

УДК 364.042

ORCID iD 0000-0001-8458-9163

Льчук Л. І.

кандидат політичних наук, доцент,  
заступник директора з наукової роботи  
науково-дослідного Інституту праці і  
зайнятості населення Мінсоцполітики і НАН  
України, м. Київ

## ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ ОТРИМУВАЧІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ: НАУКОВІ ПІДХОДИ

*В статті досліджено наукові підходи щодо якості обслуговування при наданні соціальних послуг, особливо для осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах. Якість розглядається як рівень задоволеності споживачів послуг і визначається здебільшого цінністю цих послуг. Акцентована увага на тому, що проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер, а її вирішення прямо впливає на розвиток та подальше функціонування соціальної сфери України. Наголошено на тому, що послугам взагалі та соціальним послугам зокрема, порівняно з товарами, притаманні певні особливості, які обов'язково потрібно враховувати при дослідженні, а саме: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність права власності.*

**Ключові слова:** соціальна політика; соціальна послуга; якість; якість соціальної послуги; складні життєві обставини; якість обслуговування; моніторинг та оцінка якості.

*В статье исследованы научные подходы к качеству обслуживания при предоставлении социальных услуг, особенно для лиц, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах. Качество рассматривается как уровень удовлетворенности потребителей услуг и определяется в основном ценностью этих услуг. Акцентировано внимание на том, что проблема качества имеет в современном мире универсальный характер, а ее решения напрямую влияет на развитие и дальнейшее функционирование социальной сферы Украины. Отмечено, что услугам вообще и социальным услугам в частности, по сравнению с товарами, присущи определенные особенности, которые обязательно нужно учитывать при исследовании, а именно: неосвязаемость; неотделимость; непостоянство; недолговечность; отсутствие права собственности.*

**Ключевые слова:** социальная политика; социальная услуга; качество; качество социальной услуги; сложные жизненные обстоятельства; качество обслуживания; мониторинг и оценка качества.

*The article examines scientific approaches to the quality of service in the provision of social services, especially for those in difficult life situations. Quality is seen as the level of satisfaction of service users and is determined primarily by the value of these services. The attention is focused on the fact that the problem of quality has a universal character in the modern world, and its decisions directly affect the development and further functioning of the social sphere of Ukraine. It is noted that the services in general and social services, in particular, in comparison with the goods, have certain features that must be taken into account in the study, namely intangibility; inseparability; inconstancy; shortterm; lack of ownership.*

**Keywords:** social policy; social service; quality; quality of social services; difficult life circumstances; quality of service; monitoring and quality assessment.

**Актуальність роботи.** В сучасних соціально-економічних та політичних умовах українського суспільства можна виділити низку чинників, що постали викликом перед існуючою системою надання соціальних послуг, і які, відповідно, актуалізують завдання щодо її оптимізації та удосконалення: це і тенденції до загального старіння населення України, і зростання показників інвалідизації населення, збільшення контингенту малозабезпечених сімей з дітьми, бездомні особи, поява нової групи внутрішньопереміщених осіб та біженців, та інші, хто опинився в складних життєвих обставинах і не може їх самостійно подолати. Отже, стрімко зростає потреба у соціальних послугах. Тому, сьогодні система надання соціальних послуг перетворюється в потужний амортизатор, важливий інструмент

щодо підтримки вразливих груп населення. Крім того, все це відбувається на фоні реформи децентралізації, коли принципово змінюються зони відповідальності держави та органів місцевого самоврядування. Відповідно, актуалізується необхідність опрацювання та впровадження якісно нових технологій та інструментів соціальних послуг для адаптації до сучасних реалій українського суспільства. Система надання соціальних послуг має враховувати світові тенденції розвитку, реалізацію інтересів населення як споживача послуг, інтересів держави щодо розробки стратегії розвитку сфери соціальних послуг та забезпечення її реалізації на практиці шляхом вдосконалення фінансових інструментів та нормативів, інтересів недержавних організацій, що надають соціальні послуги.

