

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІСТОРИКО-ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА АДМІНІСТРАТИВНОГО І ГОСПОДАРСЬКОГО
ПРАВА ТА ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

**ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В
УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконав: студент IV курсу 13-421з групи
Спеціальності: 081 Право
Освітньо-професійної програми «Право»

Заремба Кирило Юрійович

Керівник: к.ю.н., доцент Казанчан А.А.

Рецензент: д.ю.н., професор Саїнчин О.С.

Херсон – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
I РОЗДІЛ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПО ОПТИМІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	7
1.1. Правове регулювання соціального обслуговування: зміст та особливості	7
1.2. Проблемні питання у межах з теми роботи	23
II РОЗДІЛ. ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СКЛАДНИКІВ РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	37
2.1. Опис дослідницьких процедур	37
2.2. Аналіз результатів дослідження	39
III РОЗДІЛ. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО ОПТИМІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	46
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	51

ВСТУП

У сучасному суспільстві соціологічний аналіз послуг в системі соціального обслуговування набуває все більшої значущості. Це пов'язано зі стрімким зростанням потреб населення у соціальних послугах, їх впливом на динаміку розвитку структури суспільства і характером соціальних відносин в цілому. Важливо розуміти, що ці послуги вийшли за рамки сім'ї і сусідської громади, безпосереднього обміну діяльністю і перетворилися у найважливіший фактор соціального розвитку країни, потужний амортизатор, з істотно пом'якшив важкі наслідки соціально-економічної кризи.

Соціальне обслуговування населення, в цілому, важлива складова соціальної держави в цілому, оскільки, виступає гарантією реалізації соціальних прав громадян, передбачених Конституцією України, державним і регіональним законодавством. В Україні органи державної влади приділяють серйозну увагу організації та правової регламентації соціального обслуговування окремих категорій громадян, які потребують відповідної соціальної підтримки. Сучасна соціально-економічна ситуація в Україні дозволяє державі певним чином знаходити кошти і допомагати нужденним людям. На жаль, деякі фактори перешкоджають вдосконаленню і реальному розвитку системи соціального обслуговування населення, зокрема, наділення відповідними повноваженнями органів державної влади суб'єктів Української держави, у більшості випадків мають недостатній бюджет, а також громадян, які проживають на їх території, з доходом нижче прожиткового мінімуму. У результаті означене позначається і на розвитку приватного сектора соціального обслуговування населення, оскільки громадяни не в змозі оплачувати послуги, пропоновані подібними установами.

Отже, відповіддю держави на об'єктивну потребу населення у соціальних послугах стало створення мережі державних установ, покликаних надавати спеціалізовану соціальну допомогу, що дозволило сформува

існуючу в даний період систему соціального обслуговування населення. Таким чином, актуальність дипломного дослідження обумовлена тим, що правове регулювання соціального обслуговування в Україні з одного боку є важливою складовою успішності функціонування суспільства, а з іншого – тим, що не дивлячись на значну кількість досліджень у межах піднятої теми, зміст цього питання потребує уточнення.

Правове регулювання соціального обслуговування громадян здійснюється на підставі Конституції України, Закону України «Про соціальні послуги», та інших законів і інших нормативних правових актів Української держави, а також законів та інших нормативних правових актів суб'єктів української держави.

Одним з найважливіших напрямків означеного обслуговування є забезпечення соціальної підтримки населення: поліпшення соціального клімату у суспільстві, підвищення ефективності державної підтримки сім'ї, реабілітація і соціальна інтеграція інвалідів, соціальне обслуговування літніх громадян, ефективна соціальна підтримка осіб, які перебувають у важкій життєвій ситуації, тощо. Рішення поставлених в цій сфері завдань неможливо без підвищення ефективності чинного механізму надання соціальних послуг.

Найважливішим завданням держави є впровадження соціальної політики, яка забезпечувала б якісний рівень життя кожного члена суспільства. Умова її реалізації пов'язані зі створення ефективної системи соціального забезпечення й передбачають реалізацію комплексу заходів, що вживаються державою для забезпечення і обслуговування громадян в старості, при інвалідності у разі втрати годувальника, в період безробіття та інших життєвих ситуаціях, коли вони не можуть використовувати свою працю для отримання доходу.

У межах піднятого питання варто виділити праці:

- загальні особливості соціального обслуговування в Україні (Бордуніс Т.А., Бук М.О., Булах Л.В., Дубініна І.М., Дубич К.В.,

Кайтанський О.С., Котова Н.В., Кочемировська О.А., Леончук Н.В., Литвиненко В.М., Меща І.В., Олена П.П., Панфілова О.М., Пищуліна О.М., Старець О.О., та інші);

- правові чинники регулювання обслуговування у межах теми (Бойко М.Д., Галаганов В.П. Право, Гончаров В.О., Гребя Р.В., Гончаров В.О., Дімітрова М., Доброхотова Е.Н., Іванкіна Т.В., Лавриков М.Ю., Лушникова М.В., Лушников А.М., Прилипко С.М., Филипповой М.В., Шумна Л.П., Ярошенко О.М., тощо).

Мета дослідження кваліфікаційної роботи (проєкта): провести дослідження особливостей правового регулювання соціального обслуговування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку.

Об'єкт дослідження кваліфікаційної роботи (проєкта): правове регулювання соціального обслуговування.

Предмет дослідження кваліфікаційної роботи (проєкта): особливості правового регулювання соціального обслуговування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку.

Для реалізації мети дослідження кваліфікаційної роботи нами поставлено наступні **завдання:**

1. Провести аналіз теоретичних особливостей по оптимізації системи правового регулювання соціального обслуговування в Україні;

2. Здійснити практичне дослідження складників регулювання соціального обслуговування;

3. Розробити рекомендації по оптимізації системи правового регулювання соціального обслуговування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку;

4. Узагальнення результатів дипломного дослідження та написання висновків.

Структура дослідження кваліфікаційної роботи (проєкта) включає у себе вступ, три розділи, висновки та список використаної літератури.

Наукова новизна одержаних результатів пов'язана із моніторингом сучасного рівня та якості правового регулювання соціального обслуговування в Україні на основі якого розширено уявлення про досліджувані послуги й можливості його вдосконалення.

Практичне значення одержаних результатів заключається у створенні передумови для застосування отриманих нами результатів для вдосконалення досліджуваного обслуговування, а також, подальшого поглиблення досліджень у аспекті піднятого питання засобами написання робіт вищого порядку.

Методи використувані у процесі написання роботи:

- теоретичні: аналіз, синтез;
- практичні: порівняльний аналіз, моніторинг у межах теми роботи.

I РОЗДІЛ. ТЕОРЕТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПО ОПТИМІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Правове регулювання соціального обслуговування: зміст та особливості

Загалом, термін «соціальне обслуговування» позначає собою один із пріоритетних напрямів реалізації державою своєї соціальної функції шляхом надання допомоги населенню, що представляє собою, відповідно до ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги», систему соціально значущих заходів з надання соціальними службами сприяння, підтримки і послуг окремим категоріям населення для подолання або пом'якшення їх життєвих труднощів, підтримки соціального статусу і повноцінної життєдіяльності [39].

Досліджуваний вид обслуговування, як соціальний інститут являє собою сукупність норм, правил, установок, що регулюють відносини в цій галузі, а також мережу установ, наділених повноваженнями, які володіють матеріальними засобами для надання допомоги конкретній людині, задоволення її потреб у соціальних послугах, які забезпечують життєдіяльність і розвиток внутрішніх ресурсів. Соціальне обслуговування виконує роль громадського амортизатора, збагачує і розвиває соціальну сферу як простір соціального відтворення індивіда, групи, спільності в умовах її модернізації [12; 24; 8].

У значенні процесу соціальне обслуговування є сукупністю дій зі зміни стану соціального об'єкта протягом певного часу і в просторі, що забезпечують задоволення потреб та сприяють розвитку окремої людини, групи і суспільства.

Сьогодні соціального обслуговування можна охарактеризувати, як якісно ефективний крок у межах розвитку цієї системи загалом, проте, зрозуміло, що, окремі складки такої діяльності вимагають суттєвого доопрацювання з метою усунення проблем на шляху до якісного та комплексного надання соціальних послуг.

Так, зокрема, йдеться про встановлення переліку видів соціальних послуг: соціально-побутові, соціально-медичні, соціально-психологічні, соціально-педагогічні, соціально-трудова, соціально-правові, послуги, тощо.

Практика реалізації означених послуг показала, що цього переліку недостатньо для проведення якісної роботи, наприклад, з дітьми, які мають особливі потреби. Тут у межах категорії «послуги з соціальної реабілітації осіб, які мають особливі потреби, передбачений широкий перелік реабілітаційних послуг, спрямованих на надання допомоги такій дитині у відновленні його соціального статусу, досягненні ним матеріальної незалежності, соціальної адаптації та інтеграції у суспільство.

Поряд із цим, одержувачем соціальних послуг є громадянин, який визнаний таким, що потребує соціального обслуговування і якому надаються соціальна послуга або соціальні послуги. З нашої точки зору, дана норма служить причиною наступного обмеження: у ситуації сімейного неблагополуччя, коли соціальних послуг потребують усі або кілька членів сім'ї, для надання цій сім'ї аналізованих послуг, доводиться визнавати її такою, яка потребує соціальні послуги, а відповідно, для кожного члена сім'ї окремо формується програма індивідуальної у межах надання соціальних послуг.

Ця практика ускладнює реалізацію комплексного плану дій зважаючи на категорію соціального неблагополуччя. У той же час, більш оперативному і якісному вирішенню проблеми могло б сприяти виділення на законодавчому рівні критеріїв об'єктів отримання соціальних послуг, з огляду не тільки на окремих громадян, але і сімей в цілому.

Відтак, нам видається доцільним внесення змін до законодавства щодо можливості визнання такими, що потребують соціального обслуговування сімей з розробкою єдиної сімейної програм надання соціальних послуг й відповідного онлайн-реєстру таких сімей.

Змістом діяльності системи соціального обслуговування є послуги, які забезпечують поліпшення якості життя і соціального комфорту індивіда.

