

**СПЕЦИФІКА РОЗВИТКУ  
ГЛОБАЛЬНОГО РИНКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ  
У ТУРБУЛЕНТНИХ УМОВАХ СУЧАСНОСТІ**

**Чалюк Ю. О.**

**ВСТУП**

Прийняття Цілей сталого розвитку і включення до них соціального захисту населення як однієї з головних складових зробило цю сферу ключовим елементом національних і глобальної економічних систем починаючи від 2015 р. З іншого боку, розширення соціального захисту і кількості соціальних послуг, а також категорій населення, що мають право на їх отримання, сприяло розвитку змішаних систем соціального захисту, в яких поєднуються зусилля державних інститутів, інститутів місцевого самоврядування, міжнародних організацій, недержавних комерційних і некомерційних організацій / підприємств.

Зростання фінансових витрат на соціальний захист і надання соціальних послуг спонукало до пошуку шляхів підвищення ефективності, результативності та інклюзивності такого захисту / послуг, а також стимулювало споживачів послуг вирішувати власні соціальні проблеми через відповідні інститути (нефінансова допомога людям з обмеженими фізичними можливостями, інформаційна, консультаційна, освітня допомога такій категорії людей для набуття ними професії та самостійного фінансування власних потреб; невіплата допомоги з безробіття, а перекваліфікація безробітних і допомога у пошуку роботи або у відкритті власного бізнесу та ін.).

У турбулентних умовах сучасності особливого значення набувають наступні процеси терціаризації третинного сектору економіки:

- пошук оптимальних форм взаємодії та забезпечення синергетичного ефекту у сфері соціального захисту від спільної роботи державних інститутів, інститутів місцевого самоврядування, міжнародних організацій, недержавних комерційних та некомерційних організацій (підприємств);

- диджиталізація надання соціальних послуг для підвищення ефективності та інклюзивності;

- зростання економічної складової у наданні соціальних послуг (зниження витрат, здобуття економічного зиску та ін.);

- підвищення ефективності та якості надання соціальних послуг через впровадження ліцензування, акредитації та сертифікації у цій сфері діяльності;
- розширення кількості працівників і різновидів професій у сфері соціального забезпечення і надання соціальних послуг;
- акцент на стимулювання активності споживачів соціальних послуг у вирішенні власних соціальних проблем.

## **1. Принципи та країнові особливості надання соціальних послуг**

Як зазначалося вище, нові технологічні можливості у сфері комунікації створили нові проблеми для громадських представників: брендів, приватних осіб, громадських та політичних установ тощо.

Розвиток соціальної сфери, глобальної та національних економічних систем, а також соціалізації цих систем формує відповідні принципи і визначає проблематику надання соціальних послуг. Спостерігаються суттєві відмінності, особливо у питаннях залежності від розвитку економіки країни (економічно розвинені країни і країни, що розвиваються, зокрема, з транзитивними економіками).

Наголосимо на наявності розгалуженої сукупності принципів надання соціальних послуг на глобальному рівні (див. рис. 1), яку кожна країна адаптує під власну соціальну систему й економічні можливості, що породжує відповідні проблеми.

Принцип мінімального рівня соціального захисту скерований на те, щоб гарантувати окремим особам чи домашнім господарствам через надання їм соціальних послуг розв'язати складні життєві проблеми. Рівень мінімального соціального захисту залежить від економічного розвитку країни, законодавчо-нормативного забезпечення надання соціальних послуг, історичних аспектів формування соціальної сфери у державі і від державної участі у соціальному захисті. Наведене призводить до таких проблем:

- у країнах з розвиненими економіками мінімальний рівень соціального захисту має дестимулюючий вплив на активність отримувачів послуг у вирішенні їхніх соціальних проблем і повернення до самостійної життєдіяльності, а також стимулює збільшення потоків нелегальних мігрантів із країн, що мають низький рівень економічного і соціального розвитку;
- у країнах, що розвиваються, особливо з низьким і середнім доходом на душу населення, такий рівень переважно є недостатнім для повернення окремих осіб або домашніх господарств, які мають соціальні проблеми, до самостійної життєдіяльності, що спричиняє зріст

соціального напруження у суспільстві і має негативний вплив на економіку та державні фінанси;

– у країнах із транзитивною економікою пошук оптимального розміру мінімального рівня соціального захисту веде до появи окремих осіб або домашніх господарств, які мають соціальні проблеми та які або є неохопленими соціальними послугами, або дістають їх незаконно чи у надмірній кількості.

Потреба у вирішенні соціальних проблем може бути репрезентована у двох площинах. По-перше, кожна соціальна послуга повинна задовольняти конкретну потребу окремих осіб або домашніх господарств, що мають соціальні проблеми. По-друге, не повинні пропонуватися такі соціальні послуги, на які немає попиту / потреби від отримувачів згаданих послуг.

