вимір взаємодії суб'єктів соціального партнерства, легітимація якого сприяє формуванню усталених форм соціальної взаємодії в управлінні закладами соціального обслуговування. Щодо цього влучно зазначав Т. Парсонс: “Головною функціональною вимогою до відносин між суспільством і культурною системою є легітимація нормативного порядку суспільства. Системи легітимації визначають підстави для дозволів і заборон. У процесі легітимації нормативного порядку суспільства культурні ціннісні зразки забезпечують безпосередній зв'язок між соціальною й культурною системами. Спосіб легітимації, у свою чергу, визначається релігійними орієнтаціями. Проте в міру того, як культурні системи стають усе більш диференційованими, зростає самотійна цінність окремих культурних структур” [156, с. 136].

Виходячи із цього, для визначення пріоритетних напрямів удосконалення реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування як соціальної практики визначимо його атрибутивні компоненти, застосовуючи підхід С. Іванова [92, с. 12]:

- соціальні суб'єкти соціального партнерства, що беруть участь у соціальному управлінні;
- міжсуб'єктні зв'язки, які виступають відображенням культурних зразків, інтересів і потреб соціальних суб'єктів;
- інфраструктура взаємодії як комплекс умов, механізмів і процедур взаємодії.

Загальну структурно-композиційну схему реалізації атрибутивних компонентів соціального партнерства як взаємодії соціальних суб'єктів у сфері управління закладами соціального обслуговування подано в табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Структура соціального партнерства як соціальної взаємодії у сфері управління закладами соціального обслуговування

Виміри соціального партнерства як соціальної практики	Атрибутивні компоненти соціального партнерства як взаємодії соціальних суб'єктів		
	Соціальні суб'єкти	Міжсуб'єктні зв'язки	Інфраструктура взаємодії
Інституціональний вимір	Внутрішня консолідація соціальних партнерів	Формування соціальних інститутів	Легітимізація соціальних інститутів
Вимір організаційної взаємодії	Досягнення внутрішньої впорядкованості	Формування організаційної структури	Встановлення організаційно-управлінських відносин
Ціннісно-нормативний вимір	Формування систем цінностей соціальних суб'єктів	Нормативно-ціннісна регуляція	Інтеграція ціннісного простору

Отже, можна виділити такі можливі напрями розвитку соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування:

– в інституціональному вимірі: нормативно-правове закріплення основних форм соціального партнерства (соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, соціальний контроль, соціальний моніторинг);

забезпечення прозорості процедур інституціонального оформлення соціального партнерства;

– у вимірі організаційної взаємодії: налагодження консенсус-орієнтованої взаємодії суб'єктів соціального партнерства; регламентація процесів керівництва й підпорядкування, координація дій соціальних суб'єктів щодо підвищення якості надання соціальних послуг, залучення до управління представників територіальної громади;

– у нормативно-ціннісному вимірі: удосконалення нормативно-правової бази соціального партнерства у сфері управління закладами соціального обслуговування; формування ціннісного простору соціального партнерства на основі принципів солідарності, субсидіарності та справедливості [136, с. 59].

Маркетинговий підхід на основі інформаційно-комунікаційного менеджменту. Згідно з результатами соціологічного опитування, проведеного серед суб'єктів соціального партнерства – керівників відділів соціального захисту населення, закладів соціального обслуговування, керівників і представників громадських організацій, які надають соціальні послуги, основною умовою ефективного соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування є налагоджена інформаційно-комунікативна взаємодія державних органів управління та громадських організацій, задіяних у соціальній сфері. Це передбачає використання маркетингового підходу який пов'язаний із концепцією соціального маркетингу.

Поняття “соціальний маркетинг” набуло розвитку в працях Ф. Котлера, який з'ясував, чому у певних груп людей існує вмотивоване ставлення до чого-небудь і які проблеми виникнуть у зв'язку зі зміною цього ставлення. Грунтуючись на такому аналізові, Ф. Котлер запропонував реалізовувати в маркетинговій діяльності програми, за допомогою яких можна досягти сприйняття та зміни в позитивний бік думок певних цільових груп про соціальні ідеї, завдання або конкретну діяльність [109, с. 465]. В іншому

підході соціальний маркетинг інтерпретується як маркетингова діяльність у соціальній сфері (культура, мистецтво, освіта, охорона здоров'я, релігія, політика тощо). Прихильники цього підходу (Г. Тульчинський, Є. Щекова) відзначають, що “соціальний маркетинг – це маркетинг спрямованих на поліпшення життя соціальних змін у способі життя, ідеалах, цінностях, нормах... це маркетинг ідей, програм, особистостей, соціально значущих об'єктів, місць, соціальних інститутів” [211, с. 280–281]. У цьому підході соціальний маркетинг виступає не тільки як діяльність комерційних і бізнесових структур у реалізації соціальних програм і проектів (створення благодійних фондів, програми соціального розвитку регіону, території тощо), а й, насамперед, як маркетингова діяльність неприбуткових, недержавних, громадських організацій, яка спрямована на просування соціально значущих ідей, цінностей і способу життя.

Виходячи з аналізу поняття “соціальний маркетинг”, можемо стверджувати, що соціальний маркетинг у сучасному суспільстві являє собою не тільки управлінську технологію в соціальній і некомерційній сфері, а й включає сферу державного управління (як маркетинг на макрорівні – рівні суспільства та держави в цілому). Причому основною метою соціального маркетингу є впровадження в суспільну свідомість певних цінностей, ідей, концепцій і програм, застосовуючи такі технології, як соціальна реклама, PR-технології, інформаційно-комунікаційний менеджмент, а маркетинговий підхід у сфері управління системою закладів соціального обслуговування передбачає саме просування концепції соціального партнерства серед його суб'єктів: державних органів управління, недержавних некомерційних і комерційних організацій, територіальної громади як об'єкта надання соціальних послуг, і як суб'єкта управління установами соціального обслуговування [136, с. 59–60].

Інший аспект маркетингового підходу має макросоціальний характер і пов'язаний із формуванням ефективної в умовах сучасного українського суспільства моделі соціальної політики (особливості основних моделей

соціальної політики нами було розглянуто в підрозділі 2.2 дисертації). Організація системи соціального обслуговування залежить від домінування певної моделі соціальної політики (ліберальної, корпоративістської чи соціал-демократичної), особливості якої визначають провідну роль суб'єкта соціальної політики й системи соціального обслуговування (держава, приватний сектор, громадські, волонтерські організації, благодійні фонди), універсальність соціальних програм, тип соціального страхування тощо. Із цим аспектом пов'язана концепція соціально-політичного маркетингу, яка фундаментально була розроблена О. Агарковим. Він зазначає, що соціально-політичний маркетинг як технологія управління соціальною сферою спрямований на просування в суспільстві ціннісно-ідеологічних принципів моделі соціальної політики, тому реалізація його концепції і побудова стратегії залежать від основних складових характеристик соціальної політики [3, с. 44–46]. Тобто особливого значення набувають аспекти соціальної політики, які пов'язані із системою соціального обслуговування й соціального захисту населення, характерні особливості якої виступають як формувальний елемент соціально орієнтованої держави. Тому соціально-політичний маркетинг технологічно спрямований на просування ідей щодо конкретних механізмів системи соціального обслуговування в державі відповідно до прийнятої моделі соціальної політики, причому увагу приділяють політико-психологічному аспекту реалізації соціально-політичного маркетингу, який полягає у формуванні в масовій свідомості ціннісних систем і консистентних зразків поведінки, які відповідають сутнісним принципам конкретної моделі соціальної політики (ліберальної, корпоративістської, соціал-демократичної). Психологічний вплив реалізується через інформаційно-комунікаційні канали, PR-технології, соціальну й політичну рекламу [136, с. 61–62].

Отже, маркетинговий підхід орієнтований на формування ціннісної структури, яка б відповідала певній моделі соціального обслуговування й соціальної політики, однак конструктивна структура системи цінностей є

досить стабільною, але якщо для окремого індивіда вона має варіативний характер, тобто здатна до зміни, самокорекції й реінтерпретації залежно від впливу внутрішніх і зовнішніх факторів, то для суспільства в цілому ціннісна система більш-менш інваріантна, тому що має в своїй основі культуральні й ментальні, закріплені в архетипічному вигляді способи сприйняття, осмислення та перетворення дійсності. З приводу цього можна говорити про існування базового культурального ціннісного інваріанта, системи соціальних конструктів, що закріплені в культурному надбанні народу, етносу, цивілізації в цілому (як у матеріальних, так і в духовних продуктах культури) і який передається з покоління в покоління. Тому стратегію соціально-політичного маркетингу у формуванні ефективної моделі соціального партнерства потрібно визначати через механізми підтримки соціал-демократичних ідеологічних імперативів і через поступове впровадження західних ліберальних цінностей, які не суперечать існуючій системі традиційних ціннісних зразків поведінки і стереотипів.

Отже, у межах маркетингового підходу можна виділити такі перспективи розвитку соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування:

- інформаційна діяльність державних органів влади щодо реформування системи соціального обслуговування, яке пов'язане із зниженням ролі держави в наданні соціальних послуг, формуванням системи приватного сектору й збільшенням ролі недержавних некомерційних організацій (громадських організацій і об'єднань, благодійних фондів, волонтерських груп, груп соціальної роботи в громаді тощо);

- проведення інформаційно-комунікаційних кампаній серед суб'єктів соціального партнерства щодо принципів і нормативно-правових засад соціального партнерства як інструмента управління закладами соціального обслуговування (ярмарки соціальних послуг, круглі столи, громадські слухання тощо);

– застосування соціальної реклами та PR-технологій з метою впровадження концепції соціального партнерства серед суб'єктів надання соціальних послуг і територіальної громади як об'єкта соціального обслуговування [136, с. 60].

Розвиток соціальної роботи в громаді. Концептуальна модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування передбачає, що територіальна громада виступає не тільки як об'єкт надання соціальних послуг, а і як повноцінний суб'єкт соціального управління. Звичайно, суб'єктом управління в системі закладів соціального обслуговування територіальна громада може виступати лише за умов високого потенціалу самоорганізації, наявності ініціативних груп всередині громади й розвитку громадянського суспільства взагалі. Саме тому одним із напрямів підвищення ефективності соціального партнерства є розвиток соціальної роботи в громаді, що набуває особливої актуальності в умовах реформування структури влади й децентралізації, формування конкретних територіальних громад, на рівні яких і створюються заклади соціального обслуговування населення [136, с. 61].

У зарубіжній літературі з соціальної роботи робота в громаді (*community work*) виступає як діяльність соціального працівника в середині територіальної громади різного рівня розвитку та численності мікросоціального середовища. Так, наприклад, у практиці й досвіді британських фахівців із соціальної роботи така діяльність трактується як “процес розвитку колективного та індивідуального досвіду, який відбувається в територіальних громадах і громадах за інтересами, головною метою такого процесу є робота з членами громади, які перебувають у складних життєвих обставинах, застосовуючи методи колективного обговорення й виявлення своїх потреб і прав, визначення та досягнення цілей правовим, демократичним шляхом, враховуючи й поважаючи потреби та права інших” [61, с. 156–157].

Соціальна робота як професійна діяльність включає в себе як формальні (юридично-правові, фінансово-економічні, матеріальні), так і неформальні (психологічні, соціально-психологічні, педагогічні, соціально-педагогічні) види допомоги, тому робота в громаді спрямована, насамперед, на формування й розвиток соціальної ідентифікації (соціальної належності) із певною соціальною спільнотою через стимулювання та відновлення зв'язків між організаціями, групами й індивідами всередині конкретної територіальної громади, а також вирішення соціально-економічних, соціально-психологічних проблем усередині громади завдяки актуалізації потреби в консенсус-орієнтованій взаємодії. Так, М. Пейн виділяє деякі основні напрями соціальної роботи в громаді: 1) координація діяльності соціальних служб на території громади (державних, громадських і приватних); 2) активізація можливостей членів громади брати участь у житті всієї громади; 3) аналіз і моніторинг соціальних умов, потреб, інтересів членів громади; 4) надання соціальних послуг членам громади як з боку закладів соціального обслуговування, так і через створені групи самопомоги, волонтерські організації тощо [158, с. 48–60].

Більшість зарубіжних фахівців з соціальної роботи в громаді наголошують на тому, що її основне завдання полягає в ініціації можливостей і здатності членів громади до самоорганізації в задоволенні власних потреб та інтересів. Так, А. Твелвтріз вважає, що робота в громаді являє собою процес допомоги з боку професійних соціальних працівників в організації спільних дій членів громади, метою яких є поліпшення умов соціального життя [265, с. 57]. Таку саму позицію займає й відомий фахівець Г. Чейнен, який основне завдання соціальної роботи в громаді вбачає в активізації й мобілізації ресурсів членів громади у вирішенні спільних проблем [265, с. 22]. Більш розгорнуто визначають функціональні завдання соціальних працівників у громаді Р. Берн і Дж. Педфілд: 1) мотивування людей до спільної діяльності для розвитку громади; 2) сприяння розвитку різних форм взаємодопомоги між членами громади; 3) визначення

актуальних потреб і проблем членів громади з метою їх вирішення спільними зусиллями; 4) сприяння розвитку партнерських взаємозв'язків територіальної громади, державних і недержавних організацій соціальної сфери на території громади; 5) підтримка й розвиток ініціативних груп членів громади; 6) співпраця з представниками місцевих засобів інформації [61, с. 156–157].

Беручи до уваги те, що особливість соціальної роботи в громаді полягає в активізації членів громади до участі у вирішенні власних проблем, необхідною її складовою є розвиток та стимулювання ініціатив членів громади. С. Тетерський, вживаючи термін “соціальні ініціативи”, розглядає діяльність різних організацій, об'єднаних ідеєю соціальної активності, турботи про навколишній світ і перетворення його засобами соціальних проектів [61, с. 156–157].

Для того, щоб ініціатива локального рівня (рівня членів громади) могла бути реалізована на практиці, необхідно дотримання певних умов. Перш за все, це створення ініціативної групи, яка зацікавлена в реалізації ініціативи на місцевому рівні. По-друге, ініціатива, перш за все, має виходити від членів самої громади та бути зумовленою їх потребами та проблемами. Щоб кожна ініціатива могла бути втілена в життя, необхідне її відповідне оформлення. Залежно від масштабності ініціативи це може бути план дій зі зміни ситуації, соціальна програма чи соціальний проект. Оформлення ініціативи в певну оптимальну форму дає можливість чітко визначити мету, до якої мають прагнути громада та члени ініціативної групи, виокремити конкретні завдання й визначити необхідні ресурси, які забезпечать їх реалізацію.

Однією з необхідних умов втілення ініціативи в життя є підтримка як самої ініціативи, так і ініціативної групи. Таку підтримку в умовах громади також можна поділяти на кілька різновидів: підтримка ініціативи лише членами громади; підтримка ініціативи на рівні органів місцевої влади; підтримка ініціативи окремими соціальними інститутами, які діють у територіальній громаді (соціальні служби, спеціалізовані центри, медичні установи тощо); підтримка ініціативи громадськими організаціями.