З правової точки зору, особливостями надаваних послуг в системі соціального обслуговування є те, що вони виступають в якості [16; 32]:

- продукту соціального процесу і результату реалізації соціальної взаємодії суб'єктів соціального обслуговування, спрямованих на вдосконалення життєдіяльності суб'єкта, рішення його проблем або задоволення потреб у відповідності з рівнем його соціальної організації і життєвого простору регіональну, муніципального та індивідуального;

- одиниці вимірювання ступеня здійснення допомоги і самопомоги в ході соціальної взаємодії споживача і виконавця в процесі соціального обслуговування;

- кошти підтримки життєвих сил людини, його індивідуальної суб'єктності.

Послуга в системі соціального обслуговування – це дія, вчинена у інтересах індивідуального або групового клієнта (сім'ї) щодо задоволення потреби з метою відновлення його життєдіяльності та розвитку особистісного потенціалу [14, 9].

У діючих нормативних правових актах як українського, так і регіонального рівня відсутня однаковість в нормативному закріпленні категорії «соціальна послуга», регулюванні механізму надання соціальних послуг, а також у визначенні складу гарантованих соціальних послуг. Це породжує неузгодженість у правовому регулюванні надання основних видів соціальних послуг. В цілях подолання неузгодженості підходів до визначення поняття «соціальна послуга» і його нормативного закріплення в системі

права вважаємо за необхідне передбачити в українському законодавстві, яке регулює сферу соціального захисту населення, відповідну дефініцію.

У той же час, частини першої ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги» соціальне обслуговування визначається, на ряду з матеріальною допомогою, як форма здійснення соціальних послуг, що свідчить про відсутність в законодавстві узгодженості термінології в цій сфері. Зазначене стосується також теоретичних розробок, так як серед вчених досі відсутня єдина точка зору щодо форм здійснення соціального обслуговування [39; 41, 5].

Що стосується соціального обслуговування сімей з дітьми, то слід сказати про різноманітні соціальних послуг, на отримання яких має право даний суб'єкт права соціального забезпечення, що пов'язано з досить великою кількістю соціальних ризиків, з якими можуть зіштовхнутися сім'ї, на вихованні яких знаходяться неповнолітні діти, в процесі їх життєдіяльності. Ситуація ускладнена також відсутністю комплексного нормативно-правового акту, який врегулював би порядок надання таких послуг, встановлюючи їх стандарти [3; 20].

В науці права соціального забезпечення соціальне обслуговування визнається одним з видів соціального захисту населення, в тому числі і сімей з дітьми. Е.Н. Доброхотова основними його рисами називає спрямованість на забезпечення якості життя, гарантування повноти і всебічності соціального захисту; виникнення права на соціальне обслуговування в зв'язку з необхідністю мінімізації наслідків важких життєвій ситуації; довготривалий характер надання; сприяння відновлення статусу суб'єкта, який існував до настання соціального ризику, або адаптації до нових життєвих обставин []. Дослідники А.М. Лушніков, М.В. Лушнікова доповнюють цей перелік, вказуючи на те, що соціальне обслуговування за своєю природою є місцевим, як правило, державним; при збереженні провідну роль держави широко застосовуються недержавні структури при надання різного роду соціальних

послуг, які здійснюються без урахування рівня матеріальної забезпеченості їх одержувачів [31; 7].

Автор Б.І. Сташків характерними рисами соціального обслуговування вважає також нематеріальний характер соціальних послуг у межах форми соціального обслуговування, а також неможливість їх зберігання, транспортування і нагромадження [15, 40].

Визначення соціального обслуговування в ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги» не можна назвати, з точки зору законодавчої техніки, ідеальним, оскільки, підтримку в широкому сенсі можна розглядати, як соціальну допомогу, що виходить за рамки нормативно-правового регулювання вищевказаного Закону [39, 18].

Раннє також зазначалося, що в законодавстві України і теорії права соціального забезпечення відсутня єдність поглядів на форми здійснення соціального обслуговування. Так, в ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги» передбачається дві форми соціальних послуг: матеріальна і соціальне обслуговування. Таким чином, є не зовсім зрозумілим, що ж є первинним – «Соціальні послуги» або «соціальне обслуговування». Оскільки, соціальні послуги є комплексом заходів з надання допомоги особам, які опинилися в складній життєвій ситуації, то, відповідно, їх можна вважати результатом діяльності соціальних служб як суб'єктів їх надання. Виходячи з цього, не можна говорити про те, що соціальне обслуговування є формою соціальних послуг, так як вони співвідносяться між собою як форма і зміст.

Отже, соціальне обслуговування сімей з дітьми можна визначити, як діяльність соціальних служб з надання безкоштовно або на пільгових умовах соціальних послуг сім'ям у зв'язку з необхідністю утримання та виховання дитини, а також в інших випадках настання соціальних ризиків, з метою подолання або пом'якшення їх несприятливих наслідків [36, 28].

Як вже зазначалося раніше, в процесі життєдіяльності сім'ї з дітьми зіштовхуються з великою кількістю соціальних ризиків, серед яких найбільш

поширеними є інвалідність, хвороба, сирітство, самотність, тощо. Кожен з них дає право зазначеної категорії населення на отримання соціального захисту, в тому числі і у вигляді соціального обслуговування. У той же час, конкретні види соціальних послуг, які надаються в зв'язку з певним соціальним ризиком сім'ям з дітьми, можуть відрізнятися в залежності від їх змісту, суб'єкта, місця надання та інших критеріїв, що обумовлює необхідність їх класифікації з метою систематизації та ефективного дослідження [17, 3].

Відповідно до ст. 7 Закону України «Про соціальні послуги» соціальні послуги можуть надаватися як за плату, так і безкоштовно. Так, безкоштовно соціальні послуги сім'ям з дітьми обсягах, що не перевищують державні є соціальні стандарти в цій сфері, надаються у разі потреби в додатковому захисті за умови, що середньомісячний дохід такої сім'ї не перевищує встановлений законом прожитковий мінімум, а також в разі перебування дитини такої сім'ї у складній життєвій ситуації, обумовленої інвалідністю, хворобою, сирітством, жорстоким ставленням. У інших випадках соціальні послуги сім'ям з дітьми є платними, вартість яких диференціюється залежно від доходу сім'ї і не перевищує 12% середньомісячного сукупного доходу за попередні шість місяців [39, 24, 2].

Зважаючи на вище вказане основними функціями в сфері соціального захисту населення є:

- вироблення державної політики та нормативно-правового регулювання в галузі: соціального розвитку; ефективності рівня життя і доходів населення; пенсійного забезпечення, в тому числі недержавного; соціального страхування; соціального партнерства та трудових відносин; державної цивільної служби (за винятком питань оплати праці), соціального захисту населення, в тому числі соціального захисту сім'ї, жінок і дітей;

- внесення проектів державних законів, нормативних правових актів

Уряду та інших документів;

- визначення кваліфікаційних вимог до працівників і номенклатура спеціальностей в сфері, віднесеної до компетенції Міністерства соціальної політики України;

- визначення пріоритетних напрямків розвитку охорони здоров'я;

- визначення та реалізація основних заходів в сфері пенсійного забезпечення;

- визначення та реалізація основних заходів у сфері реалізації трудових правовідносин, спрямованих на захист життя і здоров'я різних категорій трудящих;

- визначення та реалізація основних заходів щодо захисту інвалідів;

- узагальнення практики застосування законодавства і аналіз реалізації державної політики у встановленій сфері діяльності;

- організація прийому громадян; своєчасне і повне забезпечення розгляду усних і письмових звернень громадян, прийняття по них рішень і напрям в системі соціального обслуговування [30; 25; 17].

Незважаючи на те, що законодавством визначено право громадян, в тому числі і сімей з дітьми, на безкоштовні соціальні послуги, все ж воно обмежене об'ємом державних соціальних стандартів у цій сфері, які були введені в національну юридичну практику починаючи із 2012-х років й до сьогодні. Незважаючи на позитивне значення даного нововведення, на жаль, дані норми нормативно-правових актів не можуть бути реалізовані в повній мірі, так як стандарти більшості соціальних послуг ще не розроблені, що, в свою чергу, обмежує конституційне право громадян, в тому числі і сімей з дітьми, на соціальний захист.

Соціальні послуги сім'ям з дітьми можуть бути також класифіковані залежно від місця їх надання. Так, відповідно до частини третьої ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги», соціальні послуги можуть надаватися за місцем перебування особи (вдома); в стаціонарних інтернатних установах,

що ні характерно для соціального обслуговування сімей з дітьми; в реабілітаційних установах; установах денного перебування; в установах тимчасового або постійного перебування; в територіальних центрах надання соціальних послуг; а також в інших закладах соціальної підтримки (догляду) [21; 16; 32].

До галузі о надання державної соціальної допомоги відносяться:

- прийняття державних законів та інших нормативних правових актів з питань встановлення основ правового регулювання в галузі надання державної соціальної допомоги;

- розробка і реалізація державних програм надання громадянам на території України державної соціальної допомоги шляхом надання субсидій на оплату соціальних послуг;

- встановлення видів державної соціальної допомоги, надання яких обов'язково на території Української держави.

Заходи, що вживаються державою заходів до модернізації системи соціального обслуговування населення зводяться до розробці та використанню в роботі з населенням сучасних технологій і методик, а також до мінімізації державних витрат на форми соціального обслуговування, виправдали себе на практиці протягом довгого часу [1; 10; 33].

Зважаючи на вище вказане можна констатувати, що розглянуте нами обслуговування населення – важлива сфера управління у аспекті соціального захисту. Вона зачіпає безліч категорій громадян, яким потрібна підтримка з боку держави. Надання соціальної підтримки виступає гарантією дотримання соціальних прав і свобод людини і громадянина. У зв'язку з цим система соціального обслуговування повинна бути організована таким чином, щоб охопити всіх, хто потребує такої допомоги, тільки тоді вона буде відповідати інтересам самого суспільства, адже, інакше сенс і принципи соціальної держави перетворяться в чергову низку формальних декларацій.