В економічно розвинених країнах спостерігаємо проблеми з розробки і запровадження соціальних послуг стосовно соціального захисту окремих категорій громадян – нелегальні емігранти і трудові мігранти. Країни, що розвиваються, через брак фінансових ресурсів не в змозі запропонувати належний перелік соціальних потреб, які сприятимуть розв'язанню всіх соціальних проблем власних громадян. Так, лише 35 % дітей у країнах мають дієвий доступ до соціального захисту. При цьому такого захисту позбавлені майже дві третини дітей у світі, а це 1,3 млрд осіб, які здебільшого проживають у країнах Африки та Азії<sup>1</sup>. У державах із транзитивною економікою проблемою вбачається необхідність перегляду переліку соціальних послуг, оскільки частина з них не відповідає сучасним вимогам населення, а частина – неспроможна у повному обсязі бути виконана через недостатність фінансових ресурсів, наприклад, безкоштовний проїзд чи медичне обслуговування.

Точність у визначенні мети і завдань надання послуг є важливою у розробці та реалізації соціальної політики й напрацювання соціальних стратегій. Проблемою тут вбачається встановлення нових цілей і завдань надання соціальних послуг населенню у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою під впливом зміни політичного курсу, вимог міжнародних організацій та безпосередньо окремих груп населення. Отже, часта зміна цілей і завдань надання соціальних послуг не дозволяє оцінити їх ефективність і результативність, а також потребує додаткових фінансових вкладень в умовах жорсткого дефіциту.

---

<sup>1</sup> МОП. Доповідь про соціальний захист у світі в 2017–2019 роках. Забезпечення загального соціального захисту для досягнення Цілей сталого розвитку. URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/europe//documents/publication/wcms\\_646848.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/europe//documents/publication/wcms_646848.pdf)



**Рис. 1. Принципи надання соціальних послуг на глобальному рівні**

*Джерело: систематизовано автором за даними<sup>2, 3</sup>*

<sup>2</sup> Chapter 1. An Introduction to Social Problems, Social Welfare Organizations, and the Profession of Social Work. URL: [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/38141\\_book\\_item\\_38141.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/38141_book_item_38141.pdf)

<sup>3</sup> European Economic and Social Committee. Principles for effective and reliable welfare provision systems. URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/principles-effective-and-reliable-welfare-provision-systems>

Окремою проблемою є те, що такий стан поточних справ у певній країні знижує зацікавленість до інвестування у надання соціальних послуг з боку міжнародних благодійних організацій, транснаціональних і багатонаціональних корпорацій, а також національних меценатів.

Доступність надання соціальних послуг і відсутність будь-якої дискримінації – один із ключових сучасних принципів побудови системи надання соціальних послуг. Цей вид послуг має бути доступним для будь-якої особи чи домашнього господарства, якщо такий суб'єкт має право на їхнє отримання та потребує розв'язання відповідних соціальних проблем. Перешкоди у реалізації згаданого принципу надання соціальних послуг спостерігаються у всіх без винятку країнах.

В економічно розвинених державах проблемою є доступ до соціальних послуг мешканців сільської місцевості і трудових мігрантів та емігрантів, а також частково молоді<sup>4</sup>. У країнах, що розвиваються, політичні, економічні, інфраструктурні та інституційні проблеми знижують доступ серед населення до соціальних послуг. Так, за даними Міжнародної організації праці, 71 % населення світу, або 5,2 млрд осіб, повністю або частково бракує доступу до соціальних послуг і вони позбавлені соціального захисту. Більшість такого населення припадає на країни, що розвиваються.

У державах із транзитивною економікою питання доступу населення до соціальних послуг і дискримінації пов'язані зі скороченням фінансування соціальної сфери, а також із реформуванням інфраструктури надання соціальних послуг. Це відбувається тоді, коли державні служби вже перестають надавати послуги, а комерційні і некомерційні організації не готові до їх надання у повному обсязі.

Останнім часом фіксується покращення ситуації з виконання досліджуваного принципу за допомогою використання цифрових технологій. А це викликає нові проблеми, пов'язані з доступом і через складності з матеріальним забезпеченням, розвитком відповідної інфраструктури і навчанням населення і соціальних робітників. Пропорційність пільг і послуг, іншими словами, мають бути належні за обсягом та формою<sup>5</sup>.

Перешкодою у виконанні цього принципу є для країн, що розвиваються, і країн із транзитивною економікою брак фінансових ресурсів. Інституційні проблеми не в змозі забезпечити відповідність

---

<sup>4</sup> WKKF. Meeting the Challenge of Social Service Delivery in Rural Areas. URL: <https://www.wkkf.org/news-and-media/article/2004/02/meeting-the-challenge-of-social-service-delivery-in-rural-areas>

<sup>5</sup> European Economic and Social Committee. Principles for effective and reliable welfare provision systems. URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/principles-effective-and-reliable-welfare-provision-systems>

пільг і послуг, коли пільги досить часто виявляються більшими, ніж можуть бути забезпечені через соціальні послуги (медичне обслуговування, освіта, допомога безробітним та ін.).

Ураховуючи обсяги надання соціальних послуг і фінансових ресурсів, що їх витрачають міжнародні організації, державні та недержавні інститути на соціальний захист населення, принцип солідарності вбачається нам базовим і таким, що покликаний забезпечити ширші обсяги і вищу ефективність у розв'язанні соціальних проблем окремих осіб, домашніх господарств і груп населення.

