

УДК 351.84

Лищенко М. О.

доктор економічних наук,
професор кафедри маркетингу та логістики,
Сумський національний аграрний університет
Суми, Україна
E-mail: lm_1980@ukr.net
ORCID: 0000-0002-6321-5178

Лищенко В. В.

начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи,
Сумський обласний центр соціальних служб
Суми, Україна
E-mail: lvv_75@ukr.net

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Анотація

Вітчизняний досвід соціальної допомоги незахищеним верствам населення, зарубіжні інноваційні проєкти з підтримки вразливих категорій населення стали тим фундаментом, на якому в останні десятиліття відбувається розвиток соціальної роботи та розбудова інфраструктури соціальних закладів, яка має свої особливості, зумовлені досвідом минулого і впливом сучасних світових тенденцій. Реформування системи завжди починається з певних змін у системі управління. Тому модернізація системи надання соціальних послуг населенню, управління якістю соціальних послуг та ефективність процесів соціального обслуговування громадян значною мірою залежить від ефективності управлінської діяльності.

У статті удосконалено систему управління якістю надання соціальних послуг. Розглянуто питання підвищення відповідальності керівництва та мотивації персоналу в питаннях забезпечення адміністративного управління якістю соціальних послуг. Встановлено, що перспективою може бути використання в практичному адміністративному управлінні якістю соціальних послуг інноваційного методу надання соціальних послуг. До нього можна віднести соціальне замовлення. Це по суті комплекс заходів правового та економічного характеру, проведення психологічно-освітніх та медико-реабілітаційних заходів, які направлені на окремі групи споживачів таких послуг.

Складні життєві обставини напряму залежать від сучасних соціальних деформацій та ризиків, масштаби впливу яких на населення розширюються в умовах сьогодення. Прикладом таких ризиків може бути втрата постійного джерела доходу, настання непрацездатності внаслідок хвороби, нещасного випадку, старості, смерть годувальника тощо. Як правило, соціальні ризики в незначній мірі залежать від поведінки окремої особи, оскільки вони детерміновані в основному соціально-економічними умовами, виникають внаслідок певних подій і мають постійний, передбачуваний характер, є підставою для набуття особою права на отримання соціальних послуг.

Ключові слова: управління, адміністрування, соціальні послуги, управління якістю, соціальне замовлення, ризики соціального замовлення, інноваційний метод надання соціальних послуг.

Вступ. В умовах сьогодення питання управління якістю послуг у соціальній сфері не повністю досліджено. Ці питання розглядаються як на рівні законодавства, так і у практичній діяльності, де реалізуються цілі соціальної політики. Особливо гострими є питання розвитку ринку соціальних послуг, їх ліцензування та підвищення управління якістю надання послуг. А також досліджуються питання удосконалення моделей надання послуг на ринку. Розглядаються питання співпраці держави та різних соціальних організацій, впровадження системи надання соціального замовлення. І вивчаються недоліки у законодавчій базі з приводу соціального забезпечення.

Мета роботи: удосконалення теоретико-методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо адміністративного управління якістю соціальних послуг в соціальній установі.

Виклад основного матеріалу дослідження. До інноваційних методів управління якістю надання соціальних послуг відноситься використання інтегрованого підходу надання послуг. Використання якого посилить ефективність надання якісних соціальних послуг та покращить скоординованість дій всіх соціальних організацій. Успішність впровадження інтегрованого підходу можливе при реалізації принципів скоординованої співпраці підприємств соціальної направленості, державних органів управління та громадських організацій. Відповідно нами на рисунку 1 було наведено основні новинки в системі управління якістю надання соціальних послуг.