Слід зазначити, що функціонування соціального обслуговування в

оновленій системі публічного управління відрізняється від тих форм і методів управління в системі соціального обслуговування населення, які використовувалися до тотального реформування. Основоположним вимогою адміністративної реформи до соціальної сфері є її відділення від держави. На сучасному етапі її зміни полягають в наступному:

- більш жорстке і «нерівне» розподіл повноважень в системі соціального обслуговування населення між органами державної влади та місцевого самоврядування;

- трансформація системи органів влади, що здійснюють регулювання, координацію та контроль у сфері соціального обслуговування населення;

- коригування форм управлінської діяльності, здійснюваних органами державної влади в сфері соціального обслуговування населення (стандарти соціального обслуговування, надання соціальних послуг);

- розробка і впровадження нових видів нормативних правових актів, що регулюють надання соціальних послуг в сфері соціального обслуговування населення (адміністративні регламенти щодо виконання окремих державних функцій по соціальному обслуговуванню населення, та інше) [5; 23];

- створення якісно іншої структури системи соціального обслуговування населення, що поєднує в собі різні форми надання соціальних послуг населенню, включаючи приватно-державне партнерство (центри соціального обслуговування, багатофункціональні центри по надання державних і муніципальних послуг);

- зменшення обсягу послуг, що надаються органами соціального захисту населення та підвідомчими їм установами в сфері соціального обслуговування;

- збільшення частки і вартості платних соціальних послуг по соціальному обслуговуванню, що надаються населенню;

- формування недержавної системи соціального обслуговування населення, яка в даний час недостатньо розвинена і займає несуттєву частину

у загальній системі органів, організацій і підприємств соціального обслуговування населення.

Відповідно до законодавства видами надання державної соціальної допомоги в суб'єкті України виступають [31; 14; 4]:

- грошові виплати (соціальні допомоги, субсидії та інші виплати);
- натуральна допомога (паливо, продукти харчування, одяг, взуття, медикаменти та інші види натуральної допомоги).

В результаті модернізації державного управління сформувалися різні підходи до трансформації системи соціального обслуговування, що включають технології та моделі взаємодії фахівців і клієнтів, методи оцінки ефективності діяльності установ в системі соціального обслуговування населення. Розмежування таких напрямків соціальної захисту, як соціальна підтримка та соціальне обслуговування населення, які реалізуються на різних рівнях обумовило кардинальну зміну адміністративно-правової регламентації організації соціального обслуговування населення. У зв'язку з цим виникла потреба в спеціальному дослідженні даних напрямків. Особливо актуальне дослідження таких проблем, як розробка і впровадження адміністративних регламентів надання державних послуг, виконання державних функцій; забезпечення якості надання державних соціальних послуг, розробка стандартів як основи підтвердження відповідності і оцінки ефективності діяльності установ соціального обслуговування населення, виявлення особливостей організації соціального обслуговування населення [15; 6].

Дослідник В.М. Литвиненко виокремлює соціальні послуги також у залежності від потреби, яку вони покликані задовольняти, на соціальні послуги, що задовольняють спільні потреби (наприклад, комплекс соціально-побутових і соціально-економічних послуг), а також соціальні послуги, що задовольняють особливі потреби, до яких вчений відносить реабілітаційні послуги. схоже зміст вкладається в запропоноване автор виділення категорії соціальних послуг в залежності від суб'єкта їх отримання на загальні, які

можуть надаватися будь-якій фізичній особі, і соціальні послуги окремим категоріям суб'єктів [21; 14].

Слід пам'ятати, що установи та підприємства соціального обслуговування населення є соціально керованими об'єктами. Це - об'єкти соціального обслуговування, які здійснюють діяльність, спрямовану на збереження життя і здоров'я людини, її фізичний розвиток, а також на створення житлових, комунальних та побутових умов. Професор Г.В. Атаманчук зазначає, що у сукупності вони утворюють складну і дуже важливу сферу суспільства, в рамках якої відбувається споживання матеріальних, соціальних продуктів і умов, а їх діяльність має самостійне прояв, що полягає в наданні різного роду життєво необхідних послуг». Рациональне управління їх діяльністю є запорукою стабільності життєдіяльності суспільства і дотримання принципів соціальної держави. Роль органів державної влади як суб'єктів державного управління полягає в ефективній і збалансовано забезпечує запити населення соціальної функції держави.

В даний час вчені піддають соціальну складову діяльності сучасної серйозної і справедливої критики. Так, прийнятих законах та інших нормативних правових актах у сфері соціального обслуговування населення необхідно в максимальній мірі враховувати вітчизняний і світовий досвід вирішення соціальних проблем, обов'язково орієнтуватися на відновлення реальних соціальних гарантій на основі вироблення конструктивної соціально-економічної політики держави на довгострокову перспективу.

Отже, надання послуг системою соціального обслуговування населення – значуще явище в житті суспільства, що вимагає об'єктивної та справедливої правової регламентації [25; 10].

Звісно ж, що дані класифікації соціальних послуг не є досить повною і ефективною. Більш доцільно, але нашу думку, класифікувати соціальні послуги в залежності від соціальних ризиків, наступ яких є підставою для їх

надання, що дозволить більш детально визначити зміст відповідних послуг, порядок їх надання, а також оцінити ефективність у межах:

а) надання матеріальної допомоги:

- малозабезпеченим сім'ям та малозабезпеченим самотньо проживають громадянам з призначення і виплати державної соціальної допомоги (адресної допомоги);

- сім'ям з середнім прибутком, розмір якого не перевищує величини прожиткового мінімуму в області, з призначення і виплати щомісячної допомоги на дитину; малозабезпеченим молодим сім'ям, які мають дитину (дітей) від півтора до трьох років, з призначення і виплати щомісячної соціальної виплати;

- багатодітним сім'ям по оплаті палива, газифікації житла, з надання безкоштовного проїзду на автомобільному транспорті загального користування (крім таксі) на міських і приміських маршрутах, в частині внутрішніх пасажирських перевезень, а також міський електричний пасажирському транспорті дітям з багатодітних сімей, які навчаються в муніципальних загальноосвітніх установах;

- громадянам, які перебувають у важкій життєвій ситуації, в розмірі до трьох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

- громадянам по оплаті житлового приміщення та комунальних послуг в грошовій формі;

- учням комунальних загальноосвітніх установ, установ початкової професійної освіти і студентам очної форми навчання установ середньої та вищої професійної освіти з малозабезпечених сімей, середній прибуток, яких нижче величини прожиткового мінімуму, місце навчання і місце проживання яких розташовані у різних муніципальних закладах, по здійсненню щомісячної грошової виплати на проїзд у автомобільному транспорті міжмуніципального повідомлення;

б) соціальне обслуговування громадян похилого віку та осіб із

обмеженими функціональними можливостями шляхом [30; 27]:

- надання їм соціальних послуг на дому, включаючи організацію харчування, надання допомоги в придбанні медикаментів, продовольчих і промислових товарів першої необхідності;

- сприяння в отриманні медичної допомоги, в тому числі супровід до медичних установ; в отриманні державної соціальної допомоги; підтримання умов проживання відповідно до вимог гігієни і доступності житла;

- сприяння в наданні юридичної допомоги та інших правових послуг, ритуальних послуг; в забезпеченні паливом і (або) водою при обслуговуванні проживаючих в житлових приміщеннях без центрального опалення, в оплаті комунальних послуг;

- здійснення соціально-медичного обслуговування спеціалізованими відділеннями соціальної допомоги;

- надання разових соціальних послуг нужденними громадянам;

- реалізація послуг, пов'язаних з медико-соціальною реабілітацією, в тому числі: в частині організації пунктів прокату технічних засобів реабілітації та пересування, навчання користування ними, обліку інвалідів, що мають індивідуальні програми реабілітації, і надання допомоги в їх реалізації, обстеження матеріально-побутових умов інвалідів, які направляються на медико-соціальну експертизу; організації роботи соціально-реабілітаційних відділень; формування доступного середовища життєдіяльності інвалідів та інших маломобільних груп населення; забезпечення муніципальних освітніх установ і бібліотек спеціалізованої літератури, що видається на магнітофонних касетах і рельєфно-крапковим шрифтом Брайля; формування бази даних на інвалідів працездатного віку; взаємодії з громадськими організаціями інвалідів з питань соціально-побутової, соціально-культурної та професійної реабілітації інвалідів [25; 11; 7];

- виявлення інвалідів, які потребують соціально-побутової та професійної реабілітації для подальшого напрямки їх до реабілітаційних

установ; виявлення громадян похилого віку та інвалідів, які потребують стаціонарного обслуговуванні, оформлення на них документів для подальшого направлення до установи соціального обслуговування відповідного профілю, а також інших послуг, що забезпечують нормальні умови життєдіяльності громадян похилого віку та інвалідів;

в) соціальне обслуговування дітей, особливо потребуючих в турботі держави з числа дітей-інвалідів, дітей-сиріт, дітей з багатодітних, неповних і малозабезпечених сімей, а також бездоглядних дітей шляхом:

- виявлення бездоглядних та безпритульних неповнолітніх;
- проведення обстеження матеріально-побутового становища сімей групи «соціального ризику»;

- ведення обліку та патронату дітей і сімей;

- тимчасового влаштування бездоглядних та безпритульних дітей до моменту перевезення їх в місця постійного проживання;

- підготовки документів для направлення дітей, вилучених із соціально неблагополучних сімей або виявлених бездоглядних дітей в соціально-реабілітаційні центри для дітей, які потрапили у важку життєву ситуацію;

- надання соціальних послуг у державних установах соціального обслуговування для неповнолітніх [13; 26; 40];

- здійснення взаємодії з сім'ями (з числа неблагополучних), органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями з питань профілактики бездоглядності та безпритульності;

- прийому документів і формування особистих справ на дітей, які мають право на отримання безкоштовних соціальних путівок в оздоровчі заклади відповідно з законодавством і законодавством області;

д) соціальне обслуговування громадян, які перебувають у важкій життєвій ситуації шляхом:

- сприяння в направленні осіб зазначеної категорії в центри соціальної реабілітації, організації їх стаціонарного обслуговування в муніципальних

установах відповідного профілю, а також в частині обстеження матеріально-побутового становища громадян з метою надання матеріальної допомоги;

е) прийом документів з подальшим направленням до управління соціального захисту населення:

- для подальшого надання органами місцевого самоврядування громадянам заходів соціальної підтримки, передбачених законодавством;

- для призначення і виплати доплати до державної пенсії за видатні досягнення і особливі заслуги перед державою [4; 9];

- для подальшого призначення і виплати сім'ям, які мають дітей, одноразової соціальної виплати в зв'язку з народженням третьої і наступних дітей або дітей-близнюків, а також щомісячної соціальної виплати на компенсацію витрат малозабезпеченим молодим сім'ям по найму житлового приміщення;

- для призначення і виплати одноразової соціальної виплати особам з числа дітей-сиріт та дітей, які залишилися без піклування батьків, у зв'язку з народженням дитини;

- для надання путівки на санаторно-курортне лікування вагітним жінкам з малозабезпечених молодих сімей;

- від громадян, що претендують на присвоєння звання «Ветеран праці», на видачу дублікатів посвідчень «Ветеран праці», а також подальше вручення їх громадянам;

є) повноваження щодо формування та ведення бази даних осіб, які мають право на заходи соціальної підтримки;

ж) передаються повноваження щодо забезпечення житлом окремих категорій громадян.