Проблеми економічно розвинених країн у дотриманні принципу солідарності у наданні соціальних послуг можна визначити такі, як намагання оптимізувати податки і знизити витрати на соціальні заходи з боку представників бізнесу, особливо великого; небажання частини населення нести солідарну відповідальність за надання соціальних послуг тим, хто має соціальні проблеми; наявність значної дискусії у суспільстві щодо допомоги іншим країнам та участі у відповідних міжнародних організаціях.

Для країн, що розвиваються, проблемами солідарної участі у наданні соціальних послуг є недостатній базис тих, хто має фінансувати надання соціальних послуг за рахунок податків та інших платежів; низька ефективність податкових систем, що знижує солідарну відповідальність за соціальний захист населення, особливо з боку осіб і домашніх господарств із великими доходами; наявність тіньового ринку.

Для країн із перехідною економікою перешкодами у реалізації наведеного принципу надання соціальних послуг можна назвати такі: недовіра до податкових систем країни і намагання уникнути оподаткування; наявність тіньового ринку, що знижує солідарні виплати на соціальний захист; реформування податкових систем, що зменшує солідарні виплати на соціальні послуги; недостатність фінансових ресурсів для надання соціальних послуг у повному обсязі.

*Особиста відповідальність* – базовий принцип отримання соціальних послуг. Саме окремі особи, домашні господарства, що мають соціальні проблеми, визначають їх глибину, потребу у підтримці і беруть на себе відповідальність за повернення до нормальної життєдіяльності, відмовляючись від одержання соціальних послуг. Варто вказати, що проблематика особистої відповідальності притаманна усім групам країн, що розглядаються у дослідженні.

Ми виокремили такі види проблеми: отримувачі соціальних послуг навмисно не відмовляються від них або необґрунтовано підвищують масштаби власних складних життєвих обставин; отримувачі соціальних послуг здебільшого виявляють пасивність і не бажають повертатися до

нормальної життєдіяльності, навіть із психологічних причин; отримувачі соціальних послуг не усвідомлюють і не можуть оцінити обсяг власних проблем та період відмови від таких послуг через інертність саме тих, хто надає такі послуги, у тому числі консультаційну, інформаційну та освітню допомогу. Одержання соціальних послуг покликано стимулювати участь у житті суспільства та підтримці суспільних відносин окремих осіб, домашні господарства і груп населення, які мають соціальні проблеми.

*Інтеграція у суспільство* – одне з ключових завдань надання соціальних послуг. Розглянемо проблематику реалізації цього принципу системи надання соціальних послуг, особливо у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою. Прикладом тут може слугувати підтримка людей з обмеженими фізичними можливостями або осіб (домашні господарства), що мають соціальні проблеми і територіально розташовані у сільській місцевості.

Раціональна структура системи надання соціальних послуг покликана забезпечувати максимально можливу ефективність правових, економічних та фінансових зв'язків між державними і недержавними, національними і міжнародними інститутами, надавачами й отримувачами послуг. Структура системи надання соціальних послуг залежить також від соціальної політики та державного управління<sup>6</sup>.

Кожна з обраних для проведення дослідження груп країн має складності у побудові та забезпеченні раціональної структури надання соціальних послуг.

Економічно розвинені країни перебувають у пошуку балансу між державними і недержавними, комерційними і некомерційними інститутами, що виступають або замовниками, або надавачами соціальних послуг. І проблемою тут є забезпечення ефективності, результативності, інклюзивності надання таких послуг.

Окремим питанням стоїть недопущення необґрунтованих фінансових витрат і збільшення навантаження на соціальні служби та соціальних працівників.

Країни, що розвиваються, мають складності у формуванні такої системи виходячи з наявних фінансових і економічних можливостей, а також у межах активізації залучення до надання соціальних послуг міжнародних організацій, транснаціональних і багатонаціональних корпорацій та інших міжнародних інвесторів у соціальну сферу.

---

<sup>6</sup> EUCERD. Guiding Principles for Specialised Social Services. European Union Committee of Experts on Rare Diseases, 2013. 21 p.

Значною проблемою тут нам вбачається вплив політичної складової на побудову раціональної структури системи надання соціальних послуг.

Для держав із транзитивною економікою головною перешкодою у формуванні раціональної структури системи надання соціальних послуг є існування атавізмів старої системи та інституційних пасток, що порушують умову раціональності. Проте усунення цих завад потребує критичних зусиль, що призведе до зниження ефективності системи, яке неможливе у рамках боротьби політичних еліт і постійного тиску на владні структури.

*Свобода вибору* дозволяє підвищити рівень участі отримувачів соціальних послуг у системі надання таких послуг та їхню активність на шляху повернення до нормальної життєдіяльності. З питаннями свободи вибору стикаються переважно країни, що розвиваються, і держави з транзитивною економікою. Країни, що розвиваються, враховуючи обмеженість фінансових можливостей і нерозвиненість систем надання соціальних послуг, не в змозі надати отримувачам соціальних послуг свободу вибору їх отримання. У такому разі можлива лише ситуація, коли послугу можуть або одержувати, або ні.