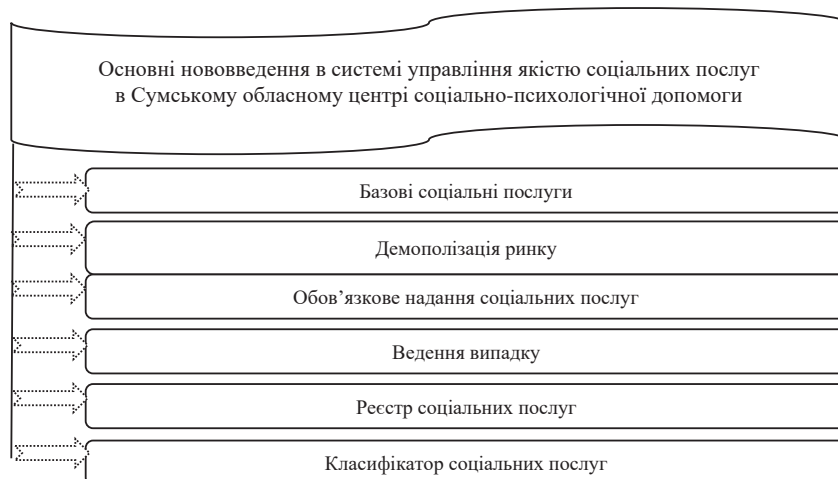


Рис. 1. Основні нововведення в системі управління якістю соціальних послуг

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [5, с. 401]

Базові соціальні послуги в Сумському обласному центрі соціально-психологічної допомоги (далі – СОЦСПД). Дані послуги можна розподілити на наступні категорії:

– превентивні або це послуги профілактичного характеру. До них варто віднести різні види консультацій, постійне надання інформації про соціальні послуги, а також види соціальної профілактичної роботи. А також це послуги для категорій осіб, що знаходяться у складних життєвих обставинах. До них варто віднести: постійне соціальне супроводження осіб, надання послуг з соціальної адаптації, впровадження елементів соціальних інтеграційних та реінтеграційних процесів, бути посередником у вирішенні побутових питань та надання умов проживання особам, які мають життєві проблеми.

– кризові послуги. Це послуги екстреного або кризового втручання у ситуацію, надання соціального при-тулку [4].

Всі зазначені соціальні послуги повинні надаватися у СОЦСПД, а також максимум наближені до місця проживання особи, якій вони потрібні. Ведення випадку в СОЦСПД – це ключова технологія надання соціальних послуг, які направлені на рішення різних проблем: психологічного, комунікаційного характеру, а також інших проблем, які можна вирішити при комунікації з соціальним працівником та одержувачем соціальної послуги. Як показали дослідження, адміністративне управління якістю надання соціальних послуг включає сукупність різноманітних суб'єктів, які беруть участь в наданні послуг соціального характеру. При цьому спостерігається повна взаємодія між учасниками процесу та дотримання важливих принципів:

- 1) надання профілактичних послуг;
- 2) надання послуг, які повністю відповідають потребам споживачів соціальних послуг;
- 3) безперервне надання послуг соціальної спрямованості, при цьому вони є різноманітними;
- 4) забезпечення державного гарантування надання соціальних послуг;
- 5) правова рівність, виконання обов'язків та відповідальність надавачів соціальних послуг [7].

Перспективою може бути використання в практичному адміністративному управлінні якістю соціальних послуг інноваційного методу надання таких послуг. До нього можна віднести соціальне замовлення. Це по суті комплекс заходів правового та економічного характеру, проведення психологічно-освітніх та медико-реабілітаційних заходів, які направлені на окремі групи споживачів таких послуг. Послуги надаються особам, які знаходяться в складних обставинах і мають потребу в сторонній допомозі. Метою надання таких послуг є покращання життєдіяльності, проведення соціальної адаптації і відновлення особи до життя в повноцінних умовах [3]. На рисунку 2 представлено переваги та ризики впровадження соціального замовлення, який є інноваційним методом удосконалення адміністративного управління якістю соціальних послуг.

