

УДК 64.044.2

Горемикіна Ю.В.
*кандидат економічних наук,
науковий співробітник відділу досліджень людського розвитку
Інституту демографії та соціальних досліджень імені М.В. Птухи
Національної академії наук України*

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ КЛЮЧОВИХ ПОНЯТЬ У СИСТЕМІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

THE THEORETICAL FOUNDATIONS FOR THE DEFINITIONS OF THE ESSENCE OF KEY TERMS WITHIN THE SYSTEM OF THE GRANTING OF SOCIAL SERVICES

АНОТАЦІЯ

У статті розглянуто підходи до з'ясування сутності ключових понять у системі надання соціальних послуг. Проаналізовано визначення термінів «соціальні послуги», «соціальна робота», «система надання соціальних послуг», «соціальне обслуговування», які існують у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, законодавстві України та практиці ЄС. Запропоновано визначення понять «соціальні послуги» та «система надання соціальних послуг».

Ключові слова: послуга, соціальні послуги, соціальне обслуговування, соціальна робота, система надання соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг.

АННОТАЦИЯ

В статье рассмотрены подходы к определению сущности ключевых понятий в системе предоставления социальных услуг. Проанализированы определения терминов «социальные услуги», «социальная работа», «система предоставления социальных услуг», «социальное обслуживание», которые существуют в трудах отечественных и зарубежных ученых, законодательстве Украины и практике ЕС. Предложены определения понятий «социальные услуги» и «система предоставления социальных услуг».

Ключевые слова: услуга, социальные услуги, социальное обслуживание, социальная работа, система предоставления социальных услуг, получатели социальных услуг.

ANNOTATION

The article views the approaches for clarifying the nature of the key concepts in the system of provision of social services. The author analyzed the definition of «social services», «social work», «the system of the granting of social services» that are existing within the Ukrainian and foreign scientists' works, the Ukrainian legislation and EU practice. The definitions of «social services» «the system of the granting of social services» are also proposed by the author.

Keywords: service, social services, social work, the recipients of social services, the system of the granting of social services.

Постановка проблеми. В Україні продовжується реформування системи надання соціальних послуг, що викликає дискусії серед науковців та фахівців сфери соціального обслуговування щодо тлумачення багатьох базових понять у законодавстві та практичній діяльності з надання соціальних послуг. Сьогодні пропонуються законодавчі зміни, які покликані модернізувати соціальне обслуговування і передбачають у тому числі зміни деяких термінів. Так, наприкінці 2015 р. неурядовою організацією «Бюро соціальних та політичних розробок» спільно з Науково-дослідним інститутом праці і зайнятості Міністерства соціальної полі-

тики України і Національної академії наук України, Міністерством соціальної політики України запропоновано нову редакцію Закону України «Про соціальні послуги», яку підтримав уряд, а в 2016 р. «Бюро соціальних та політичних розробок» створено проект «Стратегії розвитку соціальних послуг в Україні на період до 2022 року» [20; 21]. У контексті обговорення цих документів державного значення та загальної науково-практичної дискусії з питань розбудови вітчизняної системи надання соціальних послуг важливо проаналізувати підходи українських та зарубіжних науковців до визначення ключових понять означеної сфери, таких як «соціальні послуги», «соціальне обслуговування», «соціальна робота», «система надання соціальних послуг». Це дасть змогу виявити переваги і недоліки наявних у законодавстві України термінів, які стосуються системи надання соціальних послуг, знайти для загального вжитку найбільш точні визначення, зрозумілі широкому колу учасників сфери соціального обслуговування, та уникнути різночитань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Над визначенням сутності понять «соціальні послуги» та «система надання соціальних послуг» працювала низка вчених, серед яких: С. Крупа, К. Дубич, О. Лановенко, Я. Белєцова, Ю. Ткаченко, М. Кастельс, В. Гончаров, О. Тищенко. Теоретичні засади вивчення соціальної роботи та соціального обслуговування в Україні сформували А. Капська, Т. Семігіна, К. Міщенко, Т. Кіча, С. Косянчук, І. Мигович, М. Головатий.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Попри наявність значної кількості теоретичних розробок із проблематики соціальних послуг наукова дискусія щодо визначення сутності ключових понять у системі надання соціальних послуг залишається відкритою, а самі поняття «соціальні послуги», «система надання соціальних послуг», «соціальна робота», «соціальне обслуговування» розглядаються, як правило, окремо, а не в єдиному комплексі, що зменшує можливості для подальшого аналізу успішності функціонування системи надання соціальних послуг в країні.

Мета статті полягає у розгляді сучасних підходів до з'ясування сутності основних понять у системі надання соціальних послуг і визначенні термінів «соціальні послуги» та «система надання соціальних послуг».