Реалізація державою активної соціальної політики обумовлює необхідність удосконалення управління соціальними послугами на основі достовірної оцінки їх якості. Оцінка якості надання соціальних послуг є важливим елементом системи соціального захисту населення. Вона не тільки дозволяє здійснювати контроль якості обслуговування, надає базу для аналізу і прийняття управлінських рішень, але й забезпечує зворотній зв'язок, що є необхідним для будь-якої сталої та здатної до розвитку системи.

Соціальними послугами та визначення їх якості активно займаються органи Центральної виконавчої влади, зокрема Міністерство соціальної політики України, а саме: Директорат сім'ї та соціальної підтримки населення; Директорат соціальних послуг та інтеграції; Директорат захисту прав осіб з інвалідністю; Управління інтегрованих соціальних послуг; Управління протидії торгівлі людьми та запобігання домашньому насильству. Вони розробляють та запроваджують в практичну діяльність нормативно-правові акти щодо зазначеного питання. 16 січня 2019 року Кабінетом Міністрів України Мінсоцполітики визначено Національним координатором щодо розвитку послуги раннього втручання в Україні. Значну роботу в цьому напрямі проводили і проводять науковці, такі як: К.В. Дубич (механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні); Ю.В. Горемкіна (моніторинг та оцінювання ефективності якості соціальних послуг); Т.В. Сич (управління якістю соціальних послуг); О.О. Давидюк (соціологічні дослідження щодо надання соціальних послуг) та ін. Науково-дослідний Інститут праці і зайнятості населення Мінсоцполітики і НАН України виконував і виконує НДР щодо практичного аспекту оцінювання якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах (Далі СЖО) (№ держреєстрації 0118U003500). Значну роботу щодо якості соціальних послуг проводять громадські організації такі як: Бюро соціальних та політичних розробок; МБФ Карітас України; Дитячий фонд ООН Юнісеф в Україні; Твінінг Проект тощо.

Попри значну кількість досліджень потрібно зазначити, що проблема визначення якості надання соціальних послуг залишається не вирішеною. Наразі потребує вдосконалення визначення критеріїв якості, якісних та кількісних параметрів. На сьогодні для Об'єднаних територіальних громад (Далі ОТГ) не достатньо методичних матеріалів та фінансування на покращення якості надання соціальних послуг, а відтак і фахівців з даного питання.

*Метою статті є аналіз наукових підходів щодо визначення якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які знаходяться у СЖО для їх практичного застосування в Україні.*

Соціальна політика будь-якої держави спрямована на соціальний захист різних соціальних і демографічних груп населення, особливо тих осіб, які знаходяться у СЖО. Ефективний соціальний захист – це не лише гарантовані державою соціальні виплати, а насамперед розвинена мережа соціальних послуг, які надаються з урахуванням особливостей і потреб різних категорій клієнтів. З урахуванням означеного, актуальна система соціальних послуг повинна відповідати потребам громадян і орієнтуватися на покращення якості їхнього життя [1]. Вирішальним елементом механізму підвищення рівня якості соціальних послуг є якість обслуговування клієнтів, котрі перебувають у СЖО. Чималу роль у зазначеному процесі відіграє персонал соціальних служб та закладів, адже саме він взаємодіє з клієнтами, впливає на отримувачів послуг, допомагаючи подолати різноманітні проблеми останніх, та допомагає налагоджувати тривалі зв'язки з соціальними закладами. Отже, процедура якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг передбачає не лише дотримання законодавства, відповідних процедур, технологій та прийомів під час обслуговування, хоча, звичайно, і це дуже важливо, а й наявність відповідного рівня кваліфікації працівників соціальної служби. Звичайно, найважливішим ресурсом будь-якої організації є її працівники. І насамперед, це стосується організацій і установ, в яких поведінка і професійний рівень працівників безпосередньо впливають на якість послуг.