- надання фінансової підтримки громадським організаціям ветеранів війни, праці, Збройних сил і правоохоронних органів [18; 32];

з) повноваження з інформаційної та консультаційної підтримки:

- формування і підтримка в актуальному стані автоматизованих баз

даних пільгових категорій громадян, малозабезпечених громадян та сімей, що мають дітей і інших категорій осіб, які потребують соціальної підтримки, збір даних для моніторингу надання заходів соціальної підтримки на території муніципального району;

- формування районного (міського) сегмента обласного реєстра одержувачів заходів соціальної підтримки, встановлених законодавством сегментів баз даних про одержувачів заходів соціальної підтримки щодо забезпечення житлом та оплати житлово-комунальних послуг;

- проведення роз'яснювальної роботи серед населення з питань соціального захисту та соціального забезпечення в рамках переданих окремих державних повноважень, прийом громадян, забезпечення своєчасного розгляду їх звернень.

1.2. Проблемні питання у межах з теми роботи

Автор-дослідник Н.М. Стаховська вважає, що формами здійснення соціального обслуговування, поряд з соціальними послугами, є пільги, натуральна і інші форми [16; 34]. На думку В.П. Галаганова, соціальне обслуговування реалізується, як шляхом надання соціальних послуг, так і натуральної допомоги інвалідам, людям похилого віку та іншим категоріям громадян, а також їх сім'ям [15; 2]. В той же час, більшість вчених згодні з тим, що вся система соціального обслуговування спрямована на забезпечення громадян тільки послугами. зазначені висновки можна зробити також на підставі аналізу Переліку соціальних послуг, які надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не в змозі самотійно їх подолати, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, який містить комплекс виключно нематеріальних заходів у сфері соціального обслуговування населення.

На нашу думку, слід погодитися з вказаною точкою зору, про те, що соціальне обслуговування сімей з дітьми реалізується шляхом надання даної категорії населення соціальних послуг. натуральної допомоги, а також, надання пільг і допомог є самотійними видами соціального захисту сімей з дітьми. Підтвердження цього висновку міститься в ст. 8 Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», відповідно до якої, соціальне обслуговування сімей здійснюється шляхом надання їм комплексу соціальних послуг [39; 7].

Виходячи з вищевикладеного, для усунення неузгодженості в законодавстві в сфері соціального обслуговування, вважаємо, необхідно внести зміни в ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги» вказавши, що формою соціального обслуговування є надання спеціально уповноваженими органами комплексу соціальних послуг.

Таким чином, визначення поняття соціального обслуговування, дане в

Законі України «Про соціальні послуги», не відповідає змісту даного поняття. Звісно ж, що найбільш успішною є характеристика означеного поняття, яка визначає дане явище, як деяку діяльність соціальних служб по надання безкоштовно або на пільгових умовах соціальних послуг особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою подолання або пом'якшення обставин, які порушують нормальну життєдіяльність особи [13; 22].

У зв'язку з цим, доцільним є внесення змін до абзацу 1 ст. 1 Закону України «Про соціальні послуги», якщо, з метою дотримання принципу юридичної ясності, пропонується викласти в такій редакції: «Соціальне обслуговування – це діяльність соціальних служб з надання комплексу соціальних послуг особам, які перебувають в складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги, з метою подолання або пом'якшення обставин, які порушують нормальну життєдіяльність» [39; 41].

Сілд окресилит перелік критеріїв (обставин), за умови наявності яких, громадянин визнаються такими, що мають потребу у соціальному обслуговуванні можна означити. як:

- повна або часткова втрату здатності або можливості здійснювати самообслуговування, самостійно пересуватися, забезпечувати основні життєві потреби у силу захворювання, травми, віку або особливих потреб;

- наявність у сім'ї людини / людей з особливими потребами, в тому числі дитину або дітей, які потребують постійного стороннього догляду;

- наявність дитини / дітей (в тому числі що знаходяться під опікою, піклуванням), таких, які зазнають труднощів у соціальній адаптації;

- відсутність можливості забезпечення догляду (в тому числі тимчасового) за людиною з особливими потребами, дитиною / дітьми, а також відсутність піклування над ними;

- наявність внутрішньосімейного конфлікту, в тому числі з особами із наркотичною або алкогольною залежністю, особами, які мають пристрасть до

азартних ігор, особами, які страждають психічними розладами, наявність насильства в сім'ї;

- відсутність певного місця проживання, в тому числі у особи, яка не досягла віку двадцяти одного року і завершили перебування в організації для дітей-сиріт і дітей, які залишилися без піклування батьків;

- відсутність роботи і засобів до існування.

В Україні види соціальних послуг закріплені також на законодавчому рівні. Так, в частині четвертій ст. 5 Закону України «Про соціальні послуги» визначено такі соціальні послуги, як соціально-побутові, психологічні, соціально-педагогічні, соціально-медичні, соціально-економічні, юридичні, інформаційні, послуги в сфері працевлаштування та інші. Підставою для виділення цих видів соціальних послуг є їх зміст. Дослідник Б.І. Сташків пропонує ділити соціальні послуги у залежності від суб'єкта їх надання на окремі групи, в рамках яких вказує на конкретні види послуг, характерні саме для цієї групи. Так, вчений виділяє соціальні послуги, які надаються органами Міністерства охорони здоров'я України; Міністерства соціальної політики України; Міністерства молоді і спорту України; Міністерства освіти і науки України [40; 12; 5]. Однак, дану класифікацію не можна назвати вичерпною, оскільки відповідно до чинним законодавством, основними суб'єктами, що надають соціальні послуги, є, поряд з державними, комунальні установи, які фінансуються за рахунок державного або місцевого бюджету і безпосередньо виконують соціальну функцію держави.

У той же час, постійне зростання кількості осіб, які потребують соціального захисту шляхом надання соціального обслуговування, створило ситуацію, в якій держава, виходячи зі своїх фінансових можливостей, не може забезпечити всіх осіб, які опинилися в складній життєвій ситуації, соціальними послугами, гарантувати їх якість. Виходячи з цього, все більшого поширення набувають недержавні суб'єкти надання соціальних послуг, до яких можна віднести громадські, благодійні, релігійні організації,

а також фізичних осіб, діяльність яких пов'язана з наданням соціальних послуг [16; 10].

До основних складників регулювання соціального обслуговування можна віднести наступні:

- принцип індивідуального підходу до кожної людини, яка потребує допомоги, що означає: розробку індивідуального плану надання допомоги стосовно кожного громадянина, визнаного таким, що потребує соціального обслуговування, тобто, документу, у якому вказані форма соціального обслуговування, види, обсяг, періодичність, умови, терміни надання соціальних послуг, перелік рекомендованих постачальників соціальних послуг, а також заходи щодо соціального супроводу;

- усі відносини по соціальному обслуговуванню повинні реалізовуватись на основі договору про надання соціальних послуг, що укладається між постачальником соціальних слуг і їх одержувачем – громадянином, визнаним таким, який має потребу у отриманні останнії, або його законним представником. Істотними умовами такого договору є положення індивідуальної програми і вартість соціальних послуг в тому випадку, якщо вони надаються на платній або частково оплатній основі. Наприклад, розміщення нарко / алко залежної особи у спеціалізованому закладі лікування;

- право громадянина вибрати постачальника соціальних послуг та укладати з ним договір про їх надання послуг, сторонами якого будуть, відповідно, постачальник і одержувач таких послуг;

- на ринок соціальних послуг виходять недержавні постачальники соціальних послуг, при цьому недержавні організації та індивідуальні підприємці, які здійснюють діяльність із соціального обслуговування, отримують субсидії з відповідного бюджету тої чи іншої громади для максимальної доступності цих послуг;

- міжвідомчий підхід при здійсненні діяльності із соціального обслуговування громадян, визнаних такими, які їх потребують;
- необхідність здійснення громадського контролю у сфері соціального обслуговування.

Тоді, як правове становище агента соціального обслуговування включає у себе такі аспекти:

- поведінка і зовнішність агента повинна орієнтуватись на підтримку високих моральних стандартів поведінки, виключаючи будь-які не законні дії, введення кого-небудь в оману, нечесні дії, чітко розрізняючи заяви і дії, зроблені ним, як приватними особами й, як представниками професії;
- дотримання етичних зобов'язань по відношенню до клієнтів (співробітник соціальної служби зобов'язаний поважати анонімність клієнтів і не поширювати інформацію здобуту у ході надання професійної соціальної допомоги);
- етичні норми агента по відношенню до своїх колег (він повинен звертатися до колег з повагою, ввічливістю, справедливістю, довірою, дотримуючись делікатності і справедливості; бути уважними з клієнтами та колегами уважно, вести їх справи із повною професійною віддачею);
- етичні зобов'язання по відношенню до керівника або керівної організації (наприклад, співробітник соціальної служби повинен твердо дотримуватися своїх зобов'язань, даних керівної організації);
- етичні зобов'язання соціального працівника перед своєю професією (соціальний працівник повинен підтримувати і підвищувати значимість, етику, знання і цілі своєї професії, витратити свій час, професійний досвід і знання у межах діяльності, що сприя шанобливому ставленню до корисності, чистоти і компетентності у своїй професії);

- етичні зобов'язання соціального перед суспільством (агент повинен сприяти розвитку добробуту суспільства).