Виклад основного матеріалу дослідження. Зміст поняття «соціальні послуги» визначається з точки зору різних підходів, які відрізняються залежно від соціально-економічних традицій країни походження. Зокрема, англійські джерела ототожнюють терміни «соціальні послуги» та «соціальне обслуговування» (у перекладі – social services), оскільки service означає як послугу, так і обслуговування; інколи синонімами можуть бути одразу три терміни: «соціальні послуги», «соціальне обслуговування» та «соціальна робота» [27; 30].

Згідно з підходом [29], «соціальні послуги = соціальне обслуговування», і соціальні послуги розглядаються як суспільний ресурс, що спрямовується на допомогу людям, які цього потребують. Послуги можуть включати лікарську допомогу, доставку додому ліків та їжі, домашній сестринський догляд, допомогу в оплаті медичних витрат, не охоплених страхуванням, кредитування медичного обладнання, а також ведення домашнього господарства. Подібне визначення зустрічається і в [27]: соціальні послуги – це допомога і пільги, зокрема на освіту, харчування, охорону здоров'я, субсидії на житло, які надаються урядом для покращання життя та житлових умов дітей, інвалідів, літніх людей та бідних прошарків населення в національній общині.

За визначенням лібералів або демократів (за політичними поглядами), соціальні послуги – це підтримувані платниками податків програми, за якими надається багато пільг високої вартості «неблагополучним» членам суспільства. Демократи вважають, що меншини і члени суспільства, які перебувають в «історично несприятливому становищі», мають право на мінімальний рівень життя, який повинен фінансуватися за рахунок «більш привілейованих», працюючих, продуктивних членів суспільства, котрі сплачують податки [33].

Відповідно до позиції консерваторів або республіканців (за політичними поглядами), «соціальне обслуговування = соціальні послуги = добробут». Ці соціальні програми підтримуються платниками податків і передбачають надання пільг для непродуктивних членів суспільства за рахунок продуктивних. Це, наприклад, програми надання медичних послуг та житла за зменшеною вартістю особам, які не є повноправними учасниками економіки. Зазначені «соціальні послуги» є значним тягарем для продуктивних членів суспільства з погляду збільшення податків [33]. Тобто розуміння поняття «соціальні послуги» дещо відрізняється під час формування соціальної політики консерваторами і лібералами. Проте в обох випадках воно може включати безкоштовне

медичне обслуговування або недороге житло, яке надається «менш продуктивним членам суспільства» за рахунок «більш продуктивних».

Велика кількість визначень поняття «соціальні послуги», знайдених в англійських джерелах (здебільшого словниках), може бути зведена до такого: соціальні послуги – це організована діяльність (робота, послуги), спрямована на благо суспільства та сприяння добробуту общини, що здійснюється державними установами чи місцевою владою для покращання становища незахищених верств населення (інвалідів, літніх осіб, дітей, осіб, які опинились у складних життєвих обставинах, людей з особливими потребами) [31; 32; 34; 35].

Досить цікаве визначення поняття «соціальні послуги» пропонує С. Крупа. На його думку, соціальні послуги – це всі дії, що максимально можливою мірою допомагають запобігати, зменшувати соціальну залежність громадян для підвищення їх можливостей вести повноцінне та гідне життя, бути повними учасниками суспільного життя, володіти інтеграцією, брати участь та бути активними у соціальному середовищі, де вони живуть. Діями, які становлять зміст соціальних послуг, є: влаштування, харчування, гігієна, допомога у веденні домашнього господарства, контакти з громадським середовищем, поради, супервізія, допомога в реалізації прав та стосовно захисту інтересів, освітні та лікувально-педагогічні послуги (для дітей), послуги соціальної реабілітації (для дорослих) [17].

Два останні підходи певним чином співзвучні законодавчо закріпленому в Україні визначенню соціальних послуг. Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», соціальні послуги – це комплекс заходів із надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, для розв'язання їхніх життєвих проблем [12]. Складними життєвими обставинами можуть бути: інвалідність, старість, утрата рухової активності, самотність, сирітство, безпритульність, відсутність житла або роботи, малозабезпеченість, психологічні або психічні розлади, стихійне лихо тощо. Можна стверджувати, що, незважаючи на дещо звужений виклад, дане визначення чітко передає сутність соціальних послуг, але, звичайно, воно потребує деяких доповнень.

У редакції Закону України «Про соціальні послуги», запропонованій «Бюро соціальних та політичних розробок» спільно з Науково-дослідним інститутом праці і зайнятості Міністерства соціальної політики України і НАН України, соціальною послугою визнаються дії, спрямовані на попередження виникнення складних життєвих ситуацій, надання постійної, тимчасової, періодичної, разової допомоги жінкам/чоловікам, дівчатам/хлопцям, сім'ям, які перебувають у складних життєвих обстави-

нах і не можуть самостійно їх подолати, для подолання цих обставин, адаптації до них або мінімізації їх негативних наслідків. Водночас пропонується встановлювати складні життєві обставини за результатами оцінки потреб [20].