Для країн із перехідною економікою характерними перешкодами є авторитарне й адміністративне нав'язування соціальних послуг їхнім споживачам, а це зменшує рівень свободи вибору згаданих послуг. У цих державах досить часто соціальні послуги надають державні соціальні служби, які не мають альтернатив. Особливою проблемою свободи вибору соціальних послуг їх отримувачами у зазначених групах країн є недостатня поінформованість отримувачів про послуги, їх надавачів, можливості вибору та юридичні права окремих осіб, домашніх господарств і груп населення, що мають соціальні проблеми.

Суспільний інтерес визначається як зацікавленість окремих членів суспільства, домашніх господарств, суб'єктів господарювання, груп громадян, інститутів у підтримці системи надання соціальних послуг. За допомогою суспільного інтересу вибудовується раціональна система надання соціальних послуг, залучається суспільство, його окремі групи і громадяни до дискусії щодо структури системи соціальних послуг, формується позитивний імідж участі у наданні соціальних послуг.

Проблема суспільного інтересу властива усім групам обраних для дослідження країн. Якщо в економічно розвинених державах зафіксовано проблему складності з виявом заінтересованості окремих груп суспільства (бідні, трудові мігранти, емігранти та ін.), то у країнах, що розвиваються, і у державах із транзитивною економікою через наявність у більшості населення інших проблем (доходи, відпочинок, освіта, медичне обслуговування та ін.), інтерес до системи надання



соціальних послуг мають лише окремі активісти, спеціалізовані організації чи групи населення (наприклад, благодійні організації), суб'єкти господарювання, що залучені до системи, а також державні і муніципальні інститути.

Ураховуючи суспільну значущість і солідарну участь членів суспільства, а також громадян, для системи надання соціальних послуг важливим є *прозорість і неупередженість*. Саме цей принцип системи дозволяє контролювати як тих, хто надає соціальні послуги, так і фінансові потоки, спрямовані на надання згаданих послуг. Зацікавлена сторона повинна мати можливість одержувати інформацію про інститут, що замовив або надав соціальну послугу, отримувача послуг, джерело та обсяги фінансування послуги, використання фінансових ресурсів у наданні соціальної послуги, характеристику соціальної послуги, умови отримання і надання соціальної послуги, конкурентів серед надавачів соціальних послуг (за наявності) і серед самих послуг (за наявності), прибутковість надавача соціальних послуг<sup>7</sup>.

*Проблеми прозорості та неупередженості* у разі надання соціальних послуг є у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою. Причинами появи проблем є корупція; нерозвиненість інформаційних технологій; законодавчі обмеження (у законодавчих і нормативних актах не деталізовано питання прозорості і неупередженості); непрозорість державних і муніципальних інститутів, що надають соціальні послуги; політичні конфлікти і протидія окремих політичних сил; рівень підготовки соціальних працівників.

Зростання соціальних проблем у суспільстві та залучення до надання соціальних послуг, крім державних інститутів, інших суб'єктів системи (міжнародні та іноземні організації, іноземні та національні суб'єкти господарювання, іноземні та національні некомерційні організації, окремі фізичні особи) вимагають використання спільного підходу до надання таких послуг.

У кожній групі країн, що обрані для дослідження, спостерігаються проблеми з реалізацією принципу побудови системи надання соціальних послуг. У розвинених країнах проблемою є боротьба за імідж і складність виходу на ринок соціальних послуг міжнародних та іноземних організацій / інститутів. У країнах, що розвиваються, ключовим вбачаються питання відсутності розроблених соціальної політики і відповідних стратегій, що не дозволяє працювати суб'єктам системи разом. Причиною проблеми у цих країнах також можна вважати намагання здобути додаткові політичні дивіденди. У державах із

---

<sup>7</sup> Peto Z., Bungo G., Xhoxhaj A. Basic Principles of the System of Social Services and Assistance. Academicus. *International Scientific Journal*. 2021. № 3. Pp. 61–74.

транзитивною економікою складності у межах використання спільного підходу у разі надання соціальних послуг є неготовність соціальної сфери до реалізації цього принципу. Також проблемою можна вважати і політичну та законодавчо-нормативну складові, де у межах першої – окремі політичні сили намагаються набути додаткові політичні дивіденди, а друга – не дозволяє реалізувати принцип у законодавчому полі країни.

*Рівні умови та можливості* торкаються як замовників / надавачів соціальних послуг, так і отримувачів. Цей аспект сприяє підвищенню конкуренції та впливає на активність цих двох груп суб'єктів системи надання соціальних послуг, виступаючи головною складовою у піднесенні ефективності та результативності системи<sup>8</sup>.

Труднощі переважно існують у країнах, що розвиваються, і державах з перехідною економікою. Причинами цього назвемо нерозвиненість законодавчо-нормативної бази; преференції для державних чи приватних соціальних служб; корупція; недостатня поінформованість отримувачів соціальних послуг; неналежний рівень захисту прав надавачів або отримувачів соціальних послуг; політична боротьба між окремими суспільними групами.