Останнім часом публікації щодо дослідження та оцінки рівня якості стали дуже поширеними як в науковій, так і в публіцистично-практичній літературі. Обумовлено це, здебільшого, зміною

політичного та економічного спрямування країни. Сьогодні якість із другорядного фактору стає вирішальною умовою діяльності суспільства і навіть оздоровлення економіки країни в цілому. В будь-якій організації актуальність управління якістю визначається її спрямованістю на забезпечення такого рівня якості послуг, який мав можливість повністю задовольнити всі вимоги споживача.

Отже, якість обслуговування отримувачів соціальних послуг стає своєрідною вимогою сьогодення, адже орієнтація уряду на соціум передбачає перш за все якісне розв'язання проблем найбільш вразливих верств населення: проблемних сімей із дітьми, осіб похилого віку та з інвалідністю. Дослідження якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у СЖО, зазвичай починається із проведення моніторингу існуючого рівня якості. Моніторинг та оцінка проводяться з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам цих послуг та потребам їх отримувача; забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг; оптимізації та удосконалення діяльності; підвищення рівня професійної компетенції соціальних працівників; виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг; дотримання встановленого рівня або підвищення рівня якості соціальних послуг, що надаються. Але, перед тим як ґрунтовно проаналізувати методи оцінки якості обслуговування та інструментарій дослідження, для кращого розуміння проблематики варто провести дослідження категоріального апарату, зокрема, дослідити категорію «якість», визначити її особливості із урахуванням предмету дослідження та дослідити такі поняття, як соціальні послуги та обслуговування отримувачів соціальних послуг.

Проблема забезпечення якості має в сучасному світі універсальний характер, а її вирішення прямо впливає на розвиток та подальше функціонування будь-якої організації. Значення поняття «якість» змінювалося з розвитком науково-технічного прогресу та еволюції поглядів численних науковців, що досліджували та досліджують якість з різних сторін. Кожен науковець, досліджуючи поняття «якість», розглядає та тлумачить його залежно від напрямку дослідження, намагаючись внести новизну, уточнити існуючі підходи до визначення якості [2, С.155]. Однак, серед розмаїття визначень терміну «якість» на сьогодні єдиного підходу до тлумачення цього поняття не існує, оскільки дана категорія є багатогранною та динамічною.

Враховуючи напрям дослідження, важливо відзначити еволюцію визначення поняття «якість» провідними організаціями в галузі стандартизації та регулювання якості. Так, якщо відповідно до Державного стандарту 15467-79 якість визначалася як сукупність властивостей продукції, що зумовлюють її придатність задовольнити певні потреби у відповідності з її призначенням [3], то вже у міжнародному стандарті ДСТУ ISO 9000:2015 прописано, що організації якість продукції та послуг визначають здатністю задовольняти замовників, а також передбаченим і непередбаченим впливом на відповідні зацікавлені сторони. При чому, якість продукції та послуг охоплює не тільки їхні передбачені функції та характеристики, але також їх цінність і користь для замовника [4, С.2].

Поняття «якість послуги» дещо нове для України. Лексика цього поняття формується за рахунок поєднання двох непростих базових економічних понять: якість і послуга.

Для більшості споживачів якість послуг – поняття широкі й неоднозначне, тому кожен розуміє його по-своєму та дуже часто неправильно. Справа в тому, що якість – це не окремо взята ознака, а найчастіше цілий комплекс ознак, які дозволяють у сукупності судити про послугу. При цьому частина споживачів розглядає якість у загальному, широкому розумінні, а інша – конкретні ознаки.

Фахівці з якості послуг вважають, що якість – це чітко визначена величина, її можна виміряти, проконтролювати, і тому якістю можна керувати та вдосконалювати. Зокрема, якість як «відповідність вимогам» передбачає, що до початку розробки та створення послуги було визначено набір однозначних, що можна вимірювати вимог, які гарантують її якість і контролюються на всіх етапах процесу обслуговування. Будь-які відхилення від цих вимог визначають як дефекти, тобто ознаки відсутності якості або її зниження. Якість послуг – комплексне поняття, що всебічно характеризує ефективність діяльності, стиль управління, стратегію, маркетинг та організацію надання послуг [5, С.254].