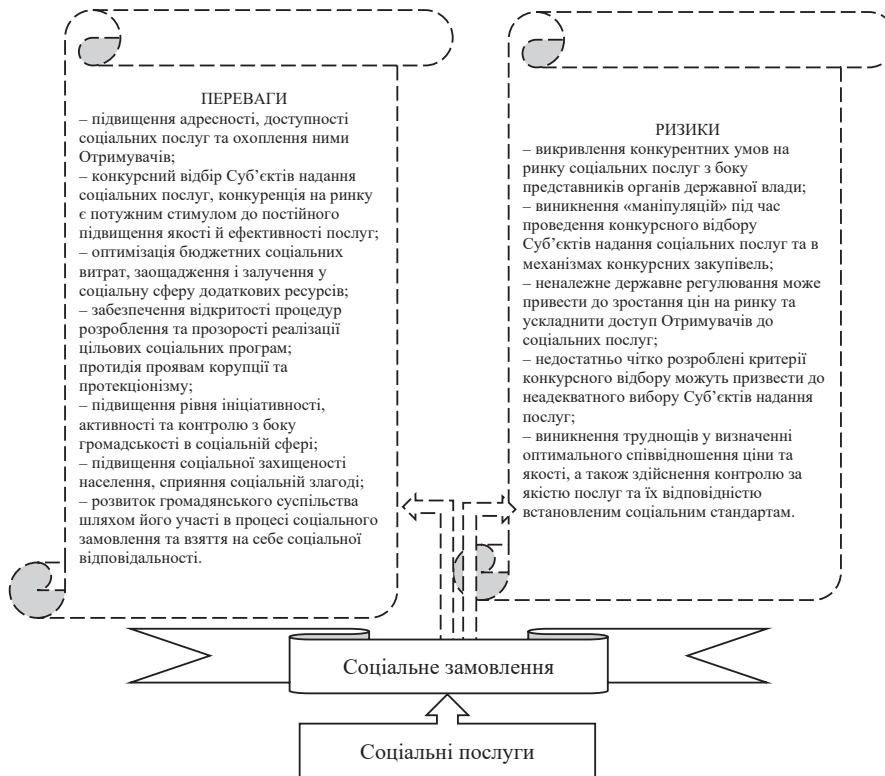


Рис. 2. Переваги та ризики соціального замовлення як інноваційного методу удосконалення адміністративного управління якістю надання соціальних послуг в СОЦСПД

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [3]

Соціальне замовлення як інноваційний метод, може бути оптимальним при умові:

- необхідності оптимізації бюджетного фінансування;
- необхідності реструктуризації організаційної структури по всій мережі соціальних закладів, які є надавачами соціальних послуг;
- покращання доступності та повної задоволеності потреб споживачів соціальних послуг;
- якщо отримувач чітко вказує на перелік соціальних послуг і взаємодіє з надавачами соціальної послуги та отримує їх в обсязі та якості, необхідному споживачу;
- неспроможності та деякої некомпетентності споживача соціальної послуги зробити вибір надавача таких послуг (допомога у реабілітації важкохворих підлітків, людей з обмеженими можливостями, консультаційна допомога психологічно хворим особам);
- надання соціальних послуг екстреного спрямування (наявність телефону довіри допомога жертвам, які потерпають від домашнього насилля);
- у випадку, якщо місцевий ринок соціальних послуг має нульову чи досить обмежену конкуренцію серед надавачів соціальної послуги.

Тобто, результати проведеного дослідження доводять, що використання «соціального замовлення» як методу інноваційного адміністративного управління якістю соціальних послуг у СОЦСПД базується на наступних базисах (рис. 3).

На основі цього виокремлено основні критерії соціальної ефективності соціального замовлення як інструмента зростання ефекту адміністративного управління якістю соціальних послуг в СОЦСПД:

- 1) доступність соціальних послуг (його ще можна назвати «принцип територіальності»);
- 2) якість соціальної послуги;
- 3) врахування трансакційних витрат та мінімізація витрат;
- 4) соціальна справедливість;
- 5) соціальна відповідальність.

Відповідно, таке інноваційне соціальне фінансування може призвести до підвищення соціальної невдоволеності отримувачів соціальних коштів, так як вони прив'язуються до загального сукупного доходу сім'ї. Отож, застосування адресності надання соціальних послуг значить про зменшення сум соціальних гарантій.