## **2. Архітектоніка глобальної системи надання соціальних послуг**

Сучасна система надання соціальних послуг базується на дотриманні відповідних стандартів якості, що передбачає оцінку якості надання таких послуг. Оцінка та дотримання відповідної якості соціальних послуг дозволяє підвищити рівень задоволення отримувачів та оптимізувати витрати ресурсів на надання таких послуг, зокрема, фінансових і трудових.

Проблемами країн, що розвиваються, і держав із перехідною економікою є відсутність критеріїв та методик оцінки якості надання соціальних послуг; нерозвиненість системи оцінки якості надання соціальних послуг, у тому числі стандартизації, акредитації, ліцензування; правове неврегулювання оцінки якості надання соціальних послуг.

Координація як принцип побудови та функціонування системи надання соціальних послуг стосується таких аспектів, як забезпечення якості взаємозв'язків між різними суб'єктами системи; формування трансграничних зв'язків у питаннях соціального захисту; побудова діалогу між зацікавленими учасниками системи, зокрема отримувачами

---

<sup>8</sup> University of Nevada. Understanding The 12 Grand Challenges for Social Work. URL: <https://onlinedegrees.unr.edu/blog/understanding-the-12-grand-challenges-for-social-work>

послуг; узгодження дій суб'єктів системи у контексті досягнення цілей і завдань системи надання соціальних послуг.

Проблеми координації у системі надання соціальних послуг спостерігаються у всіх типах країн, що обрані для дослідження. В економічно розвинених державах причиною є розгалуженість замовників і надавачів соціальних послуг та боротьба за отримувачів. У країнах, що розвиваються, причиною проблем є недостатній розвиток системи надання послуг, корупція і проблеми формування законодавчо-нормативної бази у сфері соціального захисту населення. У державах із транзитивною економікою наявні складності з процесами децентралізації та зниження ролі державних інститутів у соціальній сфері.

Компетентність має створювати надійні умови для ефективності, результативності, якості надання соціальних послуг і недопущення до надання цих послуг непідготовлених фізичних осіб, а також суб'єктів господарювання, організацій / установ. Компетентність забезпечується побудовою системи навчання соціальних працівників, їх досвідом роботи, можливістю застосування знань у соціальній сфері, що сприятиме зниженню соціальної напруженості та підвищенню рівня задоволення отримувачів послуг.

Проблеми компетентності торкаються структури і функціонування систем надання соціальних послуг у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою. Це пов'язано з відсутністю чи недосконалістю системи навчання соціальних працівників або підвищення їхньої кваліфікації; питаннями фінансування підготовки соціальних робітників; нерегульованістю питань щодо вимог до замовників і надавачів соціальних послуг; низькою якістю контролю за професійною діяльністю надавачів соціальних послуг.

Гідність людини – ключова детермінанта формування і функціонування системи надання соціальних послуг. Соціальні працівники повинні ставитися до кожного зі споживачів соціальних послуг із повагою і виявом турботи, урахувуючи індивідуальні особливості, а також допомагати соціальному самовизначенню таких споживачів.

Зазначасмо і наявність питань у забезпеченні принципу гідності людини у разі формування і функціонування систем надання соціальних послуг в усіх обраних для дослідження групах країн. Причини цього можна назвати такі: завантаженість як соціальних служб загалом, так і окремих соціальних працівників зокрема; непідготовленість соціальних робітників чи їх некомпетентність; психологічна втома соціальних працівників; неефективність побудови системи або їхніх структур;

загальна неготовність систем чи окремих суб'єктів обслуговувати встановлену кількість отримувачів соціальних послуг, і навіть у кризових ситуаціях.

Ураховуючи різноманіття окремих осіб, домашніх господарств і груп населення, а також їх соціальних проблем, система надання соціальних послуг має бути універсальною, тобто такою, що спроможна розв'язати принаймні більшість індивідуальних соціальних питань населення країни.

Отже, універсальність системи надання соціальних послуг вказує, що система має вплив на всіх громадян країни, ефективна на всій території, має відповідне законодавче забезпечення для вирішення соціальних проблем громадян, забезпечує задоволення потреб отримувачів соціальних послуг до певного базового (мінімального) рівня.

Економічно розвинені країни стикаються із проблемами у межах реалізації принципу універсальності через зростання індивідуальних потреб і розширення свободи вибору окремих осіб, домашніх господарств і груп населення. За цих обставин потреби зростають або змінюються швидше, ніж встигає реагувати система соціального захисту країни.

Країни, що розвиваються, через брак фінансових коштів і нерозвиненість системи надання соціальних послуг можуть забезпечувати часткове задоволення потреб окремих осіб, домашніх господарств і груп населення, що мають соціальні проблеми. Проте такий перебіг справ порушує принцип універсальності.

Держави з транзитивною економікою мають складності з універсальністю системи надання соціальних послуг через її реформування і перебудову, що знижує можливості реакції системи на сучасні соціальні проблеми у суспільстві.

Організація системи надання соціальних послуг базується на партнерстві між замовниками, надавачами та отримувачами послуг. Партнерство допомагає підвищити результативність, ефективність та якість соціального захисту, а також розширює охоплення потреб окремих осіб, домашніх господарств і груп населення, які мають соціальні проблеми<sup>9</sup>.