Отже, розвиток соціальної роботи в громаді дасть змогу підвищити здатність членів територіальної громади до самоорганізації, що сприятиме формуванню соціальної практики соціального партнерства та включення представників громади в систему управління закладами соціального обслуговування як повноправних партнерів, здійснюючи контроль за якістю й доступністю соціальних послуг.

Таким чином, перспективи розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні можна оцінити як високі, а формування ціннісно-нормативної основи взаємодії суб'єктів соціального партнерства сприятиме підвищенню його ефективності.

Висновки до третього розділу

Результати соціологічного дослідження дали змогу виділити фактори, які сприяють підвищенню ефективності системи управління закладами соціального обслуговування на основі концепції соціального партнерства: підвищення бюджетного фінансування; удосконалення нормативно-законодавчої бази; налагодження міжсекторної взаємодії у вирішенні соціальних проблем; підвищення ефективності інформаційно-комунікативної взаємодії органів державного управління та громадянського суспільства; упровадження інноваційних технологій надання соціальних послуг. Більшість респондентів мають досить високий рівень обізнаності в концепції соціального партнерства, виділяючи міжсекторну взаємодію та спільну діяльність у наданні соціальних послуг і управлінні закладами соціального обслуговування як основу соціального партнерства. Респонденти (суб'єкти соціального партнерства) вважають, що залучення громадських організацій і об'єднань громадян до управління установами соціального обслуговування

можливо частково і під контролем держави, оцінюючи можливості реалізації механізму соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні на рівні вище від середнього за умов налагодження ефективної й скоординованої соціальної взаємодії всіх суб'єктів соціального партнерства, включаючи територіальну громаду як об'єкт і суб'єкт соціального управління. Розглянуто функціональну структуру соціального партнерства й визначено систему критеріїв ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування: критерій доступності соціальних послуг (принцип територіальності); критерій якості соціальних послуг; критерій трансакційності й мінімізації витрат; критерій соціальної справедливості; критерій соціальної відповідальності.

На основі теоретичного та емпіричного аналізу стану та можливостей реалізації соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування обґрунтовано концептуальну модель, яка заснована на теоретичному осмисленні поняття соціальної взаємодії. Взаємодія суб'єктів соціального партнерства має соціальний характер як у функціональному, так і процесуальному аспектах, її можна розглядати крізь призму категорії соціальної практики. Соціальне партнерство як чинник управління закладами соціального обслуговування виступає як певна соціальна практика, тому можна виділити основні виміри функціонування соціального партнерства як соціальної практики: інституціональний вимір, вимір організаційної взаємодії і ціннісно-нормативний вимір, які відображають структурно-функціональні особливості соціального партнерства. Аналіз соціального партнерства як міжсекторної взаємодії в управлінні закладами соціального обслуговування, результатів соціологічного дослідження можливостей реалізації соціального партнерства в системі надання соціальних послуг на регіональному рівні і концептуальної моделі соціального партнерства як соціальної практики дав змогу виділити перспективи розвитку соціального партнерства в соціальному обслуговуванні: формування соціальної практики

партнерства у сфері надання соціальних послуг; застосування маркетингового підходу на основі інформаційно-комунікаційного менеджменту; розвиток соціальної роботи в громаді.

ВИСНОВКИ

У результаті дослідження вирішено наукове завдання – розроблено концептуальну модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування в Україні на регіональному рівні. Результати дослідження соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення в Україні на регіональному рівні в умовах реформування й модернізації системи соціального захисту дають підстави зробити такі узагальнені висновки.

1. Визначено, що соціальне партнерство як соціальне явище розглядають у двох іпостасях: як прояв партнерської взаємодії в соціально-трудовій сфері (тред-юніоністська модель, модель “трипартизму”) і як специфічний тип соціальної взаємодії між різними соціальними групами, спільнотами та владними структурами, міжсекторну взаємодію трьох секторів суспільства: держави, бізнесу й громадянського суспільства (міжсекторна модель). Саме міжсекторне соціальне партнерство набуває актуальності в контексті підвищення ефективності управління закладами соціального обслуговування. У межах міжсекторної моделі визначено такі підходи до вивчення соціального партнерства: інституціональний, мережевий, управлінський (менеджерський), аксіологічний, модусний, кожен з яких висвітлює відповідні аспекти проблеми.

2. Аргументовано, що змістовною основою соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування є соціальна взаємодія суб’єктів соціального партнерства, що представлена на макрорівні як взаємодія різних секторів суспільства з метою оптимізації системи соціального обслуговування; на мезорівні – як взаємодія органів місцевого самоврядування, структур соціально відповідального бізнесу і громадських організацій з метою організаційного розвитку закладів соціального обслуговування; на мікрорівні – як взаємодія надавачів і отримувачів

соціальних послуг з метою соціального захисту та соціальної інтеграції особистості. Міжсекторне партнерство як систему розглядають через категорії теорії соціальної дії, такі як: цінності, норми, актори (індивіди, соціальні групи, організації) і статусно-рольові позиції.

На основі соціологічного осмислення можливостей сучасних теорій соціального обміну в контексті дослідження соціального партнерства як складової управління закладами соціального обслуговування з'ясовано, що соціальне партнерство можна розуміти як взаємодію соціальних суб'єктів у категоріях обміну винагородами, інтерпретації символічного та значеннєвого простору взаємодії та визначення ситуації цієї взаємодії. На регіональному рівні виділено основні форми соціального партнерства: соціальне замовлення, соціальний проект, соціальний діалог, соціальний (громадський) контроль, соціальний моніторинг.

3. Визначено, що надання соціальних послуг у сучасній системі соціальної допомоги відбувається в мережі спеціалізованих закладів соціального обслуговування (соціальних службах) (державних, недержавних комерційних і недержавних некомерційних) і характеризується поширенням багатосуб'єктності в управлінні закладами соціального обслуговування: поряд із державними суб'єктами управління набувають значення недержавні комерційні й некомерційні суб'єкти надання соціальних послуг. Така специфічна тенденція до поширення практик соціального партнерства сприяє істотному підвищенню якості й доступності соціальних послуг, участі територіальної громади в управлінні закладами соціального обслуговування, що відповідає сучасним соціальним нормам.

4. Систематизовано принципи соціального управління закладами соціального обслуговування, серед яких найбільш важливими є такі, як: соціальний контроль за діяльністю закладів соціального обслуговування, територіальності й доступності, децентралізації в управлінні, субсидіарності та соціальної справедливості, соціального партнерства різних секторів і рівнів у здійсненні соціального обслуговування населення. На основі

принципів соціального управління системою соціального обслуговування формуються відповідні механізми управління закладами соціального обслуговування, серед яких ключовими є такі, як: нормативно-правові, фінансово-економічні й організаційно-управлінські. Окреслено вектори оптимізації механізмів управління закладами соціального обслуговування за допомогою соціального партнерства: удосконалення нормативно-правової бази щодо структури й функцій управління на основі консенсусно-орієнтованої взаємодії суб'єктів соціального партнерства для дотримання принципів доступності соціальних послуг; залучення до фінансування комерційних і некомерційних організацій у формі субсидіювання, ваучерної системи, надання грантів, а також у формі контролю за використанням наданих фінансових ресурсів; оптимізація взаємодії державних, комерційних і некомерційних організацій у сфері управління закладами соціального обслуговування.

5. Доведено, що впровадження соціального партнерства в систему управління закладами соціального обслуговування базується на таких положеннях: по-перше, високий рівень усвідомленості суб'єктами соціального партнерства необхідності міжсекторної взаємодії держави, бізнесу та громадянського суспільства в процесі модернізації існуючої системи соціального обслуговування; по-друге, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування потрібно використовувати в поєднанні із запровадженням соціального моніторингу якості соціальних послуг і виявленням актуальних потреб територіальних громад; по-третє, основними умовами, які сприятимуть позитивному соціальному ефекту від упровадження соціального партнерства в систему управління закладами соціального обслуговування, є: інституціоналізація соціального партнерства, ефективна й скоординована інформаційно-комунікативна взаємодія суб'єктів соціального партнерства, забезпечення реалізації принципів відкритості та доступності системи соціального обслуговування, розвиток локальних інституцій громадянського суспільства, сприяння самоорганізації

територіальних громад для участі в соціальному управлінні установами системи надання соціальних послуг.

Розглянуто структурно-функціональні особливості соціального партнерства в соціальному управлінні й результати емпіричного дослідження та визначено систему критеріїв ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування, що включає: критерій доступності соціальних послуг; критерій якості соціальних послуг; критерій трансакційності й мінімізації витрат; критерій соціальної справедливості; критерій соціальної відповідальності суб'єктів соціального партнерства.

6. Обґрунтовано концептуальну модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні, яка базується на новому розумінні соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства, що має соціальний характер як у функціональному, так і в процесуальному аспектах, яку можна розглядати крізь призму категорії соціальної практики. Інституціональний аспект соціального партнерства як соціальної практики в управлінні закладами соціального обслуговування полягає у відтворенні основних форм соціальної взаємодії суб'єктів соціального партнерства. Аспект організаційної взаємодії інтерпретується з позицій структурного підходу до функціонування соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Організаційна взаємодія в соціальному партнерстві передбачає як створення організаційної структури управління в системі закладів соціального обслуговування, так і координацію діяльності основних суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування. Соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування детерміноване певними ціннісно-нормативними системами, які визначаються, з одного боку, закріпленими на рівні нормативно-правової бази засобами регуляції соціального партнерства, з іншого – культурними ціннісними зразками соціальної взаємодії, прийнятими в суспільстві.

7. Окреслено перспективи розвитку соціального партнерства як інструменту управління закладами соціального обслуговування, які полягають: по-перше, у формуванні соціальних практик партнерства у сфері надання соціальних послуг в інституціональному (нормативно-правове закріплення основних форм соціального партнерства; забезпечення прозорості процедур інституціонального оформлення соціального партнерства); організаційному (налагодження консенсусно-орієнтованої взаємодії суб'єктів соціального партнерства, регламентація процесів керівництва й підпорядкування, координація дій соціальних суб'єктів з підвищення якості надання соціальних послуг, залучення до управління представників територіальної громади); нормативно-ціннісному (удосконалення нормативно-правової бази соціального партнерства; формування ціннісного простору соціального партнерства) вимірах; по-друге, у застосуванні маркетингового підходу, який передбачає просування концепції соціального партнерства серед його суб'єктів на основі інформаційно-комунікаційного менеджменту (проведення інформаційно-комунікаційних кампаній серед суб'єктів соціального партнерства щодо принципів і нормативно-правових засад соціального партнерства, соціально орієнтованої реклами); по-третє, у розвитку соціальної роботи в громаді.

Таким чином, соціальне партнерство в управлінні закладами соціального обслуговування виступає як соціальна практика у формі міжсекторної соціальної взаємодії в інституціональному, організаційно-управлінському та ціннісно-нормативному вимірах, поширення якої сприятиме підвищенню якості надання соціальних послуг на рівні територіальної громади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамов Л. К. Центр місцевої активності для розвитку громад / Л. К. Абрамов, Т. В. Азарова. – Кіровоград : ІСКМ, 2012. – 144 с.
2. Аверин Ю. П. Люди управляют людьми: модель социологического анализа / Ю. П. Аверин. – Москва : Изд-во МГУ, 1996. – 328 с.
3. Агарков О. А. Соціально-політичний маркетинг: теоретичний і практичний аспекти : монографія / О. А. Агарков. – Запоріжжя : Просвіта, 2011. – 316 с.
4. Адамов Б. І. Вплив державного управління на формування інформаційної відкритості як основи соціального партнерства в українському суспільстві / Б. І. Адамов, Н. Г. Діденко // Управління діяльністю органів державної влади : зб. наук. праць Донецького державного університету управління. Серія “Державне управління”. – Донецьк, 2006. – Т. VII. – Вип. 71. – С. 94–104.
5. Акимов Д. И. Социальный маркетинг / Д. И. Акимов. – Киев : Наук. думка, 2008. – 144 с.
6. Александер Дж. После неофункционализма: Деятельность, культура и гражданское общество / Дж. Александер // Социология на пороге XXI века / Дж. Александер ; [пер. с англ. Т. В. Дорофеевой]. – Москва : Интеллект, 1998. – С. 231–249.
7. Аленикова С. М. Методика оценки степени нуждаемости граждан в социальном обслуживании на дому / С. М. Аленикова // Социальное обслуживание. – 2004. – № 1. – С. 35–43.
8. Аналітичний звіт “Законодавчі, фінансові та інституційні умови участі недержавних організацій на ринку соціальних послуг в Україні” (Київ, листопад 2009 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ucipr.kiev.ua/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=603277134&mode=thread&order=0&thold=0>.

9. Андерсон Д. Що таке соціальна робота? / Д. Андерсон // Соціальна робота в Україні: теорія та практика / Д. Андерсон. – Київ : Аспект-Поліграф, 2007. – Вип. 1 (11). – С. 21–28.
10. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – Москва : Аспект Пресс, 1999. – 375 с.
11. Антонова Е. Г. Государство как целостная система социального управления / Е. Г. Антонова. – Москва : Луч, 1996. – 357 с.
12. Апопій В. В. Організація і технологія надання послуг / В. В. Апопій, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Фітало. – Київ : Академія, 2006. – 312 с.
13. Аристотель. Никомахова етика [V] : соч. в 4 т. / Аристотель. – Москва : Мысль, 1983. – Т. 4. – 386 с.
14. Атаманчук Г. В. Теория государственного управления : курс лекций / Г. В. Атаманчук. – Москва : Юрид. лит., 1997. – 400 с.
15. Білецький С. Соціальний захист як ознака цивілізованості суспільства / С. Білецький // Віче. – 1998. – № 8. – С. 15–24.
16. Бабосов Е. М. Социология управления / Е. М. Бабосов. – Минск : Тетра Системс, 2001. – 288 с.
17. Багмет М. О. Державні соціальні стандарти в Україні – як гарантія формування європейського рівня і якості життя [Електронний документ] / М. О. Багмет, Д. О. Міхель // Гілея : зб. наук. праць. – Київ, 2011. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/portal/http://niss.gov.ua/P5_doc.pdf.
18. Базиліук А. Визначальні проблеми соціального розвитку України / А. Базиліук // Економіка України. – 1996. – № 12. – С. 24–30.
19. Базиліук А. Соціальне партнерство як засіб вирішення соціально-економічних проблем / А. Базиліук // Україна: аспекти праці. – 1997. – № 1. – С. 22–25.
20. Балабанова Н. В. Соціальний діалог. Соціальне партнерство. Соціальна держава / Н. В. Балабанова, В. І. Жуков, В. Є. Пилипенко ; Акад. праці та соц. відносин. – Київ, 2002. – 189 с.