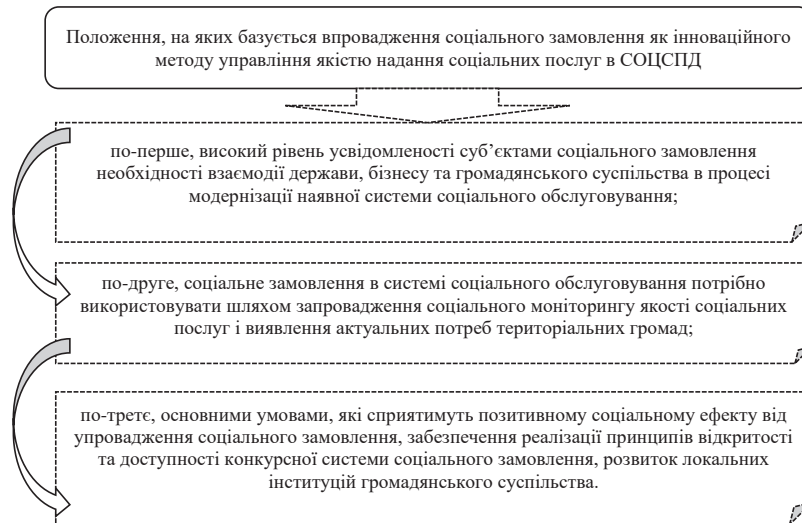


Рис. 3. Положення, на яких базується впровадження соціального замовлення як інноваційного методу управління якістю надання соціальних послуг в СОЦСПД

Джерело: сформовано авторами на основі джерела [9, с. 219]

Крім важливих завдань, які виходять із законодавчої бази та стратегічних програм соціального стимулювання, досить вагомою є така мета як: соціальна довіра до соціальних працівників. Досягнення такої довіри є важливою для покращання управління якістю соціальних послуг та наявності ефективного співробітництва всіх учасників ринку соціальних послуг.

Нижче нами представлена модель планування проєктів для покращання адміністративного управління якістю послуг (рис. 4):



Рис. 4. Планування проєктів для покращання адміністративного управління якістю соціальних послуг

Джерело: сформовано автором на основі [8]

Моніторинг послуг є важливим елементом хорошого управління якістю соціальних послуг. Водночас, він служить постійним підвищенням якості та ефективності управління послугами. До способів моніторингу, які застосовуються в СОЦСПД слід віднести :

- реєстрація послуг – через відеозапис або фото документацію;
- постійний моніторинг і перевірка вчасності виконання графіків роботи соціальних працівників;
- постійне звітування про дослідження, які підтверджуються отримувачами послуг;
- проведення анкетних опитувань, що дає можливість оцінити якість надання послуг;
- самомоніторинг особами, які надають соціальні послуги;
- розповсюдження та знання стандартів надання соціальної допомоги.

Така практика дає можливість реагувати на недосконале виконання стандартів соціальними працівниками.

Результати моніторингу та оцінки надаються всім учасникам соціального процесу. Дана інформація дає можливість покращити якість послуг, які надаються СОЦСПД. З урахуванням всіх методів та запропонованих заходів з приводу удосконалення процесу управління якістю послуг нами зроблено моніторингові дослідження якості отриманих послуг СОЦСПД за наступними показниками (табл. 1):

Таблиця 1. Моніторинг якості надання СОЦСПД соціальної допомоги

Показники	2020 рік	2022 рік	2024 рік (прогноз)
Показник інтенсивності використання соціальної допомоги, %	95,6	96,4	100,0
Показник кількості людей, які протягом тривалого часу користуються соціальною допомогою, осіб	1775	982	1175
Показник підготовки соціальних працівників (відповідність освіти займаній посаді), %	99,0	100,0	100,0
Показник спеціалізації організацій соціальної допомоги	загальні соціальні послуги; надання інших послуг догляду із забезпечення проживання		
Показник наявності персоналу для соціальної роботи, осіб	9	9	9
Показник грошової допомоги, тис. грн.	737,6	907,7	1115,7
Показник соціального контракту (середньорічні витрати на 1 одержувача соціальних послуг), грн.	394,76	888,5	949,5
Показник відмов (у тому числі через брак коштів), %	0,11	0,31	0,09