Отже, агент соціального обслуговування – представник особливої, делікатної і гуманної професії, а також посередник. Посередництво тут можна визначити, як сполучну ланку у взаємозв'язку особистості сім'ї та суспільства, він покликаний працювати в системі служб соціальної допомоги населенню, забезпечуючи медико-психолого-педагогічну і правову доцільність цієї системи, вирішуючи в органічній єдності завдання виховання дорослих і дітей, зміцненн моральності, фізичного і психічного здоров'я, правового й економічного захисту, організації праці і дозвілля, надання тимчасової соціальної допомоги сім'ям та особам.

Вся діюча система соціального обслуговування населення реалізує свої цілі і завдання за допомогою і в рамках сформованих організаційно-правових форм. В Україні склалася багатоаспектна організаційна структура системи соціального обслуговування, у якій використовуються практично всі організаційно-правові форми, існуючі в країнах з ринковою економікою, хоча нерідко вони функціонують на не повну силу через не вирішеність низки теоретични і організаційно-прикладних проблем.

Провідними організаційно-правовими формами соціального обслуговування на даний час є: державне соціальне страхування; пенсійне забезпечення; соціальне обслуговування; організація зайнятості населення; забезпечення особливо потребуєчих категорій населення соціальними посібниками, пільгами.

Відзначається, що подальший розвиток системи соціального обслуговування населення в Україні має бути спрямована на:

- активізацію розробки теорії і практики соціального обслуговування у, межах теоретичного обґрунтування його мети і завдань, способів діяльності і організаційних структур, подальше формування правових норм діяльності у даній сфері;

- вдосконалення соціальної політики в галузі соціального обслуговування населення за рахунок прийняття конкретних політичних рішень у галузі допомоги та підтримки соціально вразливим групам населення і, перш за все, сім'ї та дітей;

- забезпечення потреби громадян старшого віку, любей з особливими потребами, включаючи дітей, сім'ї і дітей у соціальному обслуговуванні;

- вдосконалення та всебічне зміцнення системи соціального обслуговування, як найважливішого напрямку соціального захисту, включаючи його правове, фінансове, організаційно-управлінське, кадрове, матеріально-технічне, науково-методичне, інформаційне забезпечення;

- створення сприятливих умов для життєдіяльності сім'ї, функціонування інституту сім'ї, народження дітей;

- концентрацію матеріальних, фінансових, інтелектуальних ресурсів для забезпечення гарантованих Конституцією та законами соціальних норм, здійснення соціальних гарантій на всіх рівнях життєдіяльності суспільства;

- підтримка розвитку соціального обслуговування в нестационарних установах різного виду;

- підвищення якості соціального обслуговування;

- формування закінчених соціальних технологій роботи із соціально вразливими групами.

Прикладом колізії правового регулювання в сфері надання соціальних послуг є твердження переліків гарантованих державою соціальних послуг громадянам похилого віку та інвалідам не тільки органами державної влади суб'єктів України, але і рядом органів місцевого самоврядування. Дана нормотворча ініціатива не відповідає законодавству в частині розподілу повноважень. Державні освіти включені в механізм забезпечення громадян соціальними послугами в рамках відповідної території, однак, функція по нормативному закріпленню мінімального гарантованого державою складу таких послуг надано виключно органам державної влади. муніципальні влади

можуть приймати переліки додаткових соціальних послуг, що надаються муніципальними установами.

Аналіз діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в сфері надання соціальних послуг показав наступне: поклав на органи державної влади суб'єктів України обов'язок по встановленню державних стандартів соціального обслуговування, переліку соціальних послуг, що залежить від потреб населення, що проживає на території даного суб'єкта. Однак, вкрай фрагментарний характер нормативного регулювання в зазначеному аспекті (у багатьох суб'єктах дані переліки відсутні) в регіонах компенсується органами державної влади в рамках методичного забезпечення соціальних служб. Хоча до повноважень органів державної влади належить встановлення методичного забезпечення та визначає порядок здійснення науково-методичного забезпечення діяльності соціальних служб, регулює договірні відносини установи і громадянина [38; 22].

Варто також виділити провідні критерії оцінки якості послуг, а саме: повнота і мобільність, результативність і ефективність надання послуги. Інструментарієм оцінки якості послуг виступають нормативи і стандарти, оцінки незалежних експертів і одержувачів послуг.

Основними принципами функціонування системи якості установ соціального обслуговування є принципи:

- пріоритетності вимог (запитів) клієнтів по забезпеченню якості послуг;
- дотримання положень нормативних документів, що регламентують вимоги до порядку і правил надання послуг;
- забезпеченості установ матеріально-технічними та іншими ресурсами;
- чіткого розподілу повноважень і відповідальності персоналу;
- особистої відповідальності керівників установ за якість послуг, що надаються;
- забезпечення відповідальності кожного соціального працівника у

поєднанні з матеріальним стимулюванням якості надаваних їм послуг;

- документального оформлення правил та методів забезпечення якості послуг;

- забезпечення солідарності всіх працівників медичних в розумінні вимог системи якості [9; 12; 27].

Поряд із цим, принципи соціального обслуговування реалізуються за допомогою розробки і вдосконалення законодавчої бази як галузевого, так і міжгалузевого характеру. В Україні, як і раніше зберігається велика і розгалужена система пільг. тільки через органи соціального захисту населення здійснюється реалізація пільг для соціально незахищених категорій населення в рамках розглянутих нами законів.

Додатково до повноважень органів державної влади суб'єктів української держави віднесено також рішення досить широкого кола і інших питань, серед яких:

- визначення уповноваженого органу суб'єкта держави, в тому числі на визнання громадян такими, що потребують соціального обслуговування, а також на складання індивідуальної програми;
- координація діяльності постачальників соціальних послуг, громадських організацій та інших організацій, що здійснюють діяльність в сфері соціального обслуговування;
- затвердження регламенту міжвідомчої взаємодії органів державної влади суб'єкта української соціальної системи у зв'язку з реалізацією повноважень суб'єкта в сфері соціального обслуговування;
- затвердження нормативів штатної чисельності організацій соціального обслуговування, нормативів забезпечення площею житлових приміщень при наданні соціальних послуг зазначеними організаціями;
- розробка, фінансове забезпечення і реалізація регіональних програм соціального обслуговування;

- затвердження порядку організації здійснення регіонального державного контролю (нагляду) в сфері соціального обслуговування із зазначенням органу суб'єкта держави, уповноваженого на здійснення такого контролю;
- встановлення граничної величини середньодушового доходу для надання соціальних послуг безкоштовно;
- затвердження розміру плати за надання соціальних послуг та порядку її справляння, а також ряд інших повноважень організаційно-технічного характеру.

Створення умов для організації проведення незалежної оцінки якості надання послуг організаціями соціального обслуговування закріплено в спільну компетенцію держави і її суб'єктів. Виходячи з цього, надання соціального обслуговування на сучасному етапі має ґрунтуватися на наступних принципах:

- дотримання прав людини і поваги гідності особистості, гуманності
- рівного, вільного доступу громадян до соціального обслуговування незалежно від їхньої статі, раси, віку, національності, мови, походження, місця проживання, ставлення до релігії, переконань і приналежності до суспільних об'єднань;
- наближеності постачальників соціальних послуг до місця проживання одержувачів соціальних послуг;
- збереження перебування громадянина в звичній сприятливому середовищі;
- адресності.

Відтак, послуга у системі соціального обслуговування фокусується на превентивних (профілактичних) заходів, що сприяють виходу працездатних одержувачів послуг та їх сімей на самозабезпечення і незалежність від соціальних трансфертів, робить позитивний вплив на соціально-економічний розвиток суспільства в умовах модернізації соціальної сфери.

Послуги в системі соціального обслуговування формуються з урахуванням мотиваційно-ціннісних орієнтацій особистості. Між мотиваційним стилем поведінки людей і ступенем соціальної активності та незалежності існує прямий взаємозв'язок, що дозволяє прогнозувати потреби в соціальних послугах.

На формування потреби в соціальних послугах впливають також формальні і неформальні ресурси соціальних служб, критерії оцінки потреби в послугах, модернізація соціальної сфери суспільства.

З токи зору підвищення рівня ефективності надання соціального обслуговування в Україні вимагає більш ретельно вивчати вже накопичений в розвинених країнах досвід і відслідковувати новітні тенденції в проведеній ними політики, спрямованої на пом'якшення і проблем обслуговування, наприклад, подолання соціально-економічної нерівності.

Так, як показує аналіз спеціальної літератури у країнах ЄС створена досить міцна, хоча і не лішєнная певних протиріч, методологічна база для ідентифікації малозабезпечених, верств населення. По-друге, тут розроблений і активно використовується на практиці великий арсенал форм допомоги цим категоріям населення. По-третє, досвід цих країн переконливо доводить, що бідність – це багатоаспектне явище, що має не тільки чисто економічний, соціальний і політичний, але психологічний і моральний аспекти. Не випадково, у межах стратегії і тактики допомоги бідним в розвинених країнах простежується помітна еволюція: перехід від традиційних, формальних видів державної допомоги до неформальних, в тому числі до так званої самопомоги.

Разом з тим слід враховувати, що сформована модель соціального обслуговування малозабезпеченим, еквівалентна саме їх рівню перерозподілу національного доходу через державний бюджет. Таким чином, очевидно, що накопичений іншими державами досвід не стільки вже готова налагоджена

схема дій, скільки - методологічний каркас для самостійного монтажу механізмів щодо пом'якшення проблеми бідності в кожній конкретній країні.

В основі розробки програм по підвищенню доходів і рівня життя сімей, що відносяться до категорії бідних, лежить визначення їх складу і виявлення причин виникнення складне матеріальне становище, а також економічні можливості суспільства, тому в принципі не може бути єдиних підходів до вирішення цих проблем в країнах з великими відмінностями за рівнями соціально-економічного розвитку.

У кожній державі характер соціального обслуговування несе у собі відбиток національної культури, традицій, що склалися, способу життя, релігії, політичних, економічних і багатьох інших факторів. Так, на формування таких підходів у США визначальний вплив здійснила діяльність руху поселенців і руху за організацію благодійності, що відбивали протиріччя, пов'язані з природою соціальних проблем і їх причинами, які одні бачили в людині, а інші - у суспільстві. Тому, з метою мінімізації соціальних проблем суспільство повинно виправляти не себе, а індивіда, використовуючи моральні, психологічні та інші методи впливу.