Порівняно з чинним визначенням дане трактування є ширшим і уточнюючим. Важливими акцентами у ньому є профілактика складних життєвих обставин та мінімізація їх наслідків. Разом із цим, на нашу думку, сутність соціальної послуги не можна зводити лише до дій, вона представляє собою сукупність заходів. Деяко зайвою у представленому визначенні видається і конкретизація потенційних отримувачів соціальних послуг за статевими та віковими ознаками та видів допомоги, які передбачає надання соціальних послуг. Окрім того, дискусійним можна вважати і положення про те, що складними життєвими обставинами є виключно ті обставини, що були виявлені внаслідок оцінки потреб.

На складних життєвих обставинах та поверненні отримувача до нормального життя акцентують увагу і Я.С. Белєвцова та Н.І. Кривоконь. Я.С. Белєвцова визначає соціальні послуги як вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона не здатна подолати самотужки, для поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації та повернення до повноцінного життя [1, с. 6], а Н.І. Кривоконь – як діяльність, спрямовану на задоволення соціальних та/або соціально-психологічних потреб особистості чи групи, що має на меті покращення їх скрутною життєвої ситуації, а також спонукання до наснаження та набуття нового досвіду [16, с. 9].

Не всі українські науковці погоджуються з визначенням соціальних послуг, яке подається у чинному Законі України «Про соціальні послуги». Зокрема, Ю. Ткаченко вважає його незавершеним і вузьким за змістом, оскільки у такому разі законодавчо визнаними споживачами соціальних послуг вважаються лише незахищені верстви населення. На думку вченого, у структурі послуг варто виділити послуги соціального призначення, що задовольняють життєво важливі потреби населення – соціальні послуги, споживачами яких є весь соціум, суспільство [26, с. 38].

Своєю чергою, О.А. Лановенко розглядає соціальні послуги як послуги у соціальній сфері, пов'язані із задоволенням потреб соціальних груп, окремих осіб, що займають різні позиції в суспільстві та беруть неоднакову участь у його функціонуванні та розвитку, внаслідок чого вони відрізняються за рівнем і якістю життя, джерелами і розмірами доходів, структурою споживання. Автор виділяє загальні соціальні послуги – послуги, спрямовані на задоволення соціальних потреб усього населення (послуги охорони здоров'я, освіти,

культури, фізичної культури і спорту та деякі інші) і спеціальні – послуги, спрямовані на задоволення потреб окремих соціально вразливих верств населення (послуги, що надаються особам з обмеженими можливостями, літнім людям і т. д.) [18, с. 114]. Даний підхід, з одного боку, децю співзвучний підходам, висвітленим в англomовних джерелах, оскільки йдеться про наявність більш і менш привілейованих груп населення, з іншого – позиції Ю. Ткаченко, який вважає, що споживачами соціальних послуг можуть вважатися всі члени суспільства. Ми не можемо погодитися з останнім твердженням, оскільки більшість підходів до з'ясування сутності соціальних послуг свідчить, що вони орієнтовані не на все суспільство, а на певні групи, які перебувають у більш несприятливих обставинах порівняно з іншими членами суспільства. Звичайно, соціальні послуги створюють корисний для всього суспільства «соціальний ефект», проте всі члени суспільства не є безпосередніми споживачами соціальних послуг, оскільки в такому разі втрачається головне призначення соціальних послуг – допомога тим, хто її дійсно потребує. Разом із цим у підході О.А. Лановенко спостерігається певна суперечність: у визначенні спочатку йдеться про задоволення потреб соціальних груп, окремих осіб (а не всього соціуму), а потім автор, виокремлюючи види соціальних послуг, заявляє про орієнтацію цих послуг на потреби всього населення.

Така позиція авторів могла бути спричинена тим, що протягом тривалого періоду часу Бюджетним кодексом України фіксувався розподіл соціальних послуг на два типи: 1) соціальні послуги, які держава забезпечує для всіх громадян; 2) соціальні послуги для окремих категорій громадян [3]. Однак на сьогодні чинною є редакція, в якій вираз «соціальні послуги, гарантовані державою», замінено на «гарантовані послуги» [2]. Дійсно, держава може гарантувати не лише соціальні, а й, зокрема, різноманітні адміністративні послуги, і їх надання теж фінансується державним бюджетом та місцевими бюджетами.

Водночас О.А. Лановенко розглядає соціальні послуги й як специфічну трудову діяльність (комплекс заходів), спрямовану на покращення або відновлення життєдіяльності, соціальної адаптації окремих індивідів (соціальних груп), що потрапили у важку життєву ситуацію і потребують сторонньої допомоги. Необхідність цього підходу автор пояснює ймовірністю для осіб, які займають різні позиції в конкретних суспільних структурах, потрапити в складні соціально-економічні умови, соціально-психологічну ситуацію і тому потребувати надання соціальних послуг [18, с. 114]. Це визначення за своїм змістом наближається як до зафіксованого у законодавстві України трактування, так і до деяких визначень поняття «соціальна робота».