Враховуючи численні підходи до визначення та трактування поняття «якість», в статті якість розглядається як рівень задоволення споживачів послуг і визначається здебільшого цінністю цих послуг. Цінність - це здатність послуги задовольняти потреби або забезпечувати вигоди отримувача [6, С.69]. Для отримувачів соціальних послуг лише ті результати мають цінність, які відповідають їх очікуванням. Цінність, безумовно, є суб'єктивною величиною, її існування залежить від індивідуального сприйняття й специфічних потреб отримувача. І у тому випадку, якщо в отримувача соціальної послуги немає в чомусь потреби, то поліпшення компонентів, пов'язаних з якістю послуги, не зробить цю послугу потрібною.

В свою чергу, у вартість соціальної послуги для отримувачів включаються й додаткові властивості послуги, різноманітні зовнішні дефекти (наприклад, дефекти самого процесу обслуговування або недостатній рівень забезпечення процесу), незадоволені вимоги та додаткові затрати.

Автор зазначає, що соціальна послуга, як економічна категорія, є результатом виключно людської діяльності, тобто нематеріальної діяльності, дії або вигоди, яку можна запропонувати споживачу за гроші або інші цінності.

У зв'язку з цим, при визначенні якості соціальної послуги, як економічної категорії, використовувались такі її характеристики як: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність права власності.

Коротко розглянемо зазначені характеристики. **Невідчутність** послуги означає, що її не можна продемонструвати споживачу, її неможливо оцінити за допомогою органів відчуття, які властиві людині. **Невіддільність** послуг означає, що створення і споживання послуги відбуваються одночасно - стадії її життя нерозривно пов'язані і послуга невіддільна від свого джерела. **Непостійність** послуги – це одна із характеристик послуг, яка означає, те, що її якість залежить від того, хто її надає, а також від того, коли вона надається. Якість послуги контролювати дуже важко. Як було зазначено вище, якість надання соціальної послуги залежить не тільки від характеристик даної послуги, а й від соціального працівника, його кваліфікації, психологічного стану. Однакові послуги можуть мати зовсім різні характеристики для споживача в залежності від того, який працівник буде реалізовувати соціальну послугу. Навіть найефективніші стратегії не здатні будуть приносити результат, якщо співробітники соціальних закладів будуть працювати погано і обслуговувати отримувачів соціальних послуг з низьким рівнем якості. Тобто якість надання послуги та її реалізація залежить від персоналу. **Недовговічність** послуги означає, що послугу не можливо зберегти з метою використання в майбутньому. Ця особливість впливає з невіддільності послуг, оскільки, як зазначалося, процес надання послуги та її споживання відбувається одночасно. **Відсутність права власності** означає, що споживач послуги має доступ до неї тільки протягом обмеженого періоду часу, протягом якого саме цю послугу використовує отримувач. Отримувач послуги в результаті її використання одержує певний ефект, результат від послуги, що фактично і являє собою те, чим володіє отримувач послуги. Тобто отримувач послуги володіє тільки результатом, корисним ефектом, який виникає від використання послуги [7].

З означеного вище впливає, що якість послуг неможливо перевірити попередньо, оскільки їх надання і споживання відбуваються одночасно, а вони самі характеризуються мінливістю, невідчутністю, невіддільністю об'єкта та суб'єкта (клієнт бере участь у процесі надання послуги). Потрібно зазначити, що в статті розглядається якість як виключно соціальна категорія через призму соціальних послуг та обслуговування отримувачів соціальних послуг. Перелік цих послуг визначений та затверджений наказом Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати» і налічує 17 основних позицій [8].

Отже, якість соціальних послуг, що надаються отримувачам, які перебувають у складних життєвих обставинах, представляє собою сукупність властивостей, котрі визначають її придатність задовольняти індивідуальні потреби конкретного отримувача соціальних послуг. Вона має специфічні можливості і проявляється через певні форми, такі, як якість виконання послуг і якість обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у СЖО (рис.1).