Джерело: сформовано автором

Дослідження показали, що показник інтенсивності використання соціальної допомоги у 2022 році порівняно з 2020 роком має тенденцію до збільшення на 0,8 п.в. Така тенденція пояснюється збільшенням потреб населення в соціальних консультаційних послугах. Однак кількість людей, які користуються соціальною допомогою, скоротилася на 793 особи. Така тенденція пов'язана з початком війни у 2022 році та невизначеністю в суспільстві. Тому, організація в 2024 році планує відновити даний показник і кількість осіб зросте до 1175 осіб. Показник підготовки соціальних працівників у 2022 році досяг 100%. Показник грошової допомоги планується в сумі 1115,7 тис. грн. А в тенденції 2022 року до 2020 року зріс на 170,1 тис. грн. відповідно середньорічні витрати на 1 одержувача соціальних послуг зросли з 394,76 тис. грн в 2020 році до 888,5 тис. грн у 2022 році. Прогнозне значення цього показника в 2024 році складе 949,5 тис. грн.

Висновки. Визначено, що перспективою може бути використання в практичному адміністративному управлінні якістю соціальних послуг інноваційного методу надання соціальних послуг. До нього можна віднести соціальне замовлення. Це по суті комплекс заходів правового та економічного характеру, проведення психологічно-освітніх та медико-реабілітаційних заходів, які направлені на окремі групи споживачів таких послуг. Послуги надаються особам, які знаходяться в складних обставинах і мають потребу в сторонній допомозі. Метою таких послуг є покращення життєдіяльності, проведення соціальної адаптації і відновлення особи до життя в повноцінних умовах.

Список використаних джерел

- Гітис Т.П., Чемерис Є.Т., Антонова В. І., Носаньова А. С. Дослідження сучасного рівня соціального захисту населення в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 1 (59). С. 116–122.
- Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020р. № 479. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n196>.
- Дубич К. В. Соціальне замовлення – ефективний механізм надання соціальних послуг в Україні. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/14.pdf>.
- Лищенко В.В. Управління якістю послуг у соціальній сфері. *Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції (заочна форма): «Формування та перспективи розвитку підприємницьких структур в рамках інтеграції до європейського простору»*. Полтава, 2021. С. 189–191.
- Мальований М.І. Фінансові аспекти функціонування системи соціального захисту населення в Україні: монографія. Умань: СПД Сочінський, 2016. 496 с.
- Офіційний сайт Сумського обласного центру соціально-психологічної допомоги: URL: <https://inspections.gov.ua/>.
- Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019р. № 2671– VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
- Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.08.2021р. № 556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80#Text>.
- Шубна О.В., Денисова Ю.В., Санчич О.С., Марильова А.В. Новітні методи удосконалення системи надання соціальних послуг в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. № 3(61). 2020. С. 213–221.
- Nazarova G., Demianenko A., Bozhydai I., Nazarov N., Demchenko K., Semenov A. Organizational and economic support for the development of the social services market in Ukraine. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. Volume 2 (49), 2023. P. 361–371.

Lyshenko M. A.

*Doctor of Economic Sciences, Professor,
Professor at the Department of Marketing and Logistics,
Sumy National Agrarian University
Sumy, Ukraine*

E-mail: *lm_1980@ukr.net*

ORCID: *0000-0002-6321-5178*

Lyshenko V. V.

*Head of the Department of Methodical Support of Social Work,
Sumy Regional Center of Social Services
Sumy, Ukraine*

E-mail: *lvv_75@ukr.net*

IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES

Abstract

The domestic experience of social assistance to vulnerable segments of the population, foreign innovative projects to support vulnerable categories of the population have become the foundation on which the development of social work and the development of the infrastructure of social institutions, which has its own characteristics due to the experience of the past and the influence of modern world trends, has been taking place in recent decades. Reforming the system always begins with certain changes in the management system. Therefore, modernization of the system of providing social services to the population, management of the quality of social services, and the effectiveness of social service processes for citizens largely depends on the effectiveness of management activities.