Дослідники І. Денісова та Л. Клиновенко пропонують розглядати соціальну послугу як суспільне благо, що випливає з обов'язку сприяти у присвоєнні та задоволенні соціально-індивідуальних та колективних потреб, що гарантуються державою і здійснюється в нееквівалентних та еквівалентних щодо оплати формах. І. Денісова та Л. Клиновенко виділяють такі види соціальних послуг: власне соціальні послуги, субсидії, компенсаційні виплати, соціальні допомоги, пенсії (трудові, соціальні). Особливостями соціальних послуг учені вважають їх відносну безоплатність у межах затверджених державних програм або оплати за пільговими тарифами. Відносна безоплатність має «аліментарний» та «нееквівалентний характер» [9, с. 159–171].

Окрім того, як і будь-яка послуга, соціальна послуга є товаром, однак вона обмінюється не на працю, а на «право», її споживання реалізується «за правом» або через наявність громадянства. Відносини з провладу присвоєння та споживання соціальних послуг полягають у тому, що дві сторони наділені правами та обов'язками, закріпленими у відповідних актах: один із суб'єктів (особа, сім'я) має право, згідно з законодавством, на отримання послуг, а державний заклад (орган) повинен їх надати [9, с. 160–161].

Близькими до даного підходу є позиції К.Е. Гафарової та В.О. Гончарова. К.Е. Гафарова пропонує трактувати соціальні послуги як споживчу вартість нематеріального характеру, яка через корисний ефект здатна задовольнити соціальні потреби будь-якого індивідуума в глобальному середовищі [5, с. 14]. Однак такий підхід знову повертає нас до питання про коло осіб, які можуть бути отримувачами соціальних послуг. На нашу думку, це не будь-який індивідуум, а особи, що опинились у складній життєвій ситуації в конкретний момент часу і в конкретному суспільстві. В.О. Гончаров вважає, що поняття «соціальні послуги» має широкий і вузький зміст. Соціальні послуги в широкому сенсі – це послуги, спрямовані на задоволення різноманітних соціальних потреб окремих осіб чи груп населення; у вузькому розумінні – це комплекс різноманітних заходів, спрямованих на пенсії соціальним групам або окремим індивідам, які перебувають в складних життєвих ситуаціях і потребують сторонньої допомоги, для поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації й повернення до повноцінного життя [7, с. 7]. Щодо другого твердження, яке зустрічається в роботі [9], зазначимо, що на сьогодні в Україні пенсійні відносини та відносини щодо надання соціальних послуг представляють собою два різних типу відносин із питань соціального захисту, хоча в деяких країнах вони можуть розглядатись як єдине ціле.

Дослідження підходів до визначення сутності соціальних послуг, які існують у між-

народній практиці, свідчить про відсутність правового визначення концепції соціальних послуг у багатьох країнах. Широке тлумачення терміна «соціальні послуги», яке охоплює різні напрями діяльності у соціальній сфері, характерне для більшості національних законодавств. Наслідком цього є відсутність визначення категорії «соціальні послуги» на міжнародному рівні. Європейський Союз також не має законодавчо закріпленої дефініції поняття «соціальні послуги». Країни ЄС регулюють питання, пов'язані з наданням соціальних послуг, відповідно до власних соціально-правових особливостей, проте з урахуванням наявної в ЄС практики. Водночас підходи до визначення концепції соціальних послуг європейських країн мають і деякі спільні риси. Зокрема, Комісія Європейського Співтовариства, наголошуючи на важливості ролі соціальних послуг в економіці та суспільному житті країн ЄС, визначає такі спільні характеристики соціальних послуг [19]: дія на основі принципу солідарності; всеосяжний та індивідуальний характер послуг, їх відповідність різним потребам для забезпечення основних прав людини та захисту найбільш уразливих груп; надання послуг не з метою отримання прибутку; участь добровільних працівників; міцне укорінення в місцеві культурні традиції (це знаходить своє вираження, зокрема, у безпосередній близькості між постачальником послуг та їх отримувачем); наявність між постачальниками й одержувачами послуг певних асиметричних відносин, які не можуть бути прирівняні до «звичайних» відносин між постачальниками і споживачами. Якщо певному виду діяльності притаманна одна чи одразу кілька з наведених характеристик, на рівні ЄС його вважають соціальною послугою. Комісія Європейського Співтовариства виділяє дві основні категорії соціальних послуг: 1) послуги, встановлені законодавством: послуги і додаткове соціальне забезпечення, організоване різними способами, що охоплюють основні соціальні ризики, пов'язані зі здоров'ям, нещасними випадками, інвалідністю, безробіттям, старінням, виходом на пенсію; 2) інші основні послуги, що надаються безпосередньо клієнту (соціальна інтеграція (у тому числі на ринку праці), реабілітація, кризова допомога, захист основних прав, надання соціального житла) [19].