21. Баркер С. Словарь социальной работы / С. Баркер ; [пер. з англ.]. – Москва : Наука, 2004. – 345 с.
22. Барков А. В. Социальное обслуживание в условиях рыночной экономики: современные тенденции и перспективы развития / А. В. Барков // Трудовое право. – 2006. – № 9. – С. 13–17.
23. Бергер П. Социальное конструирование реальности: трактат по социологии знания / П. Бергер, Т. Лукман. – Москва : МЕДИУМ, 1995. – 323 с.
24. Бех В. П. Соціальна політика як стратегія менеджменту соціальної роботи / В. П. Бех // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління : зб. наук. праць. – Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. – Вип. 7. – С. 185–191.
25. Бех В. П. Соціальна робота і формування громадянського суспільства : монографія / В. П. Бех, М. П. Лукашевич, М. В. Туленков. – Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. – 599 с.
26. Бідак В. Складові системи державного регулювання соціального розвитку і соціального захисту / В. Бідак // Україна: аспекти праці. – 2004. – № 1. – С. 35–41.
27. Бойко В. Ю. Оптимизация социального обслуживания населения: поиски и находки / В. Ю. Бойко, В. А. Шестаков // Социальное обслуживание. – 2006. – № 3. – С. 56–65.
28. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту України : навч. посіб. / Н. Б. Болотіна. – Київ : Знання, 2005. – 381 с.
29. Боулэнд Т. Новые методы “управления качеством” в структурах исполнительной власти в Великобритании / Т. Боулэнд, Д. Силберг // Государственная служба. Тенденции развития. Зарубежный опыт. – 1997. – Вып. 17. – С. 56–62.
30. Бурдьє П. Начала. Choses dites / П. Бурдьє ; [пер. с фр. Н. А. Шматко]. – Москва : Socio-Logos, 1994. – 288 с.

31. Бурдьё П. Практический смысл / П. Бурдьё ; [пер. с фр. А. Т. Бикбова, К. Д. Вознесенской, С. Н. Зенкина, Н. А. Шматко]. – Санкт-Петербург : Алетейя, 2001. – 562 с.
32. Буянова М. О. Право социального обеспечения : учеб. пособ. / М. О. Буянова, С. И. Кобзева, З. А. Кондратьева. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : КНОРУС, 2013. – 480 с.
33. Буяшенко В. В. Громадянське суспільство і соціальна робота: пошук механізмів злагодності / В. В. Буяшенко // Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького. – 2010. – Вип. 123. – С. 35–40.
34. Васильєва О. І. Запровадження партнерства у сфері соціального захисту населення на місцевому рівні / О. І. Васильєва // Науковий вісник Академії муніципального управління: серія “Управління”. – 2014. – Вип. 3. – С. 297–306.
35. Васильєва О. І. Напрями застосування державно-приватного партнерства в соціальній сфері [Електронний ресурс] / О. І. Васильєва // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2014. – № 10. – Режим доступу: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=762>.
36. Вебер М. Основные социологические понятия / М. Вебер ; [пер. с нем. М. И. Левиной]. – Москва : Прогресс, 1990. – 808 с.
37. Власова С. А. К вопросу о типологии и механизмах социального взаимодействия / С. А. Власова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2014. – № 14 (1). – С. 41–44.
38. Воробьева Э. Л. Социальное обслуживание: концептуальные основы и анализ современной практики (на материалах региональных исследований) / Э. Л. Воробьева // Социальное обслуживание. – 2006. – № 1. – С. 5–30.
39. Гавра Д. П. Социально-коммуникативные технологии: сегодня и завтра / Д. П. Гавра // PR диалог. – 2003. – № 2. – С. 27–43.
40. Гаджиев К. С. Политическая наука / К. С. Гаджиев. – Москва : Международные отношения, 1995. – 398 с.

41. Галлямов Р. Р. Отечественные и зарубежные определения понятия “межсекторное социальное партнерство”: сравнительный анализ основных подходов / Р. Р. Галлямов, Г. Д. Горбунова // Вестник ВЭГУ. – 2013. – № 1 (63). – С. 26–32.
42. Ганслі Т. Соціальна політика та соціальне забезпечення за ринкової економіки / Теренс Ганслі ; [пер. з англ. О. Перепадя]. – Київ : Основи, 1996. – 237 с.
43. Гарфинкель Г. Исследования по этнометодологии / Г. Гарфинкель. – Санкт-Петербург : Питер, 2007. – 335 с.
44. Гбур З. В. Соціальний моніторинг / З. В. Гбур // Актуальні проблеми сучасного українського суспільства : Міжнар. наук. конф. Перший Львівський соціальний форум (19–20 травня 2007р.). – Львів, 2007. – 190 с.
45. Гидденс Э. Устроение общества: Очерк теории структуризации / Э. Гидденс. – Москва : Академический проект, 2005. – 528 с.
46. Гілета О. П. Ефективність некомерційних організацій: теоретичні підходи / О. П. Гілета // Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. – 2008. – № 795. – С. 72–77.
47. Глухова Г. В. Соціологічні виміри стану надання соціальних послуг соціальними службами: регіональний аспект (на прикладі Закарпатської області) / Г. В. Глухова // Ефективність державного управління : зб. наук. праць Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2009. – Вип. 21. – С. 46–54.
48. Головня О. М. Соціальне обслуговування в контексті державної соціальної політики: проблеми та перспективи / О. М. Головня // Стратегія розвитку України. Економіка. Соціологія. Право. – 2011. – № 4. – С. 32–38.
49. Гончаров В. О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.05 / В. О. Гончаров. – Київ, 2012. – 20 с.

50. Горбатенко В. П. Політичне прогнозування : навч. посіб. / В. П. Горбатенко, І. О. Бутовська. – Київ : МАУП, 2005. – 152 с.
51. Горемикіна Ю. Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг / Ю. Горемикіна // Дослідження молодих науковців. – 2009. – № 1 (11). – С. 161–168.
52. Горелов Д. Роль громадянського суспільства у реформуванні системи надання соціальних послуг населенню [Електронний ресурс] / Д. Горелов. – Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/Monitor/desember08/28.htm>.
53. Горпинич О. В. Роль громадянського суспільства у формуванні соціальної політики в Україні / О. В. Горпинич // Нова парадигма : альманах наукових праць. – Запоріжжя, 2003. – Вип. 32. – С. 41–48.
54. Гофман І. Презентація себе іншим в повсякденному житті / І. Гофман. – Київ : Канон-Прес-Ц, 2000. – 685 с.
55. Гошовська В. А. Соціальна реальність у контексті розбудови демократичного суспільства / В. А. Гошовська. – Київ : НАДУ, 2008. – 292 с.
56. Грейсон Д. Американський менеджмент на порозі ХХІ века / Д. Грейсон, С. О'Делл. – Москва : Экономика, 1991. – 196 с.
57. Гриненко А. М. Соціальна політика : навч. посіб. / А. М. Гриненко. – Київ : Вид-во КНЕУ, 2003. – 309 с.
58. Громадські організації у дискурсі демократизації суспільства : монографія / Мін-во освіти і науки, Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова ; за наук. ред. В. П. Беха ; редкол.: В. П. Бех (голова), Г. О. Нестеренко (заст. голови) [та ін.]. – Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. – 680 с.
59. Грушко В. І. Пенсійна система України : навч. посіб. / В. І. Грушко. – Київ : АСТ, 2006. – 231 с.
60. Гуляев В. В. Особливості соціального партнерства в Україні / В. В. Гуляев // Соціальні пріоритети ринку праці в умовах структурної модернізації економіки : наук. доп. Міжнар. наук.-практ. конф. : в 2 т. – Київ : Мінпраці та соціальної політики України, РВПС України НАН України, Український інститут соціальних досліджень. – 2000. – Т. 1. – С. 132–137.

61. Демидова Т. Е. Сравнительный анализ форм “работы в общине” в зарубежных странах / Т. Е. Демидова // Российский журнал социальной работы. – 1997. – № 2. – С. 156–157.

62. Державна політика: аналіз та механізми її впровадження в Україні : навч. посіб. / [кол. авт.] ; за заг ред. В. А. Ребкала та В. В. Тертички. – Київ : Вид-во УАДУ, 2000. – 232 с.

63. Державне управління в Україні: централізація і децентралізація : монографія / відп. ред. Н. Р. Нижник ; кол. авт.: В. Б. Авер'янов, І. А. Грицяк, С. Д. Дубенко та ін. – Київ : Вид-во УАДУ, 1997. – 448 с.

64. Державне управління і менеджмент : навч. посіб. у табл. і схемах / Г. С. Одінцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; за заг. ред. Г. С. Одінцової. – Харків : ХарРІ УАДУ, 2002. – 492 с.

65. Державне управління регіональним розвитком України : монографія / за заг. ред. В. Є. Воротіна, Я. А. Жаліла. – Київ : НІСД, 2010. – 288 с.

66. Діденко Н. Г. Вплив державного управління на розвиток міжсекторного соціального партнерства в Україні / Н. Г. Діденко // Механізми державного управління та місцеве самоврядування: науковий вісник Академії муніципального управління. Серія “Управління” / за заг. ред. В. К. Присяжнюка, В. Д. Бакуменка. – Київ : Вид.-поліграф. центр Академії муніципального управління, 2008. – Вип. 1 (3). – С. 35–43.

67. Діденко Н. Г. Проблеми ефективності державного управління у формуванні соціального партнерства на регіональному та місцевому рівнях / Н. Г. Діденко // Проблеми державного управління розвитком промислового потенціалу регіону : зб. наук. праць Донецького державного університету управління. Серія “Державне управління”. – Донецьк : НОРД КОМП'ЮТЕР : ДонДУУ, 2007. – Т. VIII. – Вип. 87. – С. 174–185.

68. Діденко Н. Г. Розвиток механізмів державного управління та місцевого самоврядування у формуванні міжсекторного соціального партнерства в регіоні / Н. Г. Діденко // Теорія і практика державного

управління : зб. наук. праць. – Харків : Магістр, 2007. – Вип. 1 (16). – С. 184–192.

69. Діденко Н. Г. Соціальний діалог і функції державного управління для досягнення взаємодії і колективної дії / Н. Г. Діденко // Менеджер. – 2008. – № 1 (43). – С. 12–18.

70. Дубич К. Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження / К. Дубич // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – № 1. – С. 211–218.

71. Дубич К. В. Модернізація системи соціального захисту населення як напрям реформування державного управління в Україні / К. В. Дубич // Вісник Академії праці і соціальних відносин Федерації профспілок України. Серія: Право та державне управління : наук. зб. – 2012. – № 2 (6). – С. 5–11.

72. Дубич К. В. Соціальне замовлення – ефективний механізм надання соціальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / К. В. Дубич // Державне управління: теорія та практика. – 2013. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2013_1_14.pdf.

73. Дубич К. В. Сучасна система надання соціальних послуг України / К. В. Дубич [Електронний ресурс] // Державне управління. – 2015. – № 3. – Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.

74. Евдокимова И. А. Социальные службы в Украине: актуальные проблемы становления и исследования / И. А. Евдокимова // Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства : зб. наук. праць. – Харків : Вид. центр Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна, 2002. – С. 441–446.

75. Економічний аналіз реалізації соціально-гуманітарної політики України : монографія / Л. Ільченко-Сюйва, О. Кілієвич, І. Розпутенко, О. Романюк ; за заг. ред. І. Розпутенка. – Київ : НАДУ, 2008. – 124 с.

76. Євдокимова І. А. Система соціального обслуговування: стратегії вдосконалення / І. А. Євдокимова // Методологія, теорія та практика

соціологічного аналізу сучасного суспільства : зб. наук. праць. – Харків : Вид. центр Харків. нац. ун-ту ім. В. Н. Каразіна, 2009. – Вип. 15. – С. 543–547.

77. Єльнікова Г. Теоретичні підходи до моделювання державно-громадського управління / Г. Єльнікова // Директор школи. – 2003. – № 40. – С. 10–11.

78. Єфременко Т. Зміни ціннісних орієнтацій населення в економічній сфері за роки інституційних трансформацій: внутрішньогенераційна динаміка / Т. Єфременко // Українське суспільство 1992–2006. Соціологічний моніторинг / за ред. В. Ворони, М. Шульги. – Київ : Інститут соціології НАН України, 2006. – С. 129–138.

79. Єфременко Т. Пересічний українець: Номоеconomicus чи homosocius? / Т. Єфременко // Українське суспільство 1994–2004. Моніторинг соціальних змін. – Київ : ІС НАН України, 2004. – С. 122–130.

80. Єфременко Т. О. Сприйняття інститутів ринку населенням України / Т. О. Єфременко // Україна. – 2002. Моніторинг соціальних змін. – Київ : ІС НАНУ, 2002. – С. 94–107.

81. Жуков В. І. Соціальне партнерство в Україні : навч. посіб. / В. І. Жуков, В. А. Скуратівський. – Київ : Вид-во УАДУ, 2000. – 200 с.

82. Загорський В. Концептуальні засади державної соціальної політики / В. Загорський, Г. Лопушняк // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. ЛРІДУ НАДУ / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2009. – Вип. 21. – С. 13–20.

83. Задорожний Г. В. Соціальне партнерство – реальний шлях до відкритого суспільства / Г. В. Задорожний, О. В. Коврига, В. В. Смолівик. – Харків : ХІБМ, 2000. – 192 с.

84. Закон України “Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг” // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 3. – Ст. 22.

85. Закон України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття” [Електронний ресурс] // Урядовий портал. – Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=5451317&cat_id=82517.

86. Закон України “Про місцеве самоврядування в Україні” від 21 травня 1997 р. // Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг: збірка документів та методичних матеріалів. – Херсон: Нова генерація, 2004. – 56 с.

87. Закон України “Про об’єднання громадян” [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: // <http://zakon.rada.gov.ua/go/4572-17>.

88. Закон України “Про оподаткування прибутку підприємств” [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: // <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2156-17>.

89. Закон України “Про соціальний діалог в Україні” від 23.12.2010 № 2862-VI [Електронний ресурс] // Законодавство України – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.

90. Закон України “Про соціальні послуги” [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 45. – Ст. 358. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.

91. Запорізька державна обласна адміністрація [Електронний ресурс] / Архів статей – Режим доступу: <http://www.zoda.gov.ua/article/1553/archive/2012-02>.

92. Иванов С. А. Социальное партнерство как феномен цивилизации / С. А. Иванов // Социальное партнерство. – 2006 – № 5 – С. 8–13.

93. Ібрагімова К. О. Дефініція поняття соціальна взаємодія, її види та основні теорії / К. О. Ібрагімова // Проблеми інженерно-педагогічної освіти. – 2013. – № 40. – С. 23–34.

94. Іваночко О. Щодо проблеми форм соціального обслуговування фізичних осіб в Україні / О. Іваночко // Вісник Львівського університету. – 2013. – Вип. 58. – С. 243–249.

95. Ільчук Л. І. Концепція соціальної держави в Україні (проект) [Електронний ресурс] / Л. І. Ільчук // Центр перспективних соціальних досліджень. – Режим доступу: http://cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=31.

96. Інформаційно-аналітичні матеріали з питань праці та соціального захисту населення Запорізької області: підсумки реалізації пріоритетних напрямків у 2014 р. та основні завдання на 2015 р. : довідник / упор. І. В. Мещан. – Запоріжжя : Кругозір, 2015. – 124 с.

97. Карапетян Л. Концептуальные вопросы социального управления / Л. Карапетян // Проблемы теории и практики управления. – 1999. – № 5. – С. 51–55.

98. Карцев В. Основні компоненти структури суспільства: структурофіксуюча складова / В. Карцев // Людина і політика. – 2012. – № 2. – С. 51–63.

99. Кириленко В. Складові елементи структури фінансового механізму державного управління / В. Кириленко // Наука молода. – 2008. – № 9. – С. 23–30.