Проблеми партнерства у межах функціонування систем надання соціальних послуг наявні у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою. Причинами є такі: недостатнє законодавче забезпечення взаємодії суб'єктів системи; корупція; політична боротьба; протидія державного і приватного сектору у сфері соціального захисту;

---

<sup>9</sup> Європейська соціальна хартія. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_062#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text)

підготовка державних службовців та адміністраторів приватних соціальних служб.

Зростання кількості та різноманіття потреб окремих осіб, домашніх господарств і груп населення, які мають соціальні проблеми, потребують застосування принципу децентралізації у разі формування і функціонування системи надання соціальних послуг. *Децентралізація* сприяє збільшенню кількості соціальних послуг, підвищенню обсягів допомоги, прискоренню поширення послуг по всій країні, зокрема й у сільській місцевості, забезпеченню якості надання соціальних послуг<sup>10</sup>.

Проблеми децентралізації фіксуються у країнах, що розвиваються, і державах із транзитивною економікою. Це пов'язано з формуванням законодавчо-нормативної бази соціального захисту населення; конфліктом інтересів державних і місцевих владних інститутів; побудовою системи фінансування соціального захисту; особливостями бюджетних відносин між центральною і регіональною владою; розподілом і перерозподілом фінансових потоків у країні, у тому числі й у бюджетній сфері<sup>11</sup>.

Намагання підвищити ефективність соціального захисту сприяло зростанню ролі *індивідуального підходу в наданні соціальних послуг*. Розуміння індивідуальних особливостей соціальних питань окремої особи і домашнього господарства дозволяє збільшити ефективність допомоги й оптимізувати обсяги ресурсів на її надання.

Причини проблем застосування індивідуального підходу в усіх обраних для дослідження групах країн можна назвати такі: завантаженість соціальних служб та окремих соціальних робітників; залучення фінансових ресурсів; побудова систем надання соціальних послуг, що спрямована на масовість; неготовність зміни підходів до надання соціальних послуг національними система соціального захисту.

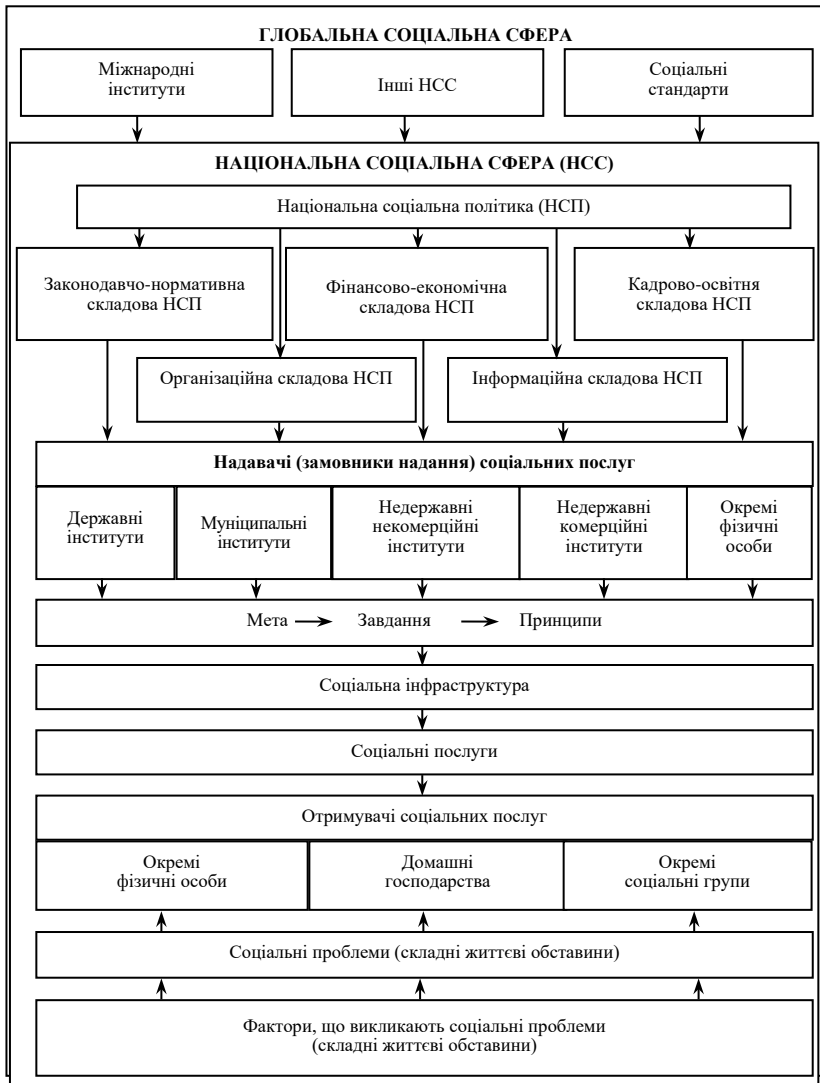
Реалізація значної кількості принципів побудови і функціонування системи надання соціальних послуг стикається з проблемами, що можна визначити як найбільш характерними для країн, що розвиваються, і держав із транзитивною економікою. Однак в економічно розвинених державах також було виявлено проблеми реалізації принципів системи надання соціальних послуг.