The article improves the quality management system of providing social services. The issue of increasing the responsibility of the management and motivation of the staff in matters of ensuring the administrative management of the quality of social services was considered. It has been established that the use of an innovative method of providing social services in practical administrative management of the quality of social services may be a perspective. It can be attributed to social order. This is essentially a set of measures of a legal and economic nature, the implementation of psychological-educational and medical-rehabilitation measures, which are directed at certain groups of consumers of such services.

Difficult life circumstances directly depend on modern social deformations and risks, the scale of which affects the population is expanding in today's conditions. An example of such risks can be the loss of a permanent source of income, the onset of incapacity due to illness, an accident, old age, the death of a breadwinner, etc. As a rule, social risks depend to a small extent on the behavior of an individual, since they are determined mainly by socio-economic conditions, arise as a result of certain events and have a permanent, predictable nature, are the basis for a person to acquire the right to receive social services.

Key words: *management, administration, social services, quality management, social order, risks of social order, innovative method of providing social services.*

References

1. Gitis, T.P., Chemerys, Y.T., Antonova, V.I., & Nosanova A.S. (2020). Doslidzhennya suchasnoho rivnya sotsial'noho zakhystu naselelnya v Ukraini. [Study of the current level of social protection of the population in Ukraine. Economic Herald of Donbass]. *Ekonomichnyy visnyk Donbasu*. 1 (59), 116–122 [in Ukrainian].
2. Deyaki pytannya diyal'nosti tsestriv sotsial'nykh sluzhzb [Some issues of activity of social service centers]: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 01.06.2020. No. 479. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n196> [in Ukrainian].
3. Dubych, K.V. Sotsial'ne zamovlennya – efektyvnyy mekhanizm nadannya sotsial'nykh posluh v Ukraini [Social order – an effective mechanism for providing social services in Ukraine]. Retrieved from: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/14.pdf> [in Ukrainian].
4. Lyshenko, V.V. (2021). Upravlinnya yakistyu posluh u sotsial'niy sferi [Management of the quality of services in the social sphere]. Materials of the 4th International Scientific and Practical Conference (correspondence form): "Formation and prospects for the development of entrepreneurial structures within the framework of integration into the European space." Poltava, 189–191 [in Ukrainian].
5. Malyovany, M.I. (2016). Finansovi aspekty funktsionuvannya systemy sotsial'noho zakhystu naselelnya v Ukraini [Financial aspects of the functioning of the system of social protection of the population in Ukraine]: monograph. Uman: SPD Sochinsky. 496 p. [in Ukrainian].
6. Ofitsiyyny sayt Sums'koho oblasnoho tsestru sotsial'no-psykholohichnoyi dopomohy [Official website of the Sumy Regional Center of Social and Psychological Assistance]. Retrieved from: <https://inspections.gov.ua/> [in Ukrainian].
7. Pro sotsial'ni posluhy: Zakon Ukrainy vid 17.01.2019 [On social services: Law of Ukraine dated January 17, 2019]. No. 2671-VIII. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
8. Pro zatverdzhennya Stratehiyi reformuvannya systemy nadannya sotsial'nykh posluh: rozporядzhennya Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 8 serpnya 2021 r. [On the approval of the Strategy for reforming the system of providing social services: order of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated August 8, 2021]. No. 556. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2021-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
9. Shubna, O.V., Denisova, Yu.V., Sanchich, O.S., Marylova, A.V. (2020). Novitni metody vdoskonalennya systemy nadannya sotsial'nykh posluh v Ukraini [The latest methods of improving the system of providing social services in Ukraine]. *Economic Herald of Donbass*, 3(61), 213–221 [in Ukrainian].
10. Nazarova, G., Demianenko, A., Bozhydai, I., Nazarov, N., Demchenko, K., & Semenov, A. (2023). Organizational and economic support for the development of the social services market in Ukraine. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, Vol. 2 (49), 361–371 [in English].