100. Клієнто-орієнтовані соціальні послуги, з урахуванням оцінки потреб, і подальша розробка напрямків політики та концепцій реформування соціальних послуг в Україні: рекомендації щодо політики розроблені на основі серії круглих столів обласного та національного рівня [Електронний ресурс]. – 2007. – Режим доступу: www.fisco-id.com/download.php?m=an&l=ua&id=4.

101. Ковалев В. Н. Социология управления социальной сферой / В. Н. Ковалев. – Москва : Академический Проект, 2003. – 240 с.

102. Ковалева М. С. Теория действия Толкотта Парсонса / М. С. Ковалева // История теоретической социологии. Стабилизационное

сознание и социологическая теория в век кризиса. – Москва : Академический Проект : Гаудеамус, 2010. – С. 150–187.

103. Коляда В. И. Философия. Психология. Социология: Генезис гуманитарных наук. Античность / В. И. Коляда, С. М. Коломоец, А. Г. Назаренко. – Запорожье : Видавець, 1997. – 200 с.

104. Кононенко М. М. Соціальне партнерство як тип соціального управління [Електронний ресурс] / М. М. Кононенко // Державне будівництво. – 2007. – № 2. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/DeVu_2007_2_40.pdf.

105. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.

106. Коротич О. Механізми державного управління: проблеми теорії та практичної побудови / О. Коротич // Вісн. НАДУ. – 2006. – № 3. – С. 79–84.

107. Коротич О. Б. Класифікація та зміст механізмів управління державою / О. Б. Коротич // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. ОРІДУ. – Одеса, 2006. – Вип. 2 (26). – С. 122–128.

108. Котлер Ф. Корпоративна соціальна відповідальність. Як зробити якомога більше добра для вашої компанії та суспільства / Ф. Котлер, Н. Лі ; пер. з англ. С. Яринич. – Київ : Стандарт, 2005. – 302 с.

109. Котлер Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер. – Москва : Ростинтэр, 1996. – 704 с.

110. Котуков О. А. Проблема взаємодії органів виконавчої влади з населенням як чинник оптимізації соціального діалогу / О. А. Котуков // Державне управління та місцеве самоврядування : у 6 ч. : зб. наук. праць Укр. Академії держ. управління при Президентіві України. – Харків : УАДУ (ХФ), 2001. – Ч. V. – С. 79–81.

111. Кравченко С. А. Социология: парадигмы через призму социологического воображения / С. А. Кравченко. – Москва : Экзамен, 2007. – 511 с.

112. Кривобок Ю. В. Основні підходи до визначення вартості безоплатних соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах [Електронний документ] / Ю. В. Кривобок. – Київ : Центр перспективних соціальних досліджень Міністерства праці та соціальної політики України, 2010. – Режим доступу: http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=109:2010-06-24-05-35-19&catid=26:2010-06-13-21-43-34&Itemid=31.

113. Крупник А. Зарубіжний досвід громадського контролю: уроки для України / А. Крупник // Громадянське суспільство. – 2008. – № 5 (7). – С. 13–17.

114. Крупник А. С. Громадський контроль: сутність та механізми здійснення [Електронний ресурс] / А. С. Крупник // Теоретичні та прикладні питання державотворення. – 2007. – № 1. – Режим доступу: www.library.oridu.odessa.ua.

115. Крутій О. Соціальні технології взаємодії суб'єктів державного управління [Електронний ресурс] / О. Крутій // Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. праць. – 2009. – Вип. 1 (1). – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Dums/2009-01/Krutiy.pdf.

116. Кузьменко С. Г. Соціальне управління: принципи, функції методи / С. Г. Кузьменко // Університетські наукові записки. – 2011. – № 4 (40). – С. 364–368.

117. Лаврухін О. В. Соціальний захист населення: понятійно-категорійний аналіз / В. В. Лаврухін // Державне управління: теорія та практика. – 2014. – № 1. – С. 61–70.

118. Лановенко О. А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки / О. А. Лановенко // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. – 2010. – № 889. – С. 142–147.

119. Лапина С. В. Социологическое познание: методологические проблемы исследования социальных явлений и процессов : учеб. пособ. / С. В. Лапина. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 207 с.

120. Ларіна Р. Р. Державний механізм забезпечення інформатизації системи охорони здоров'я : монографія / Р. Р. Ларіна, А. В. Владзимирський, О. В. Балуєва ; під заг. ред. В. В. Дорофієнко. – Донецьк : Цифрова типографія, 2008. – 252 с.

121. Лебедев О. Т. Социальная защита населения / О. Т. Лебедев, С. А. Язвенко. – Санкт-Петербург : Изд-во С.-Петербург. гос. инженер. – экон. акад., 1999. – 114 с.

122. Лисенко Ю. В. Соціальна політика України в людському вимірі: особливості та проблеми втілення на шляху демократизації / Ю. В. Лисенко // Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв. – № 4. – 2010. – С. 186–190.

123. Ловкова А. А. Взаимодействие органов местного самоуправления, общественных организаций и бизнеса как форма социального партнерства : автореф. дис. ... канд. социол. наук : 23.00.02 / А. А. Ловкова. – Саратов, 2009. – 25 с.

124. Лоренц У. Социальная работа в различных системах социальной защиты / Уолтер Лоренц // Социальная работа в изменяющейся Европе / У. Лоренц ; пер. с англ. А. В. Соловьев. – Київ ; Амстердам : Ассоциация психиатров Украины, 1997. – С. 24–47.

125. Лосиця І. О. До питання соціального діалогу: аналіз новітнього законодавства / І. О. Лосиця // Ученые записки Таврического национального университета им. В. И. Вернадского Серия “Юридические науки”. – 2011. – Т. 24 (63). – № 1. – С. 105–112.

126. Лукашевич М. П. Соціологія. Основи загальної, спеціальних та галузевих теорій : підручник / М. П. Лукашевич, М. В. Туленков, Ю. І. Яковенко. – Київ : Каравела, 2008. – 544 с.

127. Луман Н. Формы помощи в процессе изменения общественных условий / Н. Луман // Социологический журнал. – 2000. – № 1–2. – С. 16–35.

128. Ляшенко Т. М. Соціальне партнерство як фактор політичної та соціальної стабільності в Україні : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02 / Т. М. Ляшенко ; Ін-т політ. і етнонаціональних досліджень. – Київ, 1998. – 19 с.

129. Майо М. Работа в сообществе / М. Майо // Практика социальной работы / под ред. К. Ханвея и Т. Филпота. – Киев, 1996. – 657 с.

130. Мартиненко В. М. Державно-громадський контролінг як метод демократизації державного управління / В. М. Мартиненко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць ХарПІ НАДУ : у 2 ч. – Харків : Магістр, 2004. – Вип. 2 (21). – Ч. 2. – С. 124–129.

131. Мачульская Е. Е. Право социального обеспечения / Е. Е. Мачульская, Ж. А. Горбачева. – Москва : Книжный мир, 2001. – 292 с.

132. Машков О. А. Контроль у сфері державного управління / О. А. Машков, Н. Р. Нижник, С. П. Мосов // Вісник УАДУ. – 1998. – № 2. С. 23–31.

133. Мельник І. Б. Теоретичні основи формування та реалізації державної політики соціального партнерства в умовах суспільних трансформацій [Електронний ресурс] / І. Б. Мельник // Державне управління: удосконалення і розвиток. – 2011. – № 12. – Режим доступу: // <http://www.dy.nauka.com.ua/378>.

134. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура / Р. Мертон. – Москва : АСТ, 2006. – 873 с.

135. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедуори. – Москва : Дело, 1992. – 704 с.

136. Мещан І. В. Напрямки підвищення ефективності соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування / І. В. Мещан // Новые подходы для оптимизации научной деятельности : матер. XI (LXIII) Междунар. науч.-практ. конф. по философским,

філологічним, юридичним, педагогічним, економічним, психологічним, соціологічним і політичним наукам г. Київ (27 листопада 2015 г.). – Горлівка : ФЛП Пантюх Ю. Ф., 2015. – С. 58–62.

137. Мид Дж. Г. Інтерналізовані інші і самість / Дж. Г. Мид // Американська соціологічна думка: Тексти / під ред. В. І. Добренькова. – Москва : Изд-во МГУ, 1994. – С. 224–227.

138. Михеев В. А. Основи соціального партнерства: теорія і політика : учеб. для вузів / В. А. Михеев. – Москва : Экзамен, 2001. – 158 с.

139. Міністерство соціальної політики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index>.

140. Морозова Е. Г. Політичний ринок і політичний маркетинг: концепції, моделі, технології / Е. Г. Морозова. – Москва : Російська політична енциклопедія, 1999. – 247 с.

141. Мудрик А. В. Соціалізація людини : учеб. посіб. / А. В. Мудрик. – Москва : Академія, 2004. – 304 с.

142. Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2001 р. № 549 “Про затвердження типових положень про будинки-інтернати (пансіонати) для громадян похилого віку, інвалідів та дітей” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://zakon.rada.gov.ua>.

143. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності соціальних проєктів / О. О. Яременко, О. Р. Артюх, О. М. Балакірева та ін. – Київ : ДЦССМ, 2002. – 132 с.

144. Негель Л. С. Світовий досвід розвитку соціального партнерства та його формування в Україні / Л. С. Негель, Л. Л. Макаренко // Стратегічна панорама. – 2004. – № 2. – С. 96–103.

145. Неліпа Д. В. Особливості інституціоналізації соціального партнерства (політологічний аналіз) : автореф. дис. ... канд. політ. наук : 23.00.02 / Д. В. Неліпа. – Київ, 2005. – 20 с.

146. Нижник Н. Системний підхід в організації державного управління в умовах : навч. посіб. / Н. Нижник, О. Машков. – Київ : УАДУ, 1998. – 160 с.

147. Нижник Н. Соціальне партнерство як виклик сьогодення / Н. Нижник, С. Дубенко, Л. Пашко // Політичний менеджмент. – 2005. – № 2 (11). – С. 46–54.

148. Новикова Г. Н. Управление системой социальной защиты населения: региональный аспект / К. Н. Новикова // Отечественный журнал социальной работы. – 2004. – № 4. – С. 38–46.

149. Нойфельд И. Методы социальной работы / И. Нойфельд // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт / И. Нойфельд. – Тула, 1993. – С. 322–343.

150. Нормативно-правове регулювання надання соціальних послуг : збірка документів та методичних матеріалів. – Херсон : Нова генерація, 2004. – 56 с.

151. Оленковська Л. П. Шляхи становлення міжсекторного партнерства на місцевому рівні в Україні / Л. П. Оленковська // Інвестиції: практика та досвід. – 2013. – № 10. – С. 168–171.

152. Олефіров С. Ю. Соціальне партнерство як механізм взаємодії громадянського суспільства та влади [Електронний ресурс] / С. Ю. Олефіров // Державне управління: удосконалення і розвиток. – 2013. – № 9. – Режим доступу: // <http://www.du.nauka.com.ua/631>.

153. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні. – Київ : НІСД, 2012. – 54 с.

154. Основы социального управления : учеб. пособ. / А. Г. Гладышев, В. Н. Иванов, В. И. Патрушев и др. ; под ред. В. Н. Иванова. – Москва : Высш. шк., 2001. – 271 с.

155. Панченко М. Соціальна сфера і соціальна політика та їх співвідношення в аспекті державного управління соціальною сферою [Електронний ресурс] / М. Панченко. – Режим доступу: // http://www.nbuv.gov.ua/Soc_Gum/Ardu_o/2009.-1/R_5/Panchenko.pdf.

156. Парсонс Т. Структура социального действия / Т. Парсонс. – Москва : Академический Проект, 2000. – 880 с.

157. Партнерство органів влади та недержавних організацій / К. Даене, Л. Гривняк, Л. Логвинова, С. Іванова. – Київ, 2004. – 76 с.

158. Пейн М. Сообщество как основа социальной политики и социального действия / М. Пейн // Взаимосвязь социальной работы и социальной политики. – Москва : Аспект Пресс, 1997. – С. 48–60.

159. Петроє О. Концептуалізація ідей соціального діалогу в зарубіжній суспільній думці / О. Петроє // Вісник Національної академії державного управління. – 2012. – № 1. – С. 265–272.

160. Петроє О. Теорія соціального партнерства та її вплив на розвиток концепції соціального діалогу / О. Петроє // Вісник Національної академії державного управління. – 2012. – № 4. – С. 234–243.

161. Піроженко Н. В. Механізми становлення та розвитку соціального партнерства органів публічної влади і неурядових некомерційних організацій : автореф. дис. ... канд. держ. упр. : 25.00.02 / Наталія Вікторівна Піроженко. – Одеса, 2007. – 20 с.

162. Постанова Кабінету Міністрів “Про затвердження Порядку регулювання тарифів на платні соціальні послуги” від 09.04.2005 р. № 268 // Офіційний вісник України. – 2005. – № 15.

163. Постанова Кабінету міністрів України від 29.12.2009 р. № 1417 “Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. – Режим доступу: //http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-п.

164. Право социального обеспечения : учебник / под ред. М. В. Филипповой. – Москва : Юристъ, 2006. – 446 с.

165. Пригожин А. И. Методы развития организации / А. И. Пригожин. – Москва : МЦФЭР, 2003. – 526 с.

166. Приймак Ю. О. Оптимізація діяльності органів місцевої влади у сфері надання соціальних послуг / Ю. О. Приймак // Дні науки : Міжнар.

наук.-практ. конф., 11–12 жовтня 2007 р. / ГУ “ЗІДМУ”. – Запоріжжя, 2007. – С. 240–242.

167. Приймак Ю. О. Оцінка якості адміністративних послуг: соціологічний аспект / Ю. О. Приймак // Соціальні технології. – Запоріжжя : ГУ “ЗІДМУ”, 2006. – Вип. 36. – С. 297–304.

168. Приймак Ю. О. Соціальні послуги в моделях соціальної політики Європи / Ю. О. Приймак // Культура та інформаційне суспільство XXI століття : наукова конференція молодих вчених / Харківська Державна академія культури. – Харків, 2007. – С. 116–117.

169. Приймак Ю. О. Якість публічних послуг органів місцевої влади в умовах трансформації українського суспільства : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : 22.00.04 / Юлія Олександрівна Приймак ; Класичний приватний ун-т. – Запоріжжя, 2008. – 16 с.

170. Приймак Ю. О. Якість соціальних послуг у міській громаді / Ю. О. Приймак // Нова парадигма. – Київ : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2007. – Вип. 64. – С. 195–203.

171. Приходченко Л. Сутність понять механізмів держави, державного управління та державного регулювання / Л. Приходченко // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. Одеського регіонального інституту державного управління. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2008. – Вип. 3 (35). – С. 269–274.

172. Про Стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні : Указ Президента України від 24.03.2012 р. № 212/2012 [Електронний ресурс] // Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/212/2012/ed20120405>.

173. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13.04.2007 р. № 178-р (втратило чинність на підставі Розпорядження КМ від 08.08.2012 р. № 556-р) // Офіційний вісник України. – 2007. – № 28. – С. 69. – Ст. 1122.

174. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2012 р. № 556-р. // Офіційний вісник України. – 2012. – № 61. – С. 71. – Ст. 2482.