У межах наукової дискусії щодо визначення поняття «соціальні послуги» становлять інтерес праці Ю. Ткаченка, який розглядає соціальні послуги, звертаючись до визначень поняття «послуга», запропонованих Т. Хіллом, К. Марксом, Ф. Котлером, М. Кастельсом. На думку Ю. Ткаченка, соціальні послуги є нематеріальними благами, які найчастіше втілюють свій результат безпосередньо в людині, а відмінність соціальних послуг від інших видів послуг пов'язана з особливостями їх надання споживачам. Поняття «послуга» при цьому роз-

глядається як діяльність, невіддільна від безпосередньо виробника та споживача, і як предмет обміну [26, с. 36–37].

Вартим уваги є підхід М. Кастельса, який розглядає соціальні послуги як частину послуг взагалі та при цьому виділяє особливий механізм їх колективного споживання. У системі Кастельса послуги поділяються на розподільчі, послуги виробникам, соціальні та побутові послуги. Соціальні послуги у цій системі включають усю сферу урядової діяльності, а також пов'язані з колективним споживанням [15].

Так, Ю. Ткаченко визначає соціальні послуги як діяльність держави й інших економічних суб'єктів у різних формах, пов'язану з колективним споживанням, спрямовану на стабілізацію і підвищення доходів суб'єктів у разі недостатності для забезпечення нормального накопичення людського капіталу. У сучасній змішаній економіці під час споживання соціальних послуг виникають значні зовнішні ефекти, які проявляються у розбіжності між приватними та суспільними витратами і вигодами споживання [26, с. 38–39].

Підсумовуючи наукову дискусію щодо змісту поняття «соціальні послуги», вважаємо, що спільним для більшості підходів є розгляд соціальних послуг як певним чином організованої діяльності на благо суспільства, кінцева мета якої – максимально полегшити життя соціально вразливих верств населення і надати цим категоріям громадян можливість вести повноцінне, гідне життя. Разом із цим слід зауважити, що в практичній діяльності вітчизняних організацій – надавачів соціальних послуг, які діють лише в межах законодавства, термін «соціальні послуги» використовується виключно у значенні, встановленому Законом України «Про соціальні послуги». Для якомога повнішого розкриття сутності соціальних послуг встановлене законодавством України трактування доцільно розширити до такого: соціальні послуги – це заходи різнобічного характеру, що здійснюються державними установами та недержавними організаціями на професійних та волонтерських засадах для профілактики виникнення складних життєвих обставин та допомоги у прискоренні вичерпання цих обставин або (та) мінімізації їх наслідків особам і сім'ям, які не в змозі самостійно подолати складні життєві обставини та потребують сторонньої допомоги. Дане визначення відображає основні аспекти надання соціальних послуг в Україні.

Попри постійне зростання практичного інтересу до тематики соціальних послуг у законодавстві України досі відсутнє визначення такого важливого поняття, як «система надання соціальних послуг». Воно має місце лише у працях деяких вітчизняних науковців. Зокрема, К.В. Дубич вважає, що система надання соціальних послуг представляє собою складну відкриту соціально-економічну систему, яка складається

із сукупності державних органів і недержавних організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальних послуг особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, не можуть самостійно їх подолати та потребують сторонньої допомоги [10]. На думку О.А. Лановенко, система надання соціальних послуг – це об'єкт, який одночасно розглядається й як єдине ціле, й як сукупність різнорідних об'єктів (органів, закладів, заходів, програм) та ресурсів, виділених із середовища на певний час для поліпшення життєдіяльності соціальних груп і окремих індивідів, що потрапили в складні життєві обставини. Специфічні риси системи надання соціальних послуг: цілісність, інтегративність, ієрархічна складність, здатність поділятися на компоненти, наявність системоутворювальних зв'язків та функцій; включеність у систему соціального захисту населення [18, с. 115]. Т.В. Семігіна та І.І. Мигович визначили основні характеристики системи надання соціальних послуг, якими є: динаміка функціонування (прогрес або регрес) соціальних служб, їх взаємодія з органами влади і населенням; форма організації надання соціальних послуг, процедури, технології та функції соціальних служб; фінансово-матеріальне забезпечення; кадрове забезпечення і рівень професіоналізму персоналу; наявність нормативно-правового поля; ступінь ефективності соціальних послуг тощо [24].