Вибрані державою моделі соціального обслуговування у значній мірі залежать і від традицій. Наприклад, традиції індивідуалізму і їх антипод – традиції співпраці породили різні соціальні системи розвитку США і Швеції. Традиції сімейності і сімейно-родинних зв'язків присутні в більшості систем соціального добробуту, але в деяких країнах, особливо що розвиваються (Іран, Китай, Індія), вони є визначальними в організації соціальної підтримки.

Соціальне обслуговування у приватних стаціонарах, санаторіях і приватне обслуговування в будинках престарілих вельми поширені в промислово розвинених країнах ЄС, але, поки навряд чи можлива в азіатських країнах, де люди похилого віку мають традиційно високий

авторитет в системі родинних зв'язків і турбота про них – справа виключно сім'ї, а не сторонніх людей.

Очевидно, що системи державного соціального обслуговування у кожній країні склалися з урахуванням безлічі факторів, але, не дивлячись на відмінності в підходах, методах і організаційних формах, мають схожість і однотипність розв'язуваних завдань. Практично всі країни в своїх моделях соціального захисту використовують соціальне страхування для більшості населення на випадок настання соціальних ризиків: старість, хвороба, інвалідність, безробіття, тощо, а також надають соціальну допомогу незаможним, що потрапили у важку життєву ситуацію громадянам.

Програми підтримки мають форму посібників по малозабезпеченості, доповнюють дохід після перевірки засобів одержувача, якщо він нижче гарантованого мінімального доходу в країні. Так, наприклад, батькам надається право на відстрочку сплати податків. Така система має свої недоліки, так як вона не надає ніяких посібників сім'ям з безробітним батьком і забезпечує великими пільгами заможні сім'ї, які платять великі податки. Тут же, соціальний мінімум гарантований громадянам, які не мають доходів, і тим, хто не може себе забезпечити за особистісним або соціальних причин. Наприклад, самотній громадянин, який досяг пенсійного віку і не має доходів, може одержати незворотну соціальну пенсію за віком, розміри якої порівняно невеликі. Так, в Греції вона становить 10% від ВВП на душу населення, Італії – 16%, Португалії – 21%.

Намагаючись оптимізувати систему соціального обслуговування в Україні варто враховувати ефективний закордонний досвід у межах європейської (консервативної) і американської (ліберальної) на прикладі Франції та США. Наприклад, французька система обслуговування потенційно охоплює досить широкі верстви населення, так як, вона поширюється на всіх осіб, постійно проживають в країні, незалежно від їх громадянства. При цьому визначення факторів, які обумовлюють отримання

різних видів соціального обслуговування, є досить гнучким, щоб охопити більшість осіб, які перебувають у скрутному становищі. Крім того, громадяни, не охоплені системою офіційних послуг, потрапляють у сферу благодійної діяльності, які діють у межах кожної громади.

Отже, з точки зору міжнародних зразків соціального обслуговування варто відмітити високу стандартизацію, ліцензування приватних і благодійних установ, а також становлення норм, ставок тарифів для організацій, які здійснюють обслуговування, яка у межах нашої держави знаходиться тільки на рівні становлення.

II РОЗДІЛ. ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СКЛАДНИКІВ РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Опис дослідницьких процедур

З метою проведення дослідження результативності правового регулювання соціального обслуговування в Україні нами було проведено моніторинг з подальшим порівняльним аналізом досліджуваних складників тематики роботи до яких відносяться:

- відповідність законодавства міжнародним вимогам до соціального обслуговування;
- критерії успішності реалізації обслуговування;
- форми соціального обслуговування, які є не ефективними й потребують вдосконалення;
- виявлення оцінки особами, безпосередньо пов'язаними із регулюванням відносин у соціальній сфері;
- ефективності теоретико-прикладного правового механізму надання соціальних послуг
- критерії оцінки доступності і комфортності соціальних послуг;
- якості критеріїв оцінки ефективності кінцевого результату послуги можуть розглядатися;
- проблемні аспекти реалізації обслуговування й можливі шляхи усунення означених проблем.

Система дослідницьких процедур у зв'язку із проведенням карантинних заходів передбачала наступну поетапну логіку:

- перший етап було спрямовано на формування вибірки досліджуваних й дослідницьких процедур;
- другий було спрямовано на проведення онлайн-моніторингу користувачів соціального обслуговування з точки зору його юридично-

прикладної якості;

- на третьому етапі біло проаналізовано отримані нами результати та написано відповідні висновки.

У онлайн-моніторингу прийняли участь дві категорії досліджуваних: суб'єкти надання послуг (клієнти соціальних працівників) та суб'єкти-надавачі соціальних послуг (працівники соціальних служб різних рівнів) по 30 осіб кожної категорії.

2.2. Аналіз результатів дослідження

Перейдемо до аналізу отриманих нами результатів.

Вході моніторингу виявлялися ставлення до чинного законодавства, окремих інститутів і нормам, уявлення про ступінь урегульованості суспільних відносин, ефективності дії органів влади, задоволеності населення надаваними послугами, а також пропозиції щодо вдосконалення правового моніторингу нормативно-правової основи надання соціальних послуг.

Більшість досліджуваних вважає, що:

- не ефективність механізму надання соціальних послуг в першу чергу пов'язана із недоліками у правозастосовній діяльності;
- недосконалість самого законодавства.

Так, 63% респондентів відносять до числа чинників, що перешкоджають ефективному функціонуванню зазначеного механізму, недоліки правозастосування, тоді як недосконалість законодавства є негативним фактором лише на думку кожного третього опитуваного. Основні роботи, які вимагають вирішення проблеми, на думку експертів, - це відсутність системи адміністративних процедур і соціальних стандартів, детально регламентують процес надання послуг. Описувані вище й у подальшому результати було розраховано виходячи із того, що уся сукупність респондентів бралася нами за 100%, а та чи інша описувана категорія - є вираженням їх частки.

Представимо отримані нами результати у вигляді Рис. 2.2.1

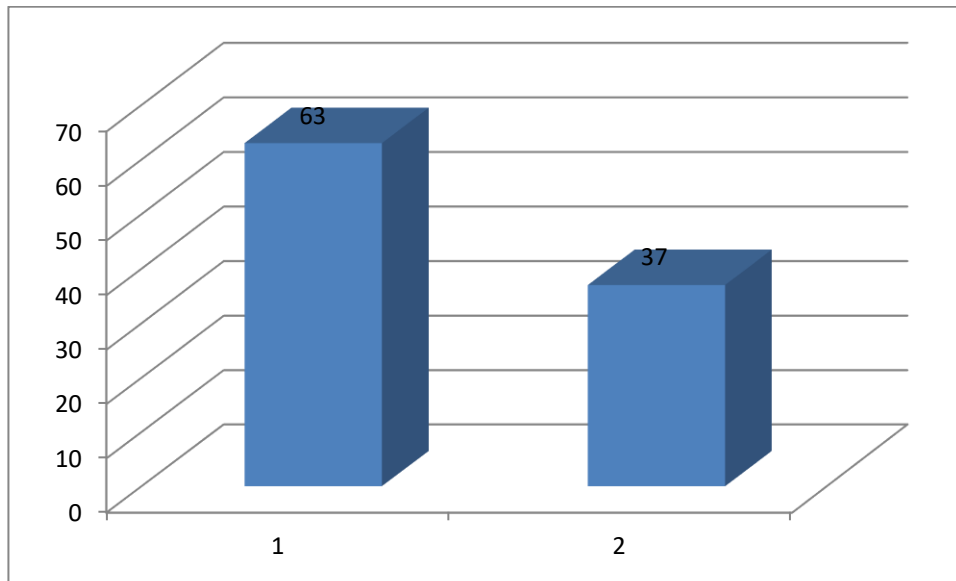


Рис. 2.2.1

Розподіл респондентів за рівнем оцінки проблем неефективності надання соціальних послуг

Умовні позначення Рис. 2.2.1:

- 1 – не ефективність реалізації надання соціальних послуг;
- 2 – не досконалість законодавства.

Багато опитаних (68%) відзначають, що затримка з розробкою та прийняттям стандартів значною мірою знижує ефективність правового механізму надання послуг. Крім того, потребує вдосконалення регламентація діяльності установ, які безпосередньо надають послуги.

Оцінка заходів щодо реструктуризації системи установ (на фоні реорганізації громад), зокрема, по перетворенню бюджетних установ в автономні, досить обережна ставить перед органами виконавчої влади суб'єктів діяльності за більш чіткого опрацювання на основі закону програми таких перетворень, включаючи, як вдосконалення нормативної бази, так прийняття ресурсно-організаційних заходів.

Хоча загальна оцінка задоволеності населення наданими послугами позитивна, учасники дослідження вважають за необхідне розширити для деяких груп населення обсяг (склад) надаються на території української держави соціальних послуг. Це, перш за все, люди з особливими потребами (51%), неповнолітні, які перебувають у важкій життєвій ситуації (46%),

громадяни похилого віку (36%). Що ж стосується категорії малозабезпечених громадян і безробітних, то розширити для них обсяг соціальних послуг пропонує тільки кожен п'ятий респондент.

Учасники дослідження досить високо оцінюють відповідність складу і якості соціальних послуг стандартам соціального обслуговування та іншим нормам. Проте, визнається необхідність здійснення моніторингу доступності та якості державних послуг.

Існуючий механізм оцінки якості соціальних послуг і вирішення звернень громадян, пов'язаних з їх наданням, не характеризується прозорістю і простотою функціонування. З огляду на специфіку (обмеженість можливостей в тій або іншій формі) груп населення, яким надаються соціальні послуги, необхідна відкрита, доступна автоматизована система обліку думки клієнтів соціальної служби і результатів вирішення їх звернень. Корисним може виявитися досвід країн у межах яких уже розроблені основи постійного моніторингу ефективності надання державних і муніципальних послуг.