175. Проект Закону України “Про соціальне замовлення у сфері надання соціальних послуг” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JF41G00A.html.

176. Райт Г. Державне управління / Г. Райт ; [пер. з англ. В. Івашка, О. Коваленко, С. Соколик]. – Київ : Основи, 1994. – 191 с.

177. Рапопорт В. С. Организация систем управления / В. С. Рапопорт, М. З. Дулькин. – Москва : АНХ при Совете Министров СССР, 1986 – 86 с.

178. Ритцер Дж. Современные социологические теории / Дж. Ритцер. – Санкт-Петербург : Питер, 2002. – 688 с

179. Розанваллон П. Новый социальный вопрос: Переосмысливая государство всеобщего благосостояния / П. Розанваллон ; [пер. с франц. К. Ю. Барановского, Л. А. Немовой]. – Москва : Ad marginem, 1997. – 188 с.

180. Розвиток партнерства між місцевою владою та недержавним сектором у сфері надання громадських послуг: монографія / [за заг. ред. Ю. П. Лебединського]. – Ужгород : Патент, 2003. – 192 с.

181. Романюк О. Фінансування соціального захисту в Україні / О. Романюк // Результати і потенціал України. – Київ : Міжнародний центр перспективних досліджень, 2008. – 55 с.

182. Российская социологическая энциклопедия / под общ. ред. Г. В. Осипова. – Москва : НОРМА–ИНФРА·М, 1999. – 672 с.

183. Рудніцька Р. М. Механізми державного управління: сутність і зміст / Р. М. Рудніцька, О. Г. Сидорчук, О. М. Стельмах ; за наук. ред. М. Д. Лесечка, А. О. Чемериса. – Львів : ЛІДУ НАДУ, 2005. – 28 с.

184. Рябека О. Г. Державно-громадське управління у дискурсі демократизації суспільства : монографія / за наук. ред. проф. В. П. Бега ; Мін-

во освіти і науки України, Нац. пед. ун-т імені М. П. Драгоманова. – Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. – 289 с.

185. Семігіна Т. Робота в громаді як складова діяльності соціального працівника / Т. Семігіна // Соціальна політика і соціальна робота. – 2001. – № 4. – С. 32–38.

186. Семігіна Т. В. Порівняльна соціальна політика : навч. посіб. / Т. В. Семігіна. – Київ : МАУП, 2005. – 276 с.

187. Семігіна Т. В. Традиційні моделі соціальної політики в умовах глобалізації / Т. В. Семігіна // Людина і політика. – 2004. – № 1. – С. 134–143.

188. Семігіна Т. Робота в громаді: практика і політика / Т. Семігіна. – Київ : Академія, 2004. – 288 с.

189. Сергієчко О. Соціальна політика в сучасному світі та в Україні / О. Сергієчко // Україна: аспекти праці. – 2002. – № 1. – С. 31–38.

190. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні: реальний стан та перспективи реформування. – Київ : Відродження, 2009. – 104 с.

191. Сідельнік Л. Л. Стандарти якості соціальних послуг як інструмент забезпечення ефективного соціального захисту / Л. Л. Сідельнік // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2007. – № 2. – С. 67–83.

192. Сіленко А. Соціальна політика та її пріоритети у перехідному суспільстві / А. Сіленко // Людина і політика. – 2003. – № 1. – С. 118–128.

193. Скрипнюк О. В. Соціальна, правова держава в Україні / О. В. Скрипнюк. – Київ : Вид-во КНУ ім. Т. Г. Шевченка, 2000. – 598 с.

194. Скуратівський В. А. Основи соціальної політики : навч. посіб. / В. А. Скуратівський, О. М. Палій. – Київ : МАУП, 2002. – 200 с.

195. Словарь-справочник менеджера / [под ред. М. Г. Лапусты]. – Москва : ИНФРА-М, 1996. – 608 с.

196. Словник-довідник для соціальних педагогів та соціальних працівників / за заг. ред. А. Й. Капської, І. М. Пінчук, С. В. Толстоухової. – Київ, 2000. – 260 с.

197. Соболева И. Социальная ответственность бизнеса: глобальный контекст и российские реалии / И. Соболева // Вопросы экономики. – 2005. – № 10. – С. 90–102.

198. Собчук Н. В. Основные подходы к интерпретации понятия межсекторного социального партнерства в современном мире / Н. В. Собчук // Научный вестник УрАГС. – 2008. – № 4 (5). – С. 10–15.

199. Содержание и эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения / [под Е. И. Холостовой]. – Москва : Институт социальной работы, 1997. – 327 с.

200. Соколов Н. А. Методологические аспекты оценки эффективности в социальной сфере [Электронный ресурс] / Н. А. Соколов. – Режим доступа: [//eprints.ksame.kharkov.ua/4295/1/230-234_Sоколов.pdf](http://eprints.ksame.kharkov.ua/4295/1/230-234_Sоколов.pdf).

201. Социальное управление : словарь / [под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова]. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1994. – 208 с.

202. Социальный диалог. Государство в системе социального партнерства / Федерация профсоюзов Украины ; отв. ред. В. Е. Пилипенко. – Киев, 2002. – 189 с.

203. Социальный заказ как инструмент социальной политики. – Минск : Представительство ООН/ПРООН в Республике Беларусь, 2009. – 64 с.

204. Социальный менеджмент / [под ред. Д. В. Валового]. – Москва : Интел-Синтез, 2000. – 392 с.

205. Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, немецком, французском чешских языках / ред.-коорд. Г. В. Осипов. – Москва : ИНФРА-М-НОРМА, 1998. – 488 с.

206. Соціальна політика в умовах поглиблення соціальної нерівності в Україні : монографія / за заг. ред. Л. І. Ільчука, О. О. Давидюк, Ю. В. Кривобок. – Херсон : ПП Вишемирський В. С., 2010 – 376 с.

207. Соціальне замовлення в Україні: досвід 10 років впровадження : збірник аналітичних та нормативно-методичних матеріалів / під ред. В. І. Брудного, А. С. Крупника. – Одеса : Євродрук, 2011. – 156 с.

208. Соціальний діалог – польський досвід // Законодавче закріплення основ ведення соціального діалогу в Україні : матер. круглого столу, м. Київ, 11 травня 2006 р. – 183 с.

209. Соціальні послуги в Україні: Сьогодення та перспективи / Т. Н. Семигіна, К. С. Міщенко, Т. Г. Кіча та ін. – Київ : Зірка, 2007. – 52 с.

210. Соціологічні опитування [Електронний ресурс] // Центр Разумкова. – Режим доступу: http://www.razumkov.org.ua/ukr/poll.php?poll_id=745.

211. Соціологія: підручник [Електронний ресурс] / за заг. ред. В. Г. Городяненка. – Київ : Академія, 2008. – 544 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/book/195/7397.html>.

212. Спікер П. Соціальна політика: теми та підходи / П. Спікер. – Київ : Фенікс, 2000. – 383 с.

213. Сташків Б. І. Соціальне обслуговування у системі соціального забезпечення: правові питання / Б. І. Сташків // Право України. – 2005. – № 1. – С. 76–79.

214. Сушинський О. І. Контроль у сфері публічної влади: теоретико-методологічні та організаційно-правові аспекти : монографія / О. І. Сушинський. – Львів : ЛРІДУ УАДУ, 2002. – 468 с.

215. Томас У. Определение ситуации / Уильям Айзек Томас // Человек и общество : хрестоматия / под ред. С. А. Манкеева. – Київ : Ин-т социологии НАН Украины, 1999. – С. 24–28.

216. Тофтисова-Матерон Р. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах / Р. Тофтисова-Матерон,

М. Дімітрова, К. Ньюмен. – Київ : Проект ТАСІС “Посилення регіональних соціальних служб в Україні”, 2006. – 225 с.

217. Тощенко Ж. Т. Возможна ли парадигма социологического знания? / Ж. Т. Тощенко // Социс. – 1991. – № 7. – С. 17–25.

218. Тропіна В. Б. Фіскальне забезпечення реалізації соціальної функції держави в Україні : автореф. дис. ... д-ра екон. наук : 08.00.08 [Електронний документ] / В. Б. Тропіна ; Науково-дослідний фінансовий інститут Академії фінансового управління Міністерства фінансів України. – Київ, 2009. – 38 с. – Режим доступу: www.bibliofond.ru/view.aspx?id=482619.

219. Туленков М. В. Концептуальні засади організації сучасного менеджменту : монографія / М. В. Туленков. – Київ ; Ніжин : Аспект-Поліграф, 2006. – 312 с.

220. Туленков М. В. Організаційна впорядкованість систем соціального управління (модель соціологічного аналізу) / М. В. Туленков. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2006. – 102 с.

221. Туленков М. В. Соціальна політика в Україні: шляхи формування та реалізації : навч.-метод. розробка / М. В. Туленков. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2007. – 34 с.

222. Туленков М. В. Соціальний захист у соціологічному вимірі : монографія / М. В. Туленков. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2010. – 178 с.

223. Туленков М. В. Соціологія управління / М. В. Туленков // Соціологія. Основи загальної, спеціальних і галузевих теорій : підручник. – Київ : Каравела, 2008. – С. 483–501.

224. Туленков М. В. Теорія організаційної взаємодії : підручник / М. В. Туленков. – Київ : ІПК ДСЗУ, 2011. – 456 с.

225. Тульчинский Г. Л. Менеджмент в сфере культуры / Г. Л. Тульчинский, Е. Л. Щекова. – Санкт-Петербург : Лань, 2007. – 528 с.

226. Уолцер М. Про толерантність / М. Уолцер ; [пер. з англ. М. Лупішко]. – Харків : РА-Каравела, 2003. – 148 с.

227. Управление общественными отношениями / [под общ. ред. В. С. Комаровского]. – Москва : Изд-во РАГС, 2005. – 400 с.
228. Управление организацией : энциклопед. слов. – Москва : ИНФРА, 2001. – 822 с.
229. Управление социальной сферой / [под ред. В. Э. Гордина]. – Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. ун-та экономики и финансов, 1998. – 289 с.
230. Философский словарь / [под ред. И. Т. Фролова]. – 4-е изд. – Москва : Политиздат, 1987. – 445 с.
231. Фирсов М. В. Теория социальной работы / М. В. Фирсов, Е. Г. Студенова. – Москва : ВЛАДОС, 2001. – 432 с.
232. Хабермас Ю. Политические работы / Ю. Хабермас ; [пер. с нем. О. И. Величко]. – Москва : Праксис, 2005. – 368 с.
233. Хесин Е. Великобритания: социально-экономическая политика / Е. Хесин // Мировая экономика и международные отношения. – 2001. – № 8. – С. 98–108.
234. Холостова Е. И. Социальная политика : учеб. пособ. / Е. И. Холостова. – Москва : ИНФРА, 2001. – 267 с.
235. Хоманс Дж. Соціальна поведінка: її елементарні форми / Дж. Хоманс // Соціальні і гуманітарні науки. Серія 11. “Соціологія”. – 2001. – № 2. – С. 47–69.
236. Чагин К. Г. Новые технологии управления в сфере социальной помощи и социального обслуживания населения / К. Г. Чагин // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – № 4. – С. 465–478.
237. Чанишева Г. І. Колективні трудові права за Проектом Трудового кодексу України / Г. І. Чанишева // Теоретичні та практичні проблеми реалізації прав людини у сфері праці і соціального забезпечення : тези доп. та наук. повід. учасників II Міжнар. наук.-практ. конф.; м. Харків, 8–9 жовтня 2010 р.] / [за ред. к.ю.н., доц. В. В. Жернакова]. – Харків : Кроссруд, 2010. – С. 60–64.

238. Чиркин В. Е. Государственное управление. Элементарный курс / В. Е. Чиркин. – Москва : Юристъ, 2002. – 320 с.
239. Чорбинский С. А. Социальная работа и социальные программы в США / С. А. Чорбинский. – Москва : Центр общечеловеческих ценностей, 1994. – 327 с.
240. Швець Д. Є. Моделі управління освітою в структурно-функційній парадигмі менеджменту та соціології управління / Д. Є. Швець // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2014. – № 56. – С. 23–31.
241. Шевалье Ж. Государственная служба / Ж. Шевалье. – Москва : Композит, 1996. – 134 с.
242. Шевчук А. П. Формування моделей соціальної політики як складова державного управління в соціально-економічній сфері / А. П. Шевчук // Університетські наукові записки. – 2006. – № 2 (18). – С. 310–317.
243. Широков Ф. И. Социология: теория и методы : учебник / Ф. И. Широков. – Москва : Экзамен, 2007. – 653 с.
244. Шумна Л. П. Принципи соціального обслуговування [Електронний ресурс] / Л. П. Шумна // Електронна бібліотека юридичної літератури. – Режим доступу: <http://www.pravoznaves.com.ua/period/article/33308/%СВ>.
245. Щербина В. В. Социальные теории организации : словарь / В. В. Щербина. – Москва : ИНФРА–М, 2000. – 264 с.
246. Эффективность государственного управления / [общ. ред. С. А. Батчикова и С. Ю. Глазьева]. – Москва : Консалтбанкир, 1998. – 421 с.
247. Як провести конкурс проектів для фінансової підтримки громадських організацій та творчих спілок / А. О. Красносільська, В. О. Купрій, Т. Г. Яцків [та ін.] ; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. – Київ : Україна, 2012. – 132 с.
248. Якимец В. Н. Межсекторное социальное партнерство: основы, теория, принципы, механизмы / В. Н. Якимец. – Москва : Эудиториал УРСС, 2004. – 384 с.

249. Яковюк І. В. Соціальна і правова держава: співвідношення понять / І. В. Яковюк // Державне будівництво та місцеве самоврядування : зб. наук. праць / І. В. Яковюк. – Харків, 2001. – Вип. 1. – С. 99–105.

250. Якушев Л. П. Социальная защита : учеб. пособ. / Л. П. Якушев. – Москва : Академия, 1998. – 324 с.

251. Campbell John P. On the nature of organizational Effectiveness / John P. Campbell // New Perspectives on Organizational Effectiveness / P.S. Goodman, J.M. Pennings and Associates eds. – San Francisco : Jossey-Bass, 1977. – P. 13–55.

252. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. Civil Society Dialogue between the EU and Candidate Countries, COM(2005) 290 final. – Brussels, 2005. – P. 4–34.

253. Epstein W. M. American policy-making welfare as ritual / W. M. Epstein. – Lanham : Boulder, 2002. – 430 p.

254. Esping-Andersen G. Three Worlds of Welfare Capitalism / G. Esping-Andersen. – Princeton : Princeton University Press, 1998. – 260 p.

255. Gilbert N. Dimensions of Social Welfare Policy / N. Gilbert, H. Specht. – PRENTICE-HALL, 1986. – 232 p.

256. Hood C. A. Public management for all seasons / C. A. Hood // Public Administration. – 1991. – № 1 (69). – P. 3–19.

257. Jorgensen M. Evaluating cross-sectoral partnerships / M. Jorgensen // Working paper presented at the conference “Public-private partnerships in the post WSSD context”. – Copenhagen Business School, 2006. – P. 354–365.

258. Kennett P. Comparative social policy / P. Kennett. – Buckingham ; Philadelphia : Open University Press, 2001 – 176 p.