Заповнити прогалину в законодавстві з приводу наявності визначення поняття «система надання соціальних послуг» пропонується і у згаданому проекті Закону України «Про соціальні послуги», згідно з яким система надання соціальних послуг – сукупність отримувачів, надавачів соціальних послуг та уповноважених органів у сфері надання соціальних послуг, що взаємодіють між собою на всіх етапах організації надання таких послуг [20].

Наша позиція полягає в тому, що зміст поняття «система соціальних послуг» охоплює насамперед його інституційне наповнення, тобто систему закладів, їх функції, повноваження, підзвітність; поняття «система надання соціальних послуг» несе функціональний дієвий акцент і зосереджує увагу на процесі діяльності та результаті діяльності з надання соціальних послуг. Термін «система надання соціальних послуг» можна визначити як систему, що реалізує право громадян на соціальний захист через законодавче закріплення видів і форм соціальних послуг, принципів їх надання та організації діяльності мережі спеціалізованих закладів з їх забезпечення відповідним категоріям громадян. У системі надання соціальних послуг можна виділити такі складники: види і форми соціальних послуг; національне законодавство з питань надання соціальних послуг; заклади – надавачі соціальних послуг; споживачі соціальних послуг; принципи та підходи до надання

соціальних послуг, не закріплені на законодавчому рівні; органи влади, що організують роботу, фінансують, координують та контролюють надання соціальних послуг у мережі спеціалізованих закладів [8, с. 191]. Суб'єктами процесу надання соціальних послуг виступають центральні та місцеві органи державної влади та органи місцевого самоврядування, які мають відповідну компетенцію, а також спеціалізовані заклади з надання соціальних послуг та їх персонал. Об'єктом цього процесу є отримувачі соціальних послуг.

Ключовим поняттям у системі надання соціальних послуг є і поняття «соціальна робота». Як було зазначено вище, в англійських словниках отожднюють терміни «соціальна робота» та «соціальні послуги». Наприклад, соціальна робота – будь-яка з різноманітних послуг, спрямованих на допомогу бідним і літнім особам та підвищення добробуту дітей [35]. Деякі словники містять визначення соціальної роботи як будь-якої організованої діяльності, що спрямована на покращання умов життя в общині та здійснюється шляхом надання соціальних послуг (таких як психологічні консультації, обстеження і лікування, матеріальна допомога) особам, які знаходяться у несприятливому становищі, та вразливим групам і особам [34].

Важливо вказати і на те, що багато вітчизняних авторів на противагу західним тенденціям вважають, що поняття «соціальна робота» передбачає набагато більше видів діяльності, ніж надання соціальних послуг, тому воно є ширшим за поняття «соціальні послуги» [14, с. 33–37; 23, с. 8]. К.В. Дубич зауважує, що поняття «соціальна робота» та «надання соціальних послуг» співвідносяться між собою як ціле та його частина [11, с. 51]. Наведемо низку визначень поняття «соціальна робота», які широко вживаються в українській науковій літературі.

1. Соціальна робота – 1) специфічний вид професійної діяльності, державне і недержавне сприяння людині для забезпечення культурного, соціального і матеріального рівнів її життя, надання індивідуальної допомоги окремій особі, родині, групі осіб; 2) практична професійна діяльність з надання допомоги та підтримки людей, які опинилися в скрутній ситуації; 3) навчальна дисципліна з професійної підготовки фахівців із соціальної допомоги та підтримки населення; 4) спеціальна галузь наукових знань, яка ґрунтується на сукупності концепцій і теорій і досліджує принципи та закономірності, моделі та методи соціальної роботи, має об'єкт і предмет дослідження, відповідну систему наукових понять і категорій, сукупність методів дослідження [6, с. 292].

2. Соціальна робота – 1) професійна діяльність, яка полягає у наданні можливості людям якомога повніше розвивати власний потенціал, збагачувати своє життя та попереджувати виникнення дисфункцій і характеризується

системою взаємопов'язаних між собою цінностей, теорій і практики; 2) професійна діяльність, спрямована на підтримку та надання соціальних послуг будь-якій людині, групі людей чи громаді, що збільшує або відновлює їхню здатність до соціального функціонування; 3) система теоретичних знань, практика, яка на них базується і має на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом підтримки найменш захищених груп суспільства та протидії факторам соціального виключення [23, с. 45; 24, с. 7–8].

У Законі України «Про соціальну роботу із сім'ями, дітьми та молоддю» міститься звужене трактування соціальної роботи, яке фокусується лише на діяльності уповноважених органів щодо відповідних категорій громадян [13].

Також автори акцентують увагу і на різниці між поняттями «соціальні послуги» та «соціальне обслуговування». По-перше, соціальне обслуговування – це вид діяльності соціальних служб із соціальної підтримки, надання соціально-правових послуг і матеріальної допомоги, здійснення соціальної адаптації і реабілітації громадян, які перебувають у важкій життєвій ситуації [6, с. 398]; по-друге, це – частина соціальної політики, під якою розуміється сукупність заходів держави та інших суб'єктів політики, спрямованих на розвиток класів, соціальних груп, соціальних прошарків (страт), національних чи інших етнічних груп [23, с. 8].