---

<sup>10</sup> Про соціальні послуги. Закон України. *Відомості Верховної Ради*. 2019. № 18. Ст. 73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>11</sup> Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Соціальні послуги в громадах – підтримка реформи соціальної політики в Україні. Київ, 2019. 16 с.

Отже, ефективність, результативність та якість соціальних послуг залежать від побудови системи їх надання як на глобальному, так і національному рівнях (див. рис. 2).



**Рис. 2. Архітектура системи надання соціальних послуг**

*Джерело: власні дослідження автора*

Наголосимо на помітній дії складових соціальної політики щодо надання соціальних послуг на національному рівні, де:

- законодавчо-нормативна складова містить сукупність законодавчих і нормативних актів на національному рівні, а також ратифікованих міжнародних і міждержавних угод;

- фінансово-економічна складова забезпечує зв'язок соціальної сфери з глобальною і національними економічними системами та визначає рівень фінансової і комерційної підтримки у наданні соціальних послуг;

- кадрово-освітня складова містить систему навчання співробітників соціальних служб, а також підбір, навчання, перенавчання, підвищення кваліфікації осіб, пов'язаних із наданням соціальних послуг;

- організаційна складова формує вертикальні і горизонтальні зв'язки між учасниками системи надання соціальних послуг;

- інформаційна складова забезпечує функціонування інформаційних потоків між учасниками системи надання соціальних послуг, і навіть включає використання сучасного програмного забезпечення та диджиталізацію надання цих послуг<sup>12</sup>.

Ключовим елементом системи надання соціальних послуг є надавачі або замовники таких послуг.

Ми виокремили три ймовірні варіанти роботи суб'єктів системи надання послуг.

1. Замовниками і надавачами соціальних послуг виступають одні й ті ж соціальні служби. Такий варіант використовують у країнах, в яких або переважна більшість цих послуг надається державними соціальними службами, або коли соціальна інфраструктура недостатньо розвинена<sup>13</sup>.

2. Замовники і надавачі соціальних послуг – це різні суб'єкти системи соціальних послуг. За такого варіанта замовниками виступають як державні, так і недержавні інститути, а надавачами – переважно відповідні комерційні та некомерційні організації, а також окремі фізичні особи, які мають відповідні дозволи (ліцензії, акредитацію, сертифікати та ін.). Такий підхід характерний здебільшого для економічно розвинених країн<sup>14</sup>.

3. У системі наявні як замовники, що виступають і надавачами соціальних послуг, так і замовники та надавачі соціальних послуг, які

---

<sup>12</sup> Sardak S., Bilskeya O., Simakhova A. Potential of economy socialisation in the context of globalisation. *Economic Annals-XXI*. 2017. № 164 (3-4). P. 4–8.

<sup>13</sup> Wang Y., Benner A. D. Cultural socialization across contexts: family-peer congruence and adolescent well-being. *Journal of Youth and Adolescence*. 2016. № 45(3). P. 594–611.

<sup>14</sup> Filstad C. Organizational commitment through organizational socialization tactics. *Journal of Workplace Learning*. 2021. № 23(6). P. 376–390.

або лише замовляють, або лише надають послуги. Цей варіант актуальний для економік перехідного типу чи для тих, що намагаються розвинути і реформувати соціальну сферу до другого варіанта функціонування надавачів / замовників соціальних послуг<sup>15</sup>.

Розкриваючи роль надавачів / замовників надання соціальних послуг, слід звернути увагу на піднесення ролі місцевих інститутів. Це пов'язано з підвищенням значущості місцевого самоврядування у різних країнах, а також міжнародних організацій, національних інститутів інших країн і міжнародних благодійних фондів. Останні три групи суб'єктів системи надання соціальних послуг виступають головно замовниками надання цих послуг для країн, що розвиваються, а також держав із транзитивною економікою<sup>16</sup>.

З іншого боку, поліпшується роль бізнесу як надавачів або замовників надання соціальних послуг, коли суб'єкти господарювання можуть надавати / замовляти надання послуг для своїх працівників чи громадян країни, в якій провадять виробничу чи фінансову діяльність у межах реалізації власних програм соціальної відповідальності.

## ВИСНОВКИ

Отже, рівень мінімального соціального захисту залежить від економічного розвитку країни, законодавчо-нормативного забезпечення надання соціальних послуг, історичних аспектів формування соціальної сфери у державі і від державної участі у соціальному захисті. У країнах з розвиненими економіками мінімальний рівень соціального захисту має дестимулюючий вплив на активність отримувачів послуг у вирішенні їхніх соціальних проблем і повернення до самостійної життєдіяльності, а також стимулює збільшення потоків нелегальних мігрантів із країн, що мають низький рівень економічного і соціального розвитку. У державах, що розвиваються, особливо з низьким і середнім доходом на душу населення, такий рівень переважно є недостатнім для повернення окремих осіб або домашніх господарств, які мають соціальні проблеми, до самостійної життєдіяльності, що спричиняє зріст соціального напруження у суспільстві і має негативний вплив на економіку та державні фінанси.