259. Osborne D. Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector / D. Osborne, T. Gaebler. – Reading, MA : Addison – Wesley, 1992. – 260 p.

260. Parsons T. On the concept of political power / T. Parsons // Proceedings of the American Philosophical Society. – 1963. – Vol. 107. – № 3. – P. 232–262.
261. Parsons T. The structure of social action / T. Parsons. – Glencoe, 1949. – 744 p.
262. Parsons T. Towards a general theory of action / T. Parsons, E. Shils. – Cambridge : Harvard University Press, 1951. – 530 p.
263. Reginald O. York Human service planning: concepts, tools, methods / O. Reginald. – The University of North Carolina Press : Chapel Hill, 1994. – 187 p.
264. Stacey M. The Myth of Community Studies / M. Stacey // British Journal of Sociology. – 1989. – Vol. XX. – № 2. – P. 140–146.
265. Twelvetrees A. Community Work / A. Twelvetrees. – London : Macmillan, 1991. – 567 p.
266. Waddock S. Building Successful Social Partnership / S. Waddock // Sloan Management Review. – 1988. – № 4. – Vol. 29. – P. 17–23.
267. Warren R. L. The Community in America / R. L. Warren. – Chicago : Rand McNally and Co, 1972. – 345 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Таблиця А.1

Розвиток соціального діалогу в Запорізькій області

Місто, район	Створено тристоронню соціально-економічну раду	Укладено територіальну угоду
м. Запоріжжя		
м. Бердянськ		
м. Мелітополь		
м. Токмак		
м. Енергодар		
Бердянський		
Василівський		
Великобілозерський		
Веселівський		
Вільнянський		
Гуляйпільський		
Запорізький		
К-Дніпровський		
Куйбишевський		
Мелітопольський		
Михайлівський		
Новомиколаївський		
Оріхівський		
Пологівський		
Приазовський		
Приморський		
Розівський		
Токмацький		
Чернігівський		
Якимівський		
Всього:	19	19

ПОЛОЖЕННЯ

про Наглядову раду за діяльністю комунальних інтернатних установ, підвідомчих Департаменту соціального захисту населення Запорізької облдержадміністрації.

1. Загальні положення

1) Наглядова рада за діяльністю комунальних інтернатних установ, підвідомчих Департаменту соціального захисту населення Запорізької облдержадміністрації (далі – Наглядова рада), – це громадський наглядовий орган, що формується з представників обласних органів виконавчої влади та органів обласного самоврядування, громадських організацій інвалідів і ветеранів, служби у справах дітей з метою нагляду за діяльністю інтернатних установ та вирішення проблем соціального захисту громадян похилого віку, ветеранів війни та праці, інвалідів і дітей-інвалідів, які потребують стороннього догляду, забезпечення сприятливих умов їх проживання, соціально-побутового, медичного обслуговування тощо.

2) У своїй діяльності Наглядова рада керується Конституцією України, законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють діяльність інтернатних установ системи соціального захисту населення та положенням про Наглядову раду.

2. Мета, завдання і принципи діяльності Наглядової ради

1) Метою діяльності Наглядової ради є налагодження взаємодії із місцевими органами виконавчої влади, інститутами громадського суспільства, консультативно-дорадчими органами при облдержадміністрації у сфері діяльності інтернатних установ системи органів соціального захисту населення.

2) Основними завданнями Наглядової ради є:

- сприяння щодо забезпечення мешканців інтернатних закладів області належними умовами для проживання, виховання, надання медико-соціальної допомоги, а також навчання та виховання дітей-інвалідів;
- запобігання виникненню проблемних питань та складних ситуацій;
- залучення громадськості та окремих громадян до вирішення проблем мешканців і вихованців інтернатних закладів системи соціального захисту населення області;
- сприяння зміцненню матеріально-технічної, корекційно-відновної, лікувально-оздоровчої, культурно-спортивної та навчально-виробничої бази інтернатних установ;
- сприяння виконанню чинного законодавства щодо захисту прав дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, а також інвалідів, функцій опікуна (піклувальника) яких виконує адміністрація інтернатної установи;
- упровадження заходів щодо запобігання та протидії корупційним діям, поновлення порушених прав, свобод чи інтересів працівників і мешканців інтернатних установ;
- організація культурно-масової та оздоровчо-спортивної роботи (конкурси, вечори, спортивні змагання тощо);
- внесення пропозицій щодо вдосконалення законодавства, що регулює діяльність інтернатних установ системи органів соціального захисту населення;
- розгляд інших питань, що мають важливе значення в діяльності інтернатних установ системи органів соціального захисту населення.

3) Наглядова рада діє на засадах:

- пріоритету дотримання прав людини;
- поєднання інтересів особи і суспільства;
- самоврядування;
- колегіальності ухвалення рішень;

- добровільності і рівноправності членства;
- законності та гласності.

3. Створення Наглядової ради та організація її діяльності.

1) Наглядова рада створюється відповідно до наказу директора Департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.

2) Наглядова рада формується з представників обласних органів виконавчої влади та органів обласного самоврядування, громадських організацій інвалідів та ветеранів, служби у справах дітей.

3) Члени Наглядової ради працюють на громадських засадах.

4) Робота Наглядової ради планується відповідно до плану-графіка роботи. Кількість засідань визначається їх доцільністю, але не менше ніж два рази на рік. Засідання можуть проводитись також на вимогу третини і більше її членів. Засідання Наглядової ради є правомочними, якщо на ньому присутні не менше двох третин її членів. Рішення Наглядової ради приймається більшістю голосів.

5) За необхідністю, Наглядова рада розміщує в довільній формі дані про свою діяльність у засобах масової інформації.

6) Рішення Наглядової ради (у вигляді протоколу) в 7-денний термін доводиться до відома зацікавлених осіб, підприємств та організацій.

7) Протоколи засідання Наглядової ради зберігаються у секретаря Наглядової ради протягом трьох років.

8) Відповідно до чинного законодавства, не допускається втручання членів Наглядової ради в медичний, реабілітаційний, навчально-виховний процес, фінансового-господарську діяльність інтернатних закладів системи соціального захисту населення області.

4. Права Наглядової ради.

4.1. Наглядова рада має право:

1) взаємодіяти із місцевими органами виконавчої влади, інститутами громадянського суспільства, іншими консультативно-дорадчими органами при облдержадміністрації;

2) проводити моніторинг щодо вивчення стану соціального обслуговування підопічних та вихованців, організації діяльності інтернатної установи та її поліпшення;

3) вносити на розгляд керівника інтернатної установи, загальних зборів, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування пропозиції щодо забезпечення належних умов проживання, соціально-побутового обслуговування, надання медичної допомоги громадянам похилого віку, інвалідам та дітям-інвалідам, які потребують стороннього догляду і допомоги, зміцнення матеріально-технічної, культурно-спортивної, реабілітаційної та лікувальної баз інтернатної установи;

4) сприяти залученню додаткових джерел фінансування інтернатної установи;

5) вживати заходів зі зміцнення матеріально-технічної бази інтернатної установи;

6) брати участь у розгляді звернень громадян та організацій з питань, що стосуються роботи інтернатної установи, з метою сприяння їх вирішенню у встановленому порядку;

7) вносити пропозиції щодо вдосконалення законодавства, що регулює діяльність інтернатних установ системи органів соціального захисту населення;

8) вживати заходів щодо запобігання та протидії корупційним діям, поновлення порушених прав, свобод чи інтересів працівників і мешканців інтернатних закладів.

**Операціональні поняття (параметри) та емпіричні індикатори
дослідження**

Поняття (параметри)	Індикатор	Тип шкали	Методи
Оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування	Загальна оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування.	Рангова	Анкетування
	Оцінка діяльності органів управління окремими закладами соціального обслуговування	Рангова	Анкетування
Фактори ефективності управління закладами соціального обслуговування	Причини низької ефективності діяльності органів управління. Фактори підвищення ефективності	Номінальна	Анкетування Контент-аналіз
Можливості реалізації механізму соціального партнерства у сфері надання соціальних послуг	Змістовий рівень ознайомленості з концепцією соціального партнерства.	Рангова	Контент-аналіз
	Можливість надання соціальних послуг різними суб'єктами соціального партнерства. Види соціальних послуг, надання яких можливе із застосуванням механізму соціального партнерства		Номінальна

Продовження таблиці В.1

Поняття (параметри)	Індикатор	Тип шкали	Методи
Особливості взаємодії суб'єктів соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування	Оцінка найбільш прийнятних форм соціального партнерства у сфері управління закладами соціального обслуговування.	Рангова	Анкетування
	Причини низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями.	Номінальна	Анкетування
	Соціальний ефект взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями	Номінальна	Анкетування

Анкета соціологічного дослідження

Анкета

Пропонуємо Вам взяти участь у дослідженні, спрямованому на вивчення можливості реалізації механізму соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування населення.

Уважно прочитайте кожне запитання і всі запропоновані варіанти відповідей. Точність і повнота Ваших відповідей – гарантія обґрунтованості наших висновків. Ваші відповіді не підлягають розголошенню. Вони будуть використані тільки в узагальненому вигляді. Відповідайте, будь ласка, на всі запитання якомога точніше. Заздалегідь дякуємо Вам за згоду взяти участь у дослідженні.

Оцініть, будь ласка, діяльність органів управління соціальною сферою в нашому регіоні.

(Для оцінки скористайтеся нижченаведеною шкалою, оберіть на ній цифру, яка відповідає Вашій оцінці: 1 – мінімальний бал, 7 – максимальний)

1. Ваша власна оцінка

Повністю незадовільна			Важко відповісти			Повністю задовільна
1	2	3	4	5	6	7

2. Оцінка населенням, як Ви її уявляєте

Повністю незадовільна			Важко відповісти			Повністю задовільна
1	2	3	4	5	6	7

Оцініть, будь ласка, діяльність державних установ соціальної сфери в нашому регіоні.

(Для оцінки скористайтеся нижченаведеною шкалою, оберіть на ній цифру, яка відповідає Вашій оцінці: 1 – мінімальний бал, 5 – максимальний)

	Державні установи соціальної сфери	Оцінка
3.	Територіальні центри соціального обслуговування	1 2 3 4 5
4.	Стаціонарні центри соціального обслуговування (будинки-інтернати, пансіонати, геріатрій, психоневрологічні інтернати тощо)	1 2 3 4 5
5.	Система державних центрів зайнятості і працевлаштування	1 2 3 4 5
6.	Органи соціального захисту населення	1 2 3 4 5
7.	Система центрів соціальних служб для дітей, сім'ї та молоді	1 2 3 4 5
8.	Управління праці і соціального захисту населення різних рівнів	1 2 3 4 5
9.	Пенсійний фонд	1 2 3 4 5

Які, на Ваш погляд, основні причини низької ефективності діяльності органів управління закладами соціального обслуговування (можна вибрати декілька варіантів)?

- 10.** Недосконалість нормативно-законодавчої бази.
- 11.** Відсутність нормативів регулювання тарифів на оплату соціальних послуг.
- 12.** Слабка скоординованість дій між різними органами управління системою соціального обслуговування населення (обласними, міськими, районними).
- 13.** Слабка розробленість регіональних соціальних програм.
- 14.** Недостатність бюджетного фінансування.
- 15.** Професійна некомпетентність працівників органів управління.

16. Відсутність інноваційних технологій надання соціальних послуг (соціальне замовлення, ваучерна система надання соціальних послуг).
17. Нерозробленість концепції стандартизації надання соціальних послуг.
18. Слабке залучення ресурсів бізнес-структур до вирішення соціальних проблем.
19. Відсутність ефективної взаємодії органів управління й інститутів громадянського суспільства (громадських організацій, фондів, територіальних громад тощо).

Що, на Ваш погляд, може сприяти підвищенню ефективності діяльності органів управління закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні?

20. Інноваційним механізмом управління сьогодні вважається соціальне партнерство. Якою мірою Ви знайомі з концепцією соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування?

- 20.1. Знаю достатньо.
- 20.2. Ознайомлений у загальних рисах.
- 20.3. Нічого не знаю.
- 20.4. Важко відповісти.

Як Ви вважаєте, у чому полягає сутність соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування? _____

Нижче наведено думки, що стосуються можливостей реалізації соціального партнерства при вирішенні органами державного управління й органами місцевого самоврядування проблем надання населенню соціальних послуг. Якою мірою Ви згодні з кожним з них.

21. Надання соціальних послуг населенню є пріоритетною функцією органів державного управління і фінансується за рахунок бюджетних коштів, причому держава бере на себе всю відповідальність за їх доступність і якість.

Не згоден	Швидше не згоден	Важко відповісти	Швидше згоден	Згоден
1	2	3	4	5

22. У сучасних умовах разом з державною системою надання соціальних послуг необхідне залучення комерційних організацій, що передбачає часткову приватизацію сектору соціальних послуг (співіснування державної і приватної системи надання соціальних послуг населенню).

Не згоден	Швидше не згоден	Важко відповісти	Швидше згоден	Згоден
1	2	3	4	5

23. Залучення як паралельні структури з надання соціальних послуг населенню некомерційних організацій (громадські рухи, організації, фонди тощо) з передачею їм ряду відповідних функцій, але зі збереженням державного контролю над ними.

Не згоден	Швидше не згоден	Важко відповісти	Швидше згоден	Згоден
1	2	3	4	5

Нижче наведено соціальні послуги, надання яких можливо за рахунок реалізації механізму соціального партнерства (взаємодії державних органів управління, бізнес-структур і громадських організацій).

Виберіть один з варіантів, який, на Вашу думку, підходить більшою мірою (у кожному рядку таблиці).

	Види соціальних послуг	Повністю пріоритетна функція органів держуправління (бюджетне фінансування)	Часткове залучення бізнес-структур до надання послуг, часткова приватизація сектору послуг	Часткова передача надання послуг некомерційним організаціям під контролем держави
24.	Соціально-економічні послуги			
25.	Соціально-побутові послуги			
26.	Соціально-медичні послуги			
27.	Юридичні послуги			
28.	Психологічні послуги			
29.	Психологічні послуги			
30.	Соціально-педагогічні послуги			
31.	Інформаційні послуги			
32.	Послуги з працевлаштування			
33.	Послуги професійної реабілітації			
34.	Інші послуги (вкажіть)			

35. Чи можливо на сьогодні, на Вашу думку, залучення некомерційних організацій і об'єднань громадян до управління закладами соціального обслуговування в Запорізькому регіоні?

35.1. Вважаю доцільним і необхідним.

35.2. Можливо частково і під контролем державних органів управління.

35.3. На цей момент у цьому немає необхідності.

35.4. Важко відповісти.

Які форми взаємодії органів державної (місцевої) влади і громадських організацій, на Ваш погляд, найбільш прийнятні у сфері управління закладами соціального обслуговування населення? Оцініть їх значущість.