Показовим є уявлення респондентів про заходи, які необхідно вжити для підвищення ефективності діяльності з надання соціальних послуг. В першу чергу вони йдеться про підвищення ефективності даної діяльності з ресурсним забезпеченням: достатнім фінансуванням (65%), вдосконаленням матеріальної бази та інфраструктури (51%). Не менше значення надають респонденти введенню чітких процедур взаємодії органів влади та організацій (48%).

Розглянемо подальші дослідницькі результати. Так:

1) оцінюючи відповідність законодавства міжнародним вимогам до соціального обслуговування респонденти засвідчують наступне:

- 58 % учасників дослідження говорять про відповідність законодавства України законодавчим нормам інших країн;
- 42 % - про не відповідність аналогічних норм.

- 2) критеріями успішності реалізації обслуговування визнано:
- швидкість та якість надання послуг;
 - можливість подолання проблеми, яка обумовила потребу у згаданих послугах шляхом її реалізації;
 - рівень державної підтримки.
- 3) форми соціального обслуговування, які є не ефективними й потребують вдосконалення:
- індивідуальна робота із людьми-вимушеними переселенцями та дітьми-сиротами;
 - групова роботи з різними категоріями населення;
 - високий рівень бюрократизації, який можна спростити засобами введення експрес форм онлайн-обслуговування;
 - здійснення державного контролю за виконанням рівня обслуговування й використанням цільових коштів.
- 4) виявлення оцінки особами, безпосередньо пов'язаними із регулюванням відносин у соціальній сфері ідентичне із оцінкою надавачів послуг.
- 5) про ефективності теоретико-прикладного правового механізму надання соціальних послуг свідчить:
- обширність правових форм соціального обслуговування;⁴
 - точність критеріїв оцінки обслуговування;
 - сформованість індикаторів успішності обслуговування.
- 6) критерії оцінки доступності і комфортності соціальних послуг можна розділити на:
- простота механізму набуття послуг;
 - швидкість надання послуг;
 - наявність механізмів їх оцінки.
- 7) якісні критеріїв оцінки ефективності кінцевого результату послуги можуть розглядатися з точки зору:

- завершення дії несприятливих чинників;
- попередження подальшого виникнення проблем;
- реалізація заходів по популяризації досліджуваних послуг.

8) проблемні аспекти реалізації обслуговування й можливі шляхи усунення означених проблем заключаються у наступному:

- відсутність єдиної системи реалізації контролю та моніторингу за наданням послуг, які є предметом дослідження;
- низький рівень автоматизації послуг (наприклад, звернення громадян, тощо).

Способи подолання вказаних проблем описані у наступному пункті роботи.

Деякі особи вважають, що координація діяльності соціальних служб, як державних агентів реалізації соціальних послуг недостатня, це у значній мірі знижує адресність надання соціальної допомоги та ефективність діяльності з надання соціальних послуг.

У той же час, на наш погляд, опитаними недооцінюються заходи по реструктуризації системи установ, включаючи зміну їх організаційно-правових форм (24%), а також необхідність більш чіткого визначення повноважень і відповідальності державних і регіональних органів влади (15%). Можливо, це пов'язано з тим, що дані заходи хоч і є актуальними, але вимагають значно більшого проміжку часу для досягнення відчутного результату, тоді як поліпшення матеріально-технічного забезпечення і оптимізація взаємодії можуть дати швидкий ефект.

Значна частина респондентів (69%), оцінюючи недоліки правової регламентації діяльності з надання соціальних послуг, вказала на відсутність переліку і процедури надання платних і безкоштовних послуг на рівні установи, а також на нечітку регламентацію підстав і умов отримання послуги. Можна припустити, що це пов'язане з тим, що саме зазначена проблеми породжують в ході правозастосовної діяльності найбільшу

кількість неточностей, можливості неоднозначного застосування (тлумачення) закону.

Істотно ускладнює правозастосування відсутність чітких нормативних визначень таких понять, як «важка життєва ситуація», «групи ризику», «самотній або самотньо проживає громадянин» (статус), «малозабезпечений громадянин». Так, можна стверджувати, що по кожному закону окремо необхідні критерії визначення складу сім'ї, види і період враховуються доходів, поріг бідності або малозабезпеченості, критерії адресності надання безкоштовної соціальної допомоги.

Більшість учасників моніторингу відмічають високу орієнтацію працівників сфери соціального обслуговування на методичні рекомендації та інструкції з діловодства структурних підрозділів комплексного центру соціального обслуговування відповідно до чинного законодавства, з оформлення договору, надання термінової соціальної допомоги, про організацію соціального обслуговування різних категорій громадян, а також прийняття актів, що регулюють єдине діловодство при призначення щомісячних компенсаційних виплат до пенсій.

З огляду на ту обставину, що в даний час на державному рівні йде процес формування і затвердження нормативно-правової основи проведення моніторингу правозастосування в Україні, вважаємо оптимальною організацію і проведення моніторингу надання соціальних послуг на аналогічній методологічній основи суб'єктами моніторингу повинні виступити органи влади в сфері соціального захисту населення. Крім того, необхідна участь в моніторингової діяльності суб'єктів, які безпосередньо надають соціальні послуги відповідних установ.

Критеріями оцінки доступності і комфортності соціальних послуг можуть виступати:

- інформованість споживачів про вміст послуги, порядок та умови її отримання, про наданих їм прав;

- територіальна доступність установ, що надають відповідні послуги; фінансова доступність послуги споживачу (при її наданні на умовах часткової або повної оплати);
- ставлення працівників відповідних установ до споживача при наданні соціальних послуг;
- можливість оскарження дій (бездіяльності) органів, посадових осіб, державних службовців, які порушують право особи на отримання соціальної послуги.

У формі критеріїв оцінки якості кінцевого результату послуги можуть розглядатися: відповідність змісту наданої послуги затвердженим стандарту, запитам споживача; кваліфікованість осіб, які безпосередньо надають конкретний вид соціальної послуги (коли мова не йде про виплату грошових коштів); оперативність надання соціальної послуги (в тому числі дотримання встановлених регламентами вимог). Крім того з метою визначення показників моніторингу, що застосовуються при оцінці дії механізму надання соціальних послуг, в якості основи можна використовувати затвержені стандарти соціальних послуг.

ІІІ РОЗДІЛ. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ПО ОПТИМІЗАЦІЇ СИСТЕМИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В УКРАЇНІ

На основі отриманих нами результатів дослідження пророблено поради метою підвищення ефективності надання соціальних послуг, а саме:

- йдеться про необхідність прийняття окремих норм, а також інформаційно-правових актів, а також проблеми, що вимагають додаткового правового регулювання;

- необхідність більшої деталізації процедури надання послуг. Пропонується прийняти «чіткий перелік послуг, що надаються до останньої коми», детальні регіональні стандарти соціального обслуговування в Україні перш за все потребують більш докладної правової регламентації питання надання послуг на платній основі, наприклад, не входять до територіального перелік послуг (у тому числі додаткових);

- повинен бути розроблений регламент визначення адресата безкоштовних послуг, чітко розмежововано категорії населення для отримання платних і безкоштовних послуг, що передбачає більш обґрунтування підстав і умов отримання послуг, а також необхідність проведення оцінки індивідуальної потреби в послугах.

Стратегія розвитку послуг в системі соціального обслуговування в умовах модернізації соціальної сфери передбачає досягнення відповідності потребам у послугах різних категорій населення і ґрунтується на програмно-цільовому підході.

Інструментарій оцінки програм включає в себе аналіз:

- відповідності потребам населення;
- ресурсної забезпеченості;
- відповідності цілей і засобів;
- виконується послуг у відповідності із часовими витратами;

- врахування можливих ризиків;
- суб'єктної готовності виробників і споживачів послуг.

Модернізація принципів, механізмів та управлінських рішень у соціальному обслуговуванні, розвиток системи послуг обумовлюється потребами обліку нових тенденцій, пов'язаних із інституалізацією соціального обслуговування, створенням єдиного міжгалузевого простору, координацією і взаємодоповнюваністю основних функцій інститутів, універсалізацією між інституційними нормами в умовах модернізації соціальної сфери.

Також слід говорити про те, що задоволення потреб, надання реальної допомоги населенню в адаптації, реабілітації, корекції і соціалізації забезпечуються інноваційними технологіями соціального обслуговування. Вони розширюють спектр соціальних послуг, підвищують їх якість і ефективність, сприяють активізації життєвих ресурсів індивіда, розвивають навички продуктивного поведінки в важких життєвих ситуаціях.

Серед актуальних, на нашу думку способів підвищення ефективності правових аспектів соціального обслуговування варто виділити:

- створення єдиної всеукраїнської бази категорій осіб, які потребують здійснення соціального обслуговування;
- встановлення чіткого автоматизованого контролю звітності у межах досліджуваної категорії послуг;
- формування способів швидкого комунікування між споживачами соціального обслуговування (категорії соціально незахищених верств населення) та його надавачами (центрами ЦСДМ, соціальними працівниками різних рівнів, тощо), наприклад, створення спеціального мобільного додатку;
- врахування фактору інфраструктурних елементів. Так, йдеться про те, що серед категорій осіб, які потребують соціального обслуговування частина проживає у сільській місцевості, а відповідно, має досить обмежений доступ до соціальних послуг, не говорячи уже про можливість отримання

частини з них у онлайн-форматі;

- проведення профілактики зростання кількості соціально незахищених верств населення, зокрема, пов'язаної із війною на сході країни і як наслідок, повою вимушених переселенців, зниження рівня прибутків населення й тим самим, зростання кількості людей, які опинились а межею бідності, й тому подібне.

ВИСНОВКИ

У відповідності із завданнями дослідження нами зроблено наступні висновки:

1. Провівши аналіз теоретичних особливостей по оптимізації системи правового регулювання соціального обслуговування в Україні ми встановили, що обслуговування – це діяльність соціальних служб у межах надання безкоштовно або на пільгових умовах соціальних послуг у зв'язку з необхідністю, наприклад, утримання та виховання дитини, а також в інших випадках настання соціальних ризиків, з метою подолання або пом'якшення їх несприятливих наслідків.

Дослідження розробок вчених в сфері права соціального забезпечення, а також нормативно-правових актів, регулюють порядок надання соціальних послуг, можна зробити висновок, що єдиною формою здійснення соціального обслуговування є соціальні послуги, які можуть бути класифіковані за різними підставах.