*Рекомендації.* Потреба у вирішенні соціальних проблем, на наш погляд, може бути репрезентована у двох площинах. По-перше, кожна соціальна послуга повинна задовольняти конкретну потребу окремих осіб або домашніх

---

<sup>15</sup> Penninx R. Problems of and solutions for the study of immigrant integration. *CMS*. 2019. № 7 (13). P. 1–11.

<sup>16</sup> United Nations. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. URL: <https://sdgs.un.org/2030agenda>



господарств, що мають соціальні проблеми. По-друге, не повинні пропонуватися такі соціальні послуги, на які немає попиту / потреби від отримувачів згаданих послуг.

Ураховуючи суспільну значущість і солідарну участь членів суспільства, а також громадян, для системи надання соціальних послуг рекомендуємо дотримуватись принципу *прозорості і неупередженості*. Саме цей принцип дозволяє контролювати як тих, хто надає соціальні послуги, так і фінансові потоки, спрямовані на надання згаданих послуг. Зацікавлена сторона повинна мати можливість одержувати інформацію про інститут, що замовив або надав соціальну послугу, отримувача послуг, джерело та обсяги фінансування послуги, використання фінансових ресурсів у наданні соціальної послуги, характеристику соціальної послуги, умови отримання і надання соціальної послуги, конкурентів серед надавачів соціальних послуг, прибутковність надавача соціальних послуг.

## **АНОТАЦІЯ**

Наведено архітектуру глобальної системи надання соціальних послуг. Особливу увагу приділено складовим національної соціальної політики: законодавчо-нормативній, фінансово-економічній, кадрово-освітній, організаційній та інформаційній. Розкрито цілі і завдання надання соціальних послуг, а також фактори, які спричинюють соціальні проблеми. Сформульовано сукупність принципів розвитку глобального ринку соціальних послуг. Виокремлено проблеми реалізації кожного з принципів в економічно розвинених країнах, країнах, що розвиваються, і державах з перехідною економікою. Наголошено на переважанні проблем реалізації принципів надання соціальних послуг у двох останніх групах країн.

## **Література**

1. Chapter 1. An Introduction to Social Problems, Social Welfare Organizations, and the Profession of Social Work. URL: [https://www.sagepub.com/sites/default/files/upmassets/38141\\_book\\_item\\_38141.pdf](https://www.sagepub.com/sites/default/files/upmassets/38141_book_item_38141.pdf)

2. European Economic and Social Committee. Principles for effective and reliable welfare provision systems. URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/principles-effective-and-reliable-welfare-provision-systems>

3. МОП. Доповідь про соціальний захист у світі в 2017–2019 роках. Забезпечення загального соціального захисту для досягнення Цілей сталого розвитку. URL: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/europe//documents/publication/wcms\\_646848.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/europe//documents/publication/wcms_646848.pdf)

4. WKKF. Meeting the Challenge of Social Service Delivery in Rural Areas. URL: <https://www.wkkf.org/news-and-media/article/2004/02/meeting-the-challenge-of-social-service-delivery-in-rural-areas>
5. European Economic and Social Committee. Principles for effective and reliable welfare provision systems. URL: <https://www.eesc.europa.eu/en/our-work/opinions-information-reports/opinions/principles-effective-and-reliable-welfare-provision-systems>
6. EUCERD. Guiding Principles for Specialised Social Services. European Union Committee of Experts on Rare Diseases, 2013. 21 p.
7. Peto Z., Bungo G., Xhoxhaj A. Basic Principles of the System of Social Services and Assistance. Academicus. *International Scientific Journal*. 2021. № 3. P. 61–74.
8. University of Nevada. Understanding The 12 Grand Challenges for Social Work. URL: <https://onlinedegrees.unr.edu/blog/understanding-the-12-grand-challenges-for-social-work>
9. Європейська соціальна хартія. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_062#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text)
10. Про соціальні послуги. Закон України. *Відомості Верховної Ради*. 2019. № 18. ст. 73. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
11. Нечосіна О. Функціонування системи соціальних послуг в Україні: короткий опис. Соціальні послуги в громадах – підтримка реформи соціальної політики в Україні. Київ, 2019. 16 с.
12. Sardak S., Bilskaya O., Simakhova A. Potential of economy socialisation in the context of globalisation. *Economic Annals-XXI*. 2017. № 3-4. Pp. 4–8.
13. Wang Y., Benner A. D. Cultural socialization across contexts: family-peer congruence and adolescent well-being. *Journal of Youth and Adolescence*. 2016. № 45(3). Pp. 594–611.
14. Filstad C. Organizational commitment through organizational socialization tactics. *Journal of Workplace Learning*. 2021. № 23(6). P. 376–390.
15. Penninx R. Problems of and solutions for the study of immigrant integration. CMS. 2019. № 7 (13). P. 1–11.
16. United Nations. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. URL: <https://sdgs.un.org/2030agenda>

**Information about the author:**

**Yuliia Chaliuk**

Doctor of Economics,

Professor of the Department of Economic Theory,

Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

54/1, Beresteysky Ave., Kyiv, 03057, Ukraine