(Для оцінки скористайтеся нижченаведеною шкалою, виберіть на ній цифру, відповідну Вашій оцінці: 1 – мінімальний бал, 5 – максимальний)

	Форми суспільно-державної взаємодії	Оценка
36.	Соціальне замовлення на надання соціальних послуг	1 2 3 4 5
37.	Соціальний проект (конкурс проектів, програм, розроблених громадськими об'єднаннями, на реалізацію яких надається фінансова підтримка)	
38.	Соціальний діалог (інформаційно-комунікативна взаємодія, громадські слухання тощо)	1 2 3 4 5
39.	Соціальний (громадський) контроль (суспільна рада, наглядова рада,	1 2 3 4 5

	суспільна експертиза тощо)	
40.	Соціальний моніторинг (відстеження й оцінка якості соціальних послуг, виявлення актуальних потреб населення в соціальних послугах)	1 2 3 4 5

На Ваш погляд, чому більшою мірою сприятиме взаємодія органів державної (місцевої) влади і громадських організацій в управлінні закладами соціального обслуговування (можна вибрати не більше ніж 5 варіантів)?

41. Залучення додаткових ресурсів у сфері соціального обслуговування.
42. Максимізація економічного ефекту при мінімізації витрат.
43. Забезпечення прозорості всіх процедур розробки й реалізації соціальних програм.
44. Формування конкретних критеріїв і норм оцінювання й контролю якості надання соціальних послуг.
45. Забезпечення реалізації принципу доступності і територіальності надання соціальних послуг.
46. Розширення можливостей громадського контролю за діяльністю органів управління закладами соціального обслуговування.
47. Підвищення рівня відповідальності суб'єктів управління закладами соціального обслуговування.
48. Розвиток громадянського суспільства і самоорганізації територіальних громад.
49. Підвищення ефективності системи соціального захисту і соціального обслуговування населення загалом.
50. Інше _____

Які, на Ваш погляд, основні причини низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями, територіальними громадами в управлінні закладами соціального обслуговування (можна вибрати не більше ніж 3 варіанти)?

51. Непідготовленість органів державного управління до взаємодії з громадськими організаціями (НДО), незнання їх можливостей.
52. Несприйняття владою "третього сектору" як реальної суспільної сили, упереджене ставлення до НДО.
53. Перевага внутрішньовідомчих інтересів органів управління закладами соціального обслуговування.
54. Недостатність бюджетного фінансування спільних з НДО проектів із соціального обслуговування.
55. Недостатня розробленість нормативно-правової бази взаємодії органів управління і НДО у сфері надання соціальних послуг.
56. Кваліфікаційна неготовність багатьох НДО до спільного вирішення завдань у сфері управління закладами соціального обслуговування.
57. Інше _____

Дякуємо за щирі відповіді й участь у дослідженні.

Розподіл результатів експертного дослідження залежно від професійного статусу експертів

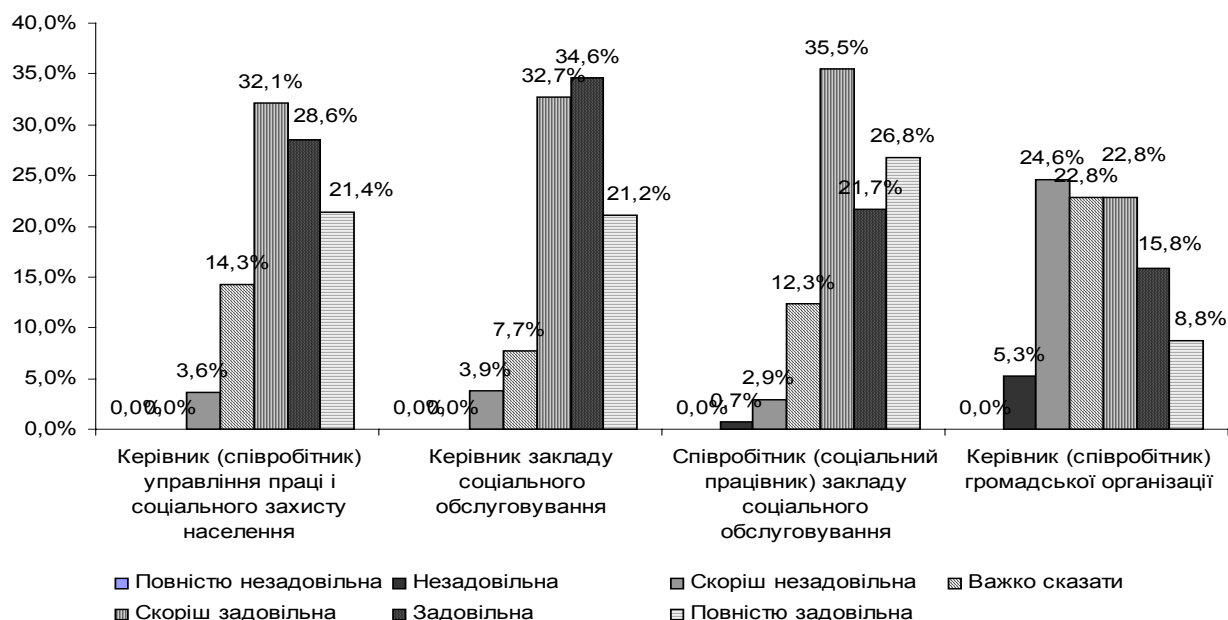


Рис. Г.1. Власна оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів



Рис. Г.2. Оцінка діяльності органів управління закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів (як, на їх думку, вважає населення)

**Причини низької ефективності діяльності органів управління закладами
соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів, %**

Причини	Керівник (співробітник) управління	Керівник закладу	Соціальний працівник	Представники НДО
Невідповідність нормативно-законодавчої бази	58,93	67,31	57,97	73,68
Відсутність нормативів регулювання тарифів на оплату соціальних послуг	8,93	30,77	13,77	35,09
Слабка скоординованість дій між різними органами управління системою соціального обслуговування населення	5,36	28,85	17,39	12,28
Слабка розробленість регіональних соціальних програм	5,36	23,08	15,22	26,32
Недостатність бюджетного фінансування	71,43	71,15	84,06	77,19
Професійна некомпетентність працівників органів управління	1,79	13,46	5,07	15,79
Відсутність інноваційних технологій надання соціальних послуг (соціальне замовлення, ваучерна система надання соціальних послуг)	8,93	9,62	10,14	40,35
Нерозробленість концепції стандартизації надання соціальних послуг	19,64	17,31	8,70	26,32
Слабке залучення ресурсів бізнес-структур для вирішення соціальних проблем	41,07	42,31	26,09	52,63
Відсутність ефективної взаємодії органів управління та інститутів громадянського суспільства	7,14	19,23	12,32	35,09

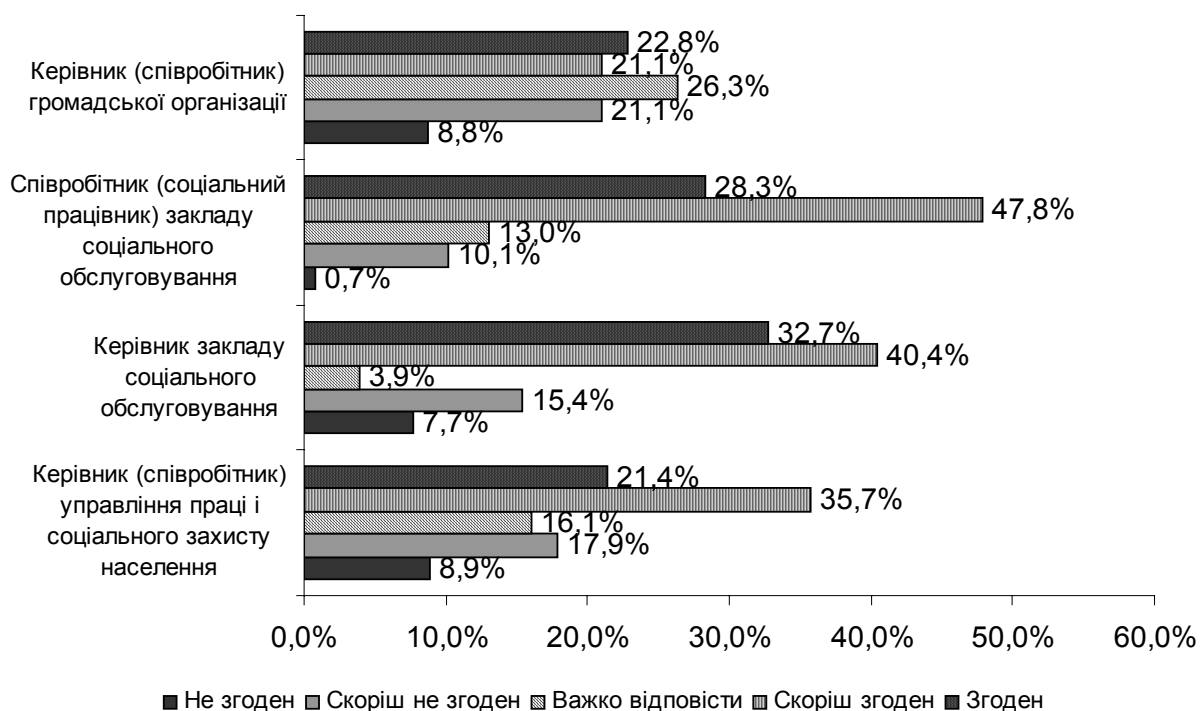


Рис. 1.3. Надання соціальних послуг – пріоритетна функція держави (ставлення експертів залежно від професійного статусу)

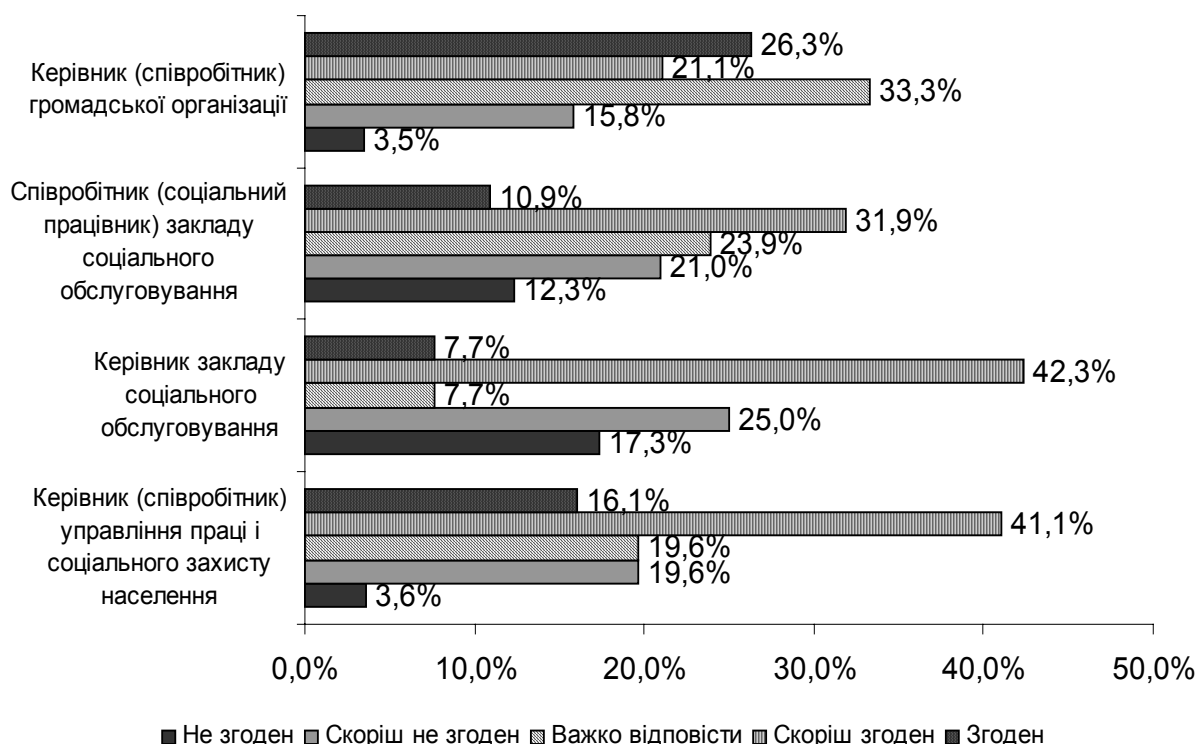


Рис. 1.4. Залучення комерційних організацій до надання соціальних послуг – часткова приватизація сектору соціальних послуг (ставлення експертів залежно від професійного статусу)

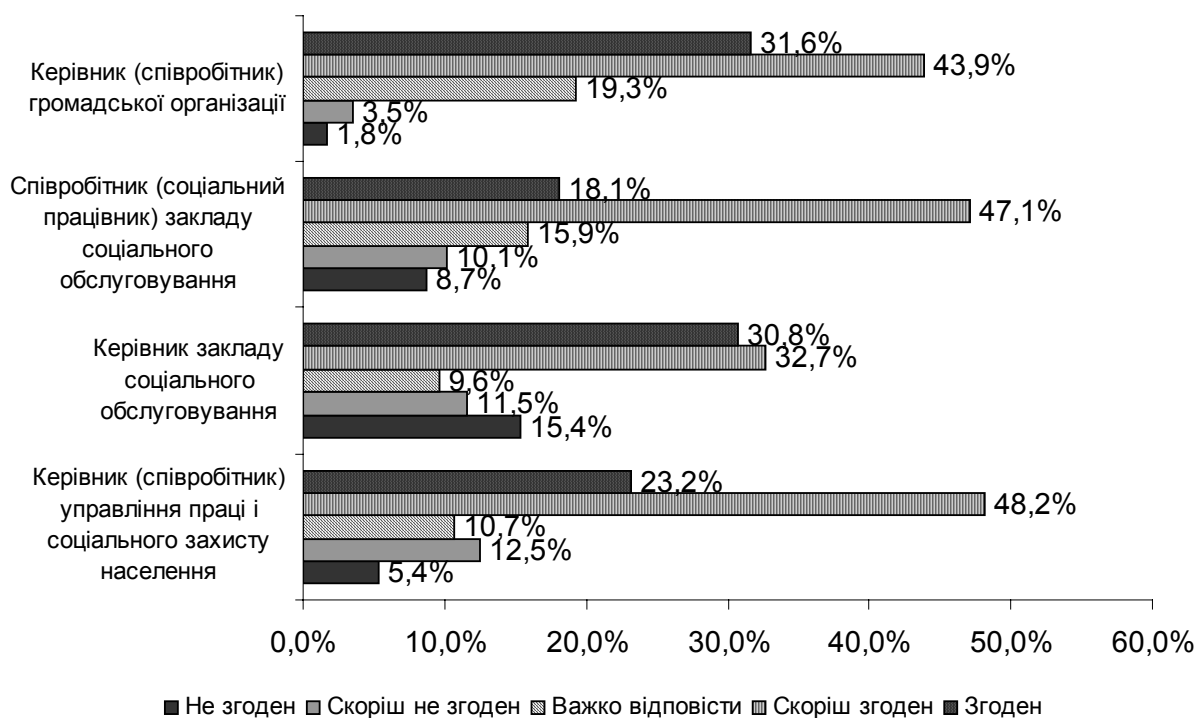


Рис. Г.5. Залучення некомерційних організацій з передаванням їм певних функцій, але зі збереженням державного контролю над ними (ставлення експертів залежно від професійного статусу)



Рис. Г.6. Оцінка можливості залучення некомерційних організацій та об'єднань громадян до управління закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів



Рис. 1.7. Оцінка значущості різних форм соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів

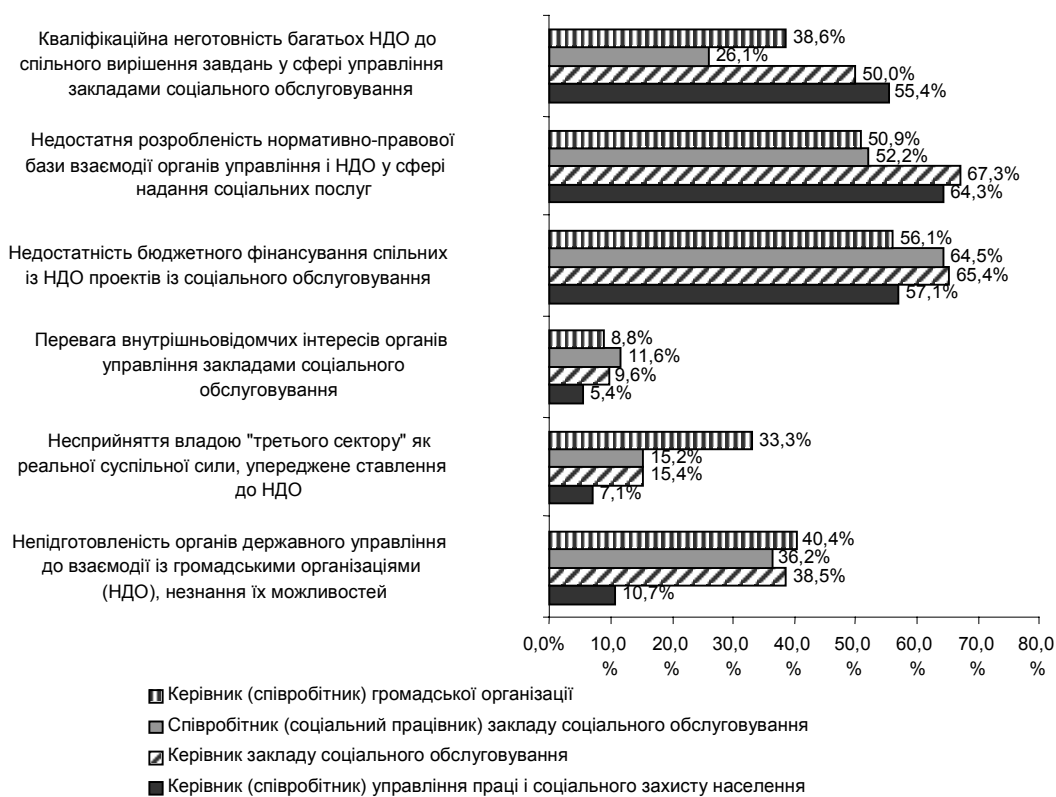


Рис. 1.8. Причини низької ефективності взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськими організаціями залежно від професійного статусу експертів (можна було обрати декілька варіантів)

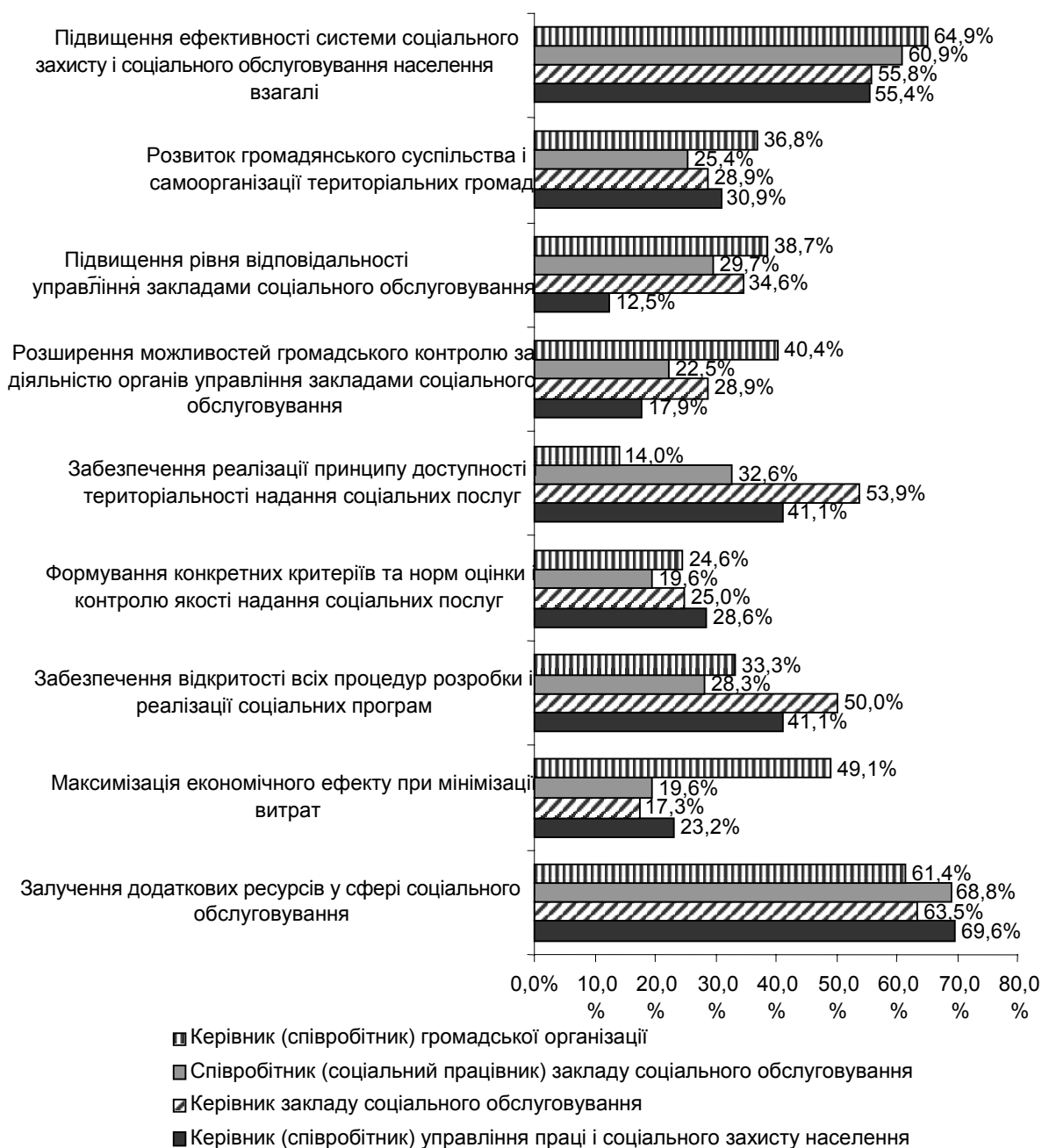


Рис. Г.9. Соціальний ефект від залучення громадських організацій до управління закладами соціального обслуговування залежно від професійного статусу експертів (можна було обрати декілька варіантів)

Досвід упровадження соціального партнерства в Запорізькій області за період 2013–2015 рр.

Соціальний діалог

Розпорядженням голови Запорізької облдержадміністрації від 11.07.2012 р. № 320 створено обласну тристоронню соціально-економічну раду. Обласна тристороння соціально-економічна рада є постійно діючим дорадчим, консультативним та узгоджувальним органом, що утворюється Запорізькою обласною державною адміністрацією за спільним рішенням сторін: Запорізької обласної державної адміністрації, Запорізької обласної федерації роботодавців і Запорізької обласної ради профспілок для ведення соціального діалогу в Запорізькій області.

Продуктом роботи цієї ради стала розробка та прийняття Територіальної угоди між Запорізькою обласною державною адміністрацією та Запорізькою обласною радою, Запорізькою обласною федерацією роботодавців та Запорізькою обласною радою профспілок на 2012–2013 рр., згодом на 2014–2016 рр.

Соціальний контроль

З 2013 р. при Департаменті соціального захисту населення Запорізької облдержадміністрації працює Наглядова рада за діяльністю комунальних інтернатних установ, підвідомчих Департаменту, до складу якої входять представники громадських організацій. (Наказ ДСЗН від 23.02.2013 р. № 31). Також при 13 обласних комунальних установах системи соціального захисту діють Громадські ради.

Громадські організації та благодійні фонди області залучаються до вирішення проблем найбільш вразливих верств населення. Так, у Комунальній установі “Чернігівський дитячий будинок – інтернат” Запорізької обласної ради спільно з благодійним фондом “Щаслива дитина” з 2012 р. тривала реалізація проекту “Створення будинку соціальної адаптації

для дітей з особливими потребами “Щаслива оселя”. У 2014 р. введено в експлуатацію другий будинок розрахований на 9 осіб. Для проведення реставрації будівлі використано небюджетні надходження.

Загалом завдяки залученню бізнес-структур інтернатні установи системи соціального захисту з 2014 р. отримують шефську допомогу на суму більше ніж 1,2 млн грн щороку.

З метою наближення соціального обслуговування до рівня громади наказом Департаменту соціального захисту населення Запорізької облдержадміністрації від 15.02.2016 р. № 24 створено робочу групу з надання допомоги органам управління об’єднаних територіальних громад у виконанні повноважень у сфері соціального захисту населення. Першим результатом стало створення та налагодження роботи із запровадження соціального партнерства, у с. Веселе Центру соціальних послуг, який об’єднав функції Територіального центру соціального обслуговування та Центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді.

Соціальний моніторинг, соціальне замовлення

У межах реформування системи соціальних послуг у Запорізькій області запроваджуються нові підходи та механізми щодо реалізації політики у сфері соціальних послуг.

З березня 2013 р. в області реалізується TWINNING проект “Підтримка розвитку системи соціальних послуг в Україні”. Партнерами проекту є Міністерство соціальної політики України і Міністерство соціальних справ та охорони здоров’я Франції.

За участю французьких експертів під керівництвом постійного радника проекту Андрія Третяка напрацьовується система моніторингу та оцінювання ефективності надання соціальних послуг.

З метою залучення недержавних організацій до надання соціальних послуг в області проведено конкурс на соціальне замовлення на надання соціальної послуги організація гарячого харчування бездомних громадян, осіб, звільнених з місць позбавлення волі, та осіб, які перебувають у

складних життєвих обставинах, у листопаді-грудні 2013 р. на 99,9 тис. грн. Виконавцем соціального замовлення визнано обласну організацію Товариства Червоного Хреста України. З 12.11.2013 р. розпочали діяти 16 пунктів роздачі гарячих обідів за рахунок обласного бюджету.

В області розпочато роботу з проведення моніторингу та оцінювання якості соціальних послуг.

Соціальний проект

У межах виконання обласної Програми соціальної підтримки ветеранів війни, праці, дітей війни, інвалідів, інших соціальних груп населення, що перебувають у складних життєвих обставинах, “Назустріч людям” на 2015–2019 рр. на надання фінансової підтримки обласним громадським організаціям інвалідів і ветеранів для здійснення їх статутних завдань, матеріального заохочення активістів з обласного бюджету на 2016 р. передбачено 891,9 тис. грн.

При Департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації створено комісію з питань надання фінансової підтримки обласним громадським організаціям, що об'єднують громадян, які потребують соціальної підтримки; Порядок використання коштів, передбачених в обласному бюджеті на надання фінансової підтримки обласним громадським організаціям, що об'єднують громадян, які потребують соціальної підтримки (затверджений наказом Департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації від 09.04.2015 р. № 55, який зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 14.04.2015 р. за № 13/1677).



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Олександрівська, 48, м. Запоріжжя, 69063, тел./факс (061) 764-36-86, тел.(061) 764-42-65
e-mail: adm@dzn-zoda.gov.ua, uszn@zp.ukrtel.net Код ЄДРПОУ 03193005

25.03.2016 № 53

На _____ від _____

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження

Довідка надана Мещану Ігорю Вікторовичу про те, що розроблена їм під час дисертаційного дослідження «Соціальне партнерство в управлінні соціальним обслуговуванням населення в Україні: регіональний контекст» (на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю: 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології) концептуальна модель соціального партнерства в управлінні закладами соціального обслуговування на регіональному рівні була успішно апробована та взята за основу, як механізм управління та контролю дев'ятьма закладами інтернатного типу сфери соціального захисту населення Запорізької області.

Виокремлені Мещаном І.В. пріоритетні напрями розвитку соціального партнерства, як інструменту управління закладами соціального обслуговування на регіональному рівні, затверджені колегією Департаменту соціального захисту населення Запорізької обласної державної адміністрації.

В.о. директора Департаменту



К.Ю. Кривошій

УКРАЇНСЬКИЙ ЦЕНТР ПОЛІТИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Україна, 03061, м. Київ
вул. Ярослава Галана, 2
тел. (044) 457-92-15, 457-30-77
e-mail: info@politik.org.ua



2, Galana street
Kyiv, 03061, Ukraine
tel. (044) 457-92-15, 457-30-77
e-mail: info@politik.org.ua

ВСЕУКРАЇНСЬКА БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ

UKRAINIAN CENTRE OF POLITICAL MANAGEMENT

Вих. №382-01 від 18.05.2016 р.

ДОВІДКА

про впровадження результатів дисертаційного дослідження

Довідка надана Мещану Ігорю Вікторовичу про те, що окремі положення та результати його дисертаційного дослідження на тему «Соціальне партнерство в управлінні соціальним обслуговуванням населення в Україні: регіональний контекст», представленого на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю: 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології були використані при опрацюванні проекту Концепції активної соціальної політики в Україні шляхом включення пропозицій щодо принципів формування, механізмів відтворення та критеріїв оцінювання соціального партнерства, що є складовими авторської моделі управління соціальним обслуговуванням населення в умовах суспільних трансформацій на основі міжсекторального соціального партнерства.

Президент Українського центру
політичного менеджменту,
доктор політичних наук, професор



Ю. Ж. Шайгородський
Ю. Ж. Шайгородський



МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

вул. Нововокзальна, 17, м. Київ-38, 03038, тел./факс: 536-14-85, тел.: 536-14-85
E-mail: ipkdczy115@ukr.net, web: <http://www.ipk-dszu.kiev.ua>

13.05.2016 № 1060 на № _____ від _____

**ДОВІДКА
про впровадження результатів дисертаційного дослідження**

Ця довідка надана Мещану Ігорю Вікторовичу про те, що окремі положення та результати дисертаційної роботи «Соціальне партнерство в управлінні соціальним обслуговуванням населення в Україні: регіональний контекст» на здобуття наукового ступеня кандидата соціологічних наук за спеціальністю: 22.00.04 – спеціальні та галузеві соціології були запроваджені в навчальний процес шляхом включення розробленої автором концептуальної моделі регіонального управління соціальним обслуговуванням населення на основі міжсекторального соціального партнерства до окремих модулів і тем навчальних програм таких дисциплін: «теорія і методи соціальної роботи», «менеджмент соціальної роботи», «соціальний менеджмент», «соціологія організацій та управління», «управління соціальною сферою», що входять до навчальних планів інституту з професійної підготовки та перепідготовки фахівців для соціальної сфери України за спеціальностями: «економіка», «психологія», «управління та менеджмент», «соціальна робота».

**Перший проректор
доктор економічних наук, професор**



Ю.М. Маршавін