О.А. Лановенко схиляється до думки, що «соціальне обслуговування» можна представити як спеціалізований процес з'єднання виконавця послуг із конкретним споживачем (групою споживачів), цілеспрямоване надання споживачеві самої праці та її результатів і воно є складовою частиною послуги [18, с. 115]. Законодавством України соціальне обслуговування розглядається: як система соціальних заходів, яка передбачає сприяння, підтримку і послуги, що надають соціальні служби окремим особам чи групам населення, для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності [12]; як робота, спрямована на задоволення потреб, які виникають у процесі життєдіяльності, що забезпечує гармонійний та різнобічний розвиток дітей та молоді шляхом надання соціальної допомоги і різноманітних соціальних послуг [13]. Окрім того, соціальне обслуговування може визначатись як надання штатними працівниками соціальної служби або волонтерами конкретних соціальних послуг тим особам, які мають як звичайні потреби, так і проблеми з депривацією (відсутністю або недостатністю ресурсів) та утриманством (залежністю від інших) [22, с. 183].

Найраціональнішим, на думку низки авторів, таких як Т. Семигіна, К. Міщенко, Т. Кіча, С. Косянчук, О. Курбан, С. Ремезовська, С. Філь, є тлумачення соціального обслуговування як

організаційної форми соціальної роботи, що має на меті здійснення політики держави та громадських структур, забезпечення населення потенційними життєвими благами, сприяння нормалізації людських соціально-психологічних відносин, розвитку самостійності [23, с. 8]. У контексті практичної діяльності з надання соціальних послуг найбільш удалим є визначення соціального обслуговування як діяльності з надання конкретних соціальних послуг, призначенням якої є реалізація мети соціальної послуги.

Безперечно, термінологічний апарат, який використовується у системі надання соціальних послуг, не вичерпується наведеними поняттями, однак саме вони виступають визначальними дефініціями стосовно інших термінів, тому їх роль у законодавстві та практичній діяльності є досить суттєвою, а коректне розуміння і використання – однією з умов успішного функціонування даної системи. Інтеграція України в європейській соціальний простір актуалізує питання спільного бачення принципів концепції соціальних послуг для України та країн ЄС, які стосуються і розглянутих ключових понять. Саме тому О.В. Тищенко наголошує на важливості міжнародної співпраці у сфері організації та надання соціальних послуг, що повинна бути спрямована на обмін досвідом практичної роботи та наукової інформації для впровадження у практику розвинених методик організації та надання якісних соціальних послуг, підготовки та перепідготовки кадрів, удосконалення нормативно-правової бази [25].