Основним критерієм для класифікації соціальних послуг, в рамках соціального захисту, слід вважати соціальний ризик, який є підставою для їх надання. Виходячи з цього, можна виділити наступні види соціальних послуг: соціальні послуги в зв'язку з необхідністю утримання та виховання дитини; соціальні послуги в зв'язку з інвалідністю; соціальні послуги в зв'язку з сирітством; соціальні послуги в зв'язку з хворобою; соціальні послуги неповним сім'ям; соціальні послуги малозабезпеченим сім'ям, тощо.

Соціальні послуги можуть бути також класифіковані за іншими критеріями: залежно від платності на платні та безкоштовні; залежно від місця надання: соціальні послуги, які надаються вдома; соціальні послуги, які надаються в соціальних установах тимчасового перебування; від суб'єкта надання: соціальні послуги, які надаються державними установами; соціальні послуги, які надаються комунальними установами; послуги, які надаються

недержавними установами.

2. Здійснивши практичне дослідження складників регулювання соціального обслуговування ми встановили, що з практичної точки зору, у прикладному аспекті існує сукупність проблем, які потребують вирішення, так, йдеться про: необхідність підвищення якості надання означених послуг засобами їх автоматизації, й підвищення контролю держави за результатами виконання останніх.

3. Розробивши рекомендації по оптимізації системи правового регулювання соціального обслуговування в Україні ми виявили, що незважаючи на досить розгалужену систему соціальних послуг сімей з дітьми, дію спеціалізованого Закону в цій сфері, нормативно-правове регулювання соціального обслуговування, як виду соціального захисту не можна назвати ефективним. Відтак, необхідно розробити стандарти надання кожного виду соціальних послуг, а також внести ряд змін до норм Закону України «Про соціальні послуги», які будуть сприяти створенню однаковості термінології в цій сфері і, як результат, спрощення їх правозастосування з метою ефективною реалізації свого конституційного права на соціальний захист категорій клієнтів які цього потребують, створення загальнодержавної бази категорій клієнтів які потребують надання означених послуг й формування онлайн-заявки на надання послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бойко М.Д. Право соціального забезпечення (перевидання). Навч. посіб / М.Д. Бойко – К.: Олан, 2004. – 311с.
2. Бук М.О. Принципи соціального обслуговування осіб з обмеженими можливостями / М.О. Бук // Форум права: електрон. наук. фахове вид. – 2017, № 4. - С. 39-46
3. ВІЛ-інфіковані діти: медичний догляд, психологічна підтримка, соціальний супровід, правовий захист/ Авт.: Котова Н.В., Старець О.О., Олена П.П., Леончук Н.В., Панфілова О.М., Бордуніс Т.А., Дубініна, І.М., Булах Л.В. – К.: ТОВ «К.І.С.», 2010 – 176с.
4. Галаганов В.П. Право соціальногообеспечения: учебник / В.П. Галаганов. – М.: КНОРУС, 2010. – 512с.
5. Гончаров В.О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення: автореф. ... канд. юрид. наук; спеціальність: 12.00.05./ В.О. Гончаров. – К., В-во «Знання», 2012. – 20с.
6. Горова А.В. Недержавний сектор надання соціальних послуг: сучасний стан та перспективи розвитку / А.В. Горова // Актуальні проблеми держави і права: Збірник наукових праць. Вип. 63. Редкол.: С.В. Ківалов (голов.ред.) та ін. – Одеса: Юридична література, 2012. – С. 445-450
7. Гребя Р.В. Нормативно-правове забезпечення реформування системи соціальних послуг в Україні / Р.В. Гребя // Theory and Practice of Public Administration. – 2016, 3(54). – С. 1-8
8. Дімітрова М. Порівняльний аналіз законодавчої практики у сфері соціальних послуг / М. Дімітрова // Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах. – К., В-о «День», 2006. – 225с.
9. Дубич К.В. Система надання соціальних послуг України / К.В. Дубич // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2015, № 3. – С. 18-25

10. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні Електронний ресурс / М-во закордон. справ Республіки Чехія; Робоча група 5 «Соц.-трудова політика та соц. діалог»; Центр розвитку Армавіру (Вірменія); Бюро соц. та політ. розробок (Україна). - Київ, В-во «Основа», 2015. - 27с.

11. Кайтанський О.С. Правове забезпечення соціального захисту молоді в Україні: автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.05 / О.С. Кайтанський; кер. роботи Г.І. Чанишева; Нац. ун.-т «Одеська юридична академія». – Одеса, В-во «Узвіз», 2015. – 20с.

12. Конституція України. Закон України «Про внесення змін до Конституції України» № 2222-IV від 8.12.2004р.: прийнята на п'ятій сесії Верхов. Ради України 28 черв. 1996 р. – Київ: Велес, 2005. – 48с.

13. Кочемировська О.А., Пищуліна О.М. Основні напрями оптимізації системи соціального захисту в Україні / О.А. Кочемировська, О.М. Пищуліна – К., НІСД, 2012. – 54с.

14. Литвиненко В.М. Видовий поділ соціальних послуг у законодавстві та теорії / В.М. Литвиненко // Актуальні проблеми держави і права: Збірник наукових праць. Вип. 37. / Редкол: С.В. Ківалов (голов.ред.). – Одеса: Юридична література, 2008. – С. 101-105

15. Лушникова М.В., Лушников А.М. Курс права соціального забезпечення (2-е изд., доп.) / М.В. Лушникова, А.М. Лушников – Х., В-во «Юстицінформ», 2009. – 656с.

16. Меща І.В. Соціальне обслуговування як складова соціального захисту населення: соціолого-управлінський аспект / І.В. Меща // Соціологія. – 2015, № 8 (124) серпень. – С. 71-76

17. Новий курс: реформи в Україні. 2010-2015. Національна доповідь / за заг. ред.В.М. Гейця та ін. – К.: НВЦ НБУВ, 2010. – 232с.

18. Попов В.Ж. Методичні рекомендації щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни «Правове регулювання соціального забезпечення» (для бакалаврів) / В.Ж. Попов – К.: МАУП, 2016.

– 43с.

19. Правове регулювання соціального обслуговування населення в сучасних умовах: проблеми теорії та практики : монографія / В.О. Гончаров, С.М. Прилипко, Л.П. Шумна, О.М. Ярошенко; за наук. ред. проф. Ярошенка О.М. – Харків: Юрайт, 2012. – 312с.

20. Право социального обеспечения: учебник / Доброхотова Е.Н., Иванкина Т.В., Лавриков М.Ю. и др.; под ред. М.В. Филипповой. – М.: Юристъ, 2006. – 446с.

21. Про соціальні послуги: Закон України від 19.06.2003 р. № 966-IV // Відомості Верховної Ради України. – 2003, № 45. – Ст. 358

22. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 21.06.2001 № 2558-III // Відомості Верховної Ради України. – 2001, 42. – Ст. 213

23. Про затвердження Порядку надання соціальних послуг із встановленням диференційованої плати та внесення змін до переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Постанова Кабінету Міністрів України від 19.12.2012 р. № 1184 // Офіційний вісник України. – 2012, № 99. – Ст. 4002

24. Реалії та перспективи розвитку соціальної сфери в умовах децентралізації / Чечель А.О., Тарасенко Д.Л., Сухова К.К. / Проблеми та перспективи розвитку державного управління в умовах реформування: колективна 32 монографія / Заг. ред. Чечель А.О., Хлобистов Є.В. – Бельско-Бяла (Польща): Вища школа економіки та гуманітаристики, 2017. – С.272-287

25. Соціальна політика в Україні: Монографія / О.В. Макарова; Ін-т демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. – К., В-во «Основа», 2015. – 244с.

26. Смолярова МЛ. Право соціального захисту [Електронний ресурс] : Практикум / М.Л. Смолярова. – Електрон. дані. – Запоріжжя: ЗНТУ, 2017. –

144с.

27. Сташків Б.І. Право соціального обслуговування: Навч. посіб / Б.І. Сташків - К.: Знання, 2007. - 567с.

28. Стаховська Н.М. Відносини в праві соціального забезпечення: дис. ... канд. юрид. наук: спец. 12.00. 05 / Н.М. Стаховська. – К., В-во «Преса», 2000. – 198с.

29. Сучасні проблеми соціальної політики в Україні: комплекс навчально-методичного забезпечення навчальної дисципліни. [Електронний ресурс]: навч. посіб. для здобувачів ступеня магістра спеціальністю 231 «Соціальна робота»/ КПІ ім. Ігоря Сікорського; уклад.:Т.П. Руденко, – Електронні текстові дані (1 файл: 142Кбайт). – Київ: КПІм. Ігоря Сікорського, 2018. – 57 с.

30. Анализ и рекомендации относительно проведения административной реформы в системе социальной поддержки Украины <https://www.slideshare.net/undpukraine/social-admin-reformpapernov2011undp-format>

31. Закон України «Про соціальні послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>

32. Закон України «Про затвердження Загального положення про центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді» <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/573-2013-%D0%BF>

33. Закон України «Про затвердження Загальнодержавної цільової соціальної програми протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу на 2014-2018 роки» <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1708-18>

34. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2558-14>

35. Конституція України: Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР (зі змінами від 15 берез. 2016 р.). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>

36. Міністерство соціальної політики України [Електронний ресурс].
— Режим доступу: <http://www.mlsp.gov.ua>
37. Правові основи соціальної роботи. Підручники онлайн
http://pidruchniki.com/16280414/sotsiologiya/pravovi_osnovi_sotsialnoyi_roboti
38. Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг: розпорядження КМУ від 13 квіт. 2007 р. № 178-р (втрата чинності від 8 серп. 2012 р.). URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/178-2007-%D1%80>
39. Про соціальні послуги: Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV, зі змінами від 26 січ. 2016 р. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/annot/966-15>
40. Система соціального захисту та соціального забезпечення в Україні: реальний стан та перспективи реформування
https://www.irf.ua/files/ukr/programs_law_areas_publ_2028_ua_law.pdf
41. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис
https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/510/3._%D0%A4%D1%83%D0%BD%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%BE%D0%BD%D1%83%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B8_%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D1%85_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3_%D0%B2_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96.pdf