Висновки. Ключові поняття системи надання соціальних послуг перебувають у тісному взаємозв'язку, який виявляється у тому, що кожний окремо взятий термін передбачає обов'язкове існування решти з розглянутих понять. Вітчизняні підходи до питань соціального обслуговування свідчать про необхідність використання кожного із цих понять у науковому та практичному обігу, а зарубіжна практика ототожнює деякі поняття. Отже, важливо розробити термінологію, здатну відображати українську специфіку надання громадянам соціальних послуг та враховувати світовий досвід. Визначення, запропоновані у даній статті, сприятимуть досягненню цієї мети.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Белевцова Я.С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд. наук з держ. управл. : спец. 25.00.02 / Я.С. Белевцова ; Харківськ. регіонал. ін-т держ. управл. – Х., 2011. – 20 с.
2. Бюджетний кодекс України від 08.07.2010 № 2456-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2456-17>.
3. Бюджетний кодекс України від 21.06.2001 № 2542-III (втрапив чинність) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2542-14>.
4. Вступ до соціальної роботи : [навч. посіб.] / За ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 304 с.
5. Гафарова К.Е. Глобальна трансформація системи соціальних послуг : автореф. дис. ... канд. економ. наук : спец. 08.00.02 / К.Е. Гафарова ; КНЕУ ім. В. Гетьмана. – К., 2011. – 20 с.
6. Головатий М.Ф. Соціальна політика і соціальна робота: термінол.-понятійн. словник / М.Ф. Головатий, М.Б. Панасюк. – К. : МАУП, 2005. – 560 с.
7. Гончаров В.О. Соціальне обслуговування як організаційно-правова форма соціального забезпечення : автореф. дис. ... канд. юр. наук : спец. 12.00.05 / В.О. Гончаров ; НАН України Ін-т держ. і права ім. В.М. Корецького. – К., 2012. – 20 с.
8. Горемыкина Ю.В. Концепция социальных услуг в Украине и ЕС // Zeszyty naukowe Warszawskiej szkoły ekonomiki ім. Складовської-Кюрі. – 2015. – № 1(47). – С. 177–191.
9. Денисова И.П. Социальная политика : [учебник] / И.П. Денисова, Л.Р. Клиновенко. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2007. – 347 с.
10. Дубич К.В. Сучасна система надання соціальних послуг в Україні / К.В. Дубич // Державне управління: удосконалення та розвиток. – 2015. – № 3 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=821>.
11. Дубич К.В. Державне управління соціальними послугами: термінологічний аналіз / К.В. Дубич // Державне управління: теорія та практика. – 2014. – № 1. – С. 47–60.
12. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>.
13. Закон України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» від 21.06.2001 № 2558-III [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2558-14>.
14. Капська А.Й. Соціальна робота : [навч. посіб.] / А.Й. Капська. – К. : Центр навч. літ-ри, 2005. – 328 с.
15. Кастельс М. Информационная эпоха : экономика, общество, культура / М. Кастельс ; пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шаратана. – М. : ГУ ВШЭ, 2000. – 608 с.
16. Кривоконь Н.І. Соціально-психологічне забезпечення розвитку соціальних послуг в Україні : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : спец. 19.00.05 / Н.І. Кривоконь ; Ін-т психол. ім. Г.С. Костюка. – К., 2012. – 38 с.
17. Крупа С. Якість в соціальних послугах : [посібник для соціальних працівників в Україні] / С. Крупа [та ін.] ; пер. М. Фоллріхова. Грант «Open Society Foundation» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/013/001545.pdf?seek=1265205898>.
18. Лановенко О.А. Структура системи надання соціальних послуг в Україні: теоретико-прикладні аспекти визначення / О.А. Лановенко // Сучасні суспільні проблеми у вимірі соціології управління. Серія «Соціологія». – 2009. – Т. 10. – Вип. 140. – С. 112–121.
19. Офіційний сайт Європейського Союзу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://europa.eu/legislation_summaries/competition/state_aid/133230_en.htm.
20. Проект Закону України «Про соціальні послуги» (нова редакція) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/publish/article?art_id=178679.
21. Проект розпорядження Кабінету Міністрів України «Про Стратегію розвитку системи соціальних послуг в Україні на період до 2022 року» / Бюро соціальних та політичних розробок [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.bureau.in.ua/downloads/news/2016-04-08/STRATEGYYA-ROZVYTKU-SYSTEMY-SOTSIALNYH-POSLUG.pdf>.
22. Середа Х.В. Вимоги до інформаційного забезпечення системи планування наукових досліджень в АПН України. Концепту-

- альна модель даних / Х.В. Серета // Інформаційні технології і засоби навчання. – 2010. – № 2(16) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ime.edu-ua.net/em16/emg.html>.
23. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Т.В. Семигіна, К.С. Міщенко, Т.Г. Кіча [та ін.]. – К. : Зірка, 2007. – 52 с.
24. Теорії і методи соціальної роботи : [підруч. для студ. вищих навч. закладів] / За ред. Т.В. Семигіної, І.І. Миговича. – К. : Академвидав, 2005. – 328 с.
25. Тищенко О.В. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретично-правові проблеми / О.В. Тищенко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право» / Гол. ред. Ю.М. Бисага. – Ужгород : Гельветика, 2015. – Вип. 33. – Т. 1. – С. 197–202.
26. Ткаченко Ю.О. Теоретичні підходи до визначення сутності та особливостей соціальних послуг / Ю.О. Ткаченко // Науковий вісник Полтавського ун-ту споживчої кооперації України. Серія «Економічні науки». – 2010. – Ч. III. – № 4(43). – С. 36–39.
27. Britannica Concise Encyclopedia [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/551426/social-service>.
28. Business dictionary [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.businessdictionary.com/definition/social-services.html>.
29. Dictionary of Cancer Terms [Electronic resource]. – Access mode : <https://www.cancer.gov/publications/dictionaries/cancer-terms?cdrid=441264>.
30. Jordan B. Invitation to Social Work / Jordan B. – Oxford : Basil Blackwell, 1984. – 198 p.
31. Macmillan dictionary [Electronic resource]. – Access mode : http://www.macmillandictionary.com/thesaurus/british/social-service/social-service_4.
32. Oxford Pocket American Dictionary of Current English / ed. by F. R. Abate. – New York, Oxford : Oxford University Press, 2003 – 488 p.
33. Terms Definitions: Reverse discrimination / For Victims of Reverse Discrimination [Electronic resource]. – Access mode : http://www.adversity.net/Terms_Definitions/TERMS/Social_Services.htm.
34. The American heritage dictionary of the English language / ed. by B. Anderson et al. – [4th ed.]. – Boston, New York : Houghton Mifflin Company, 2000. – 2074 p.
35. The Free Dictionary by Farlex [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.thefreedictionary.com/social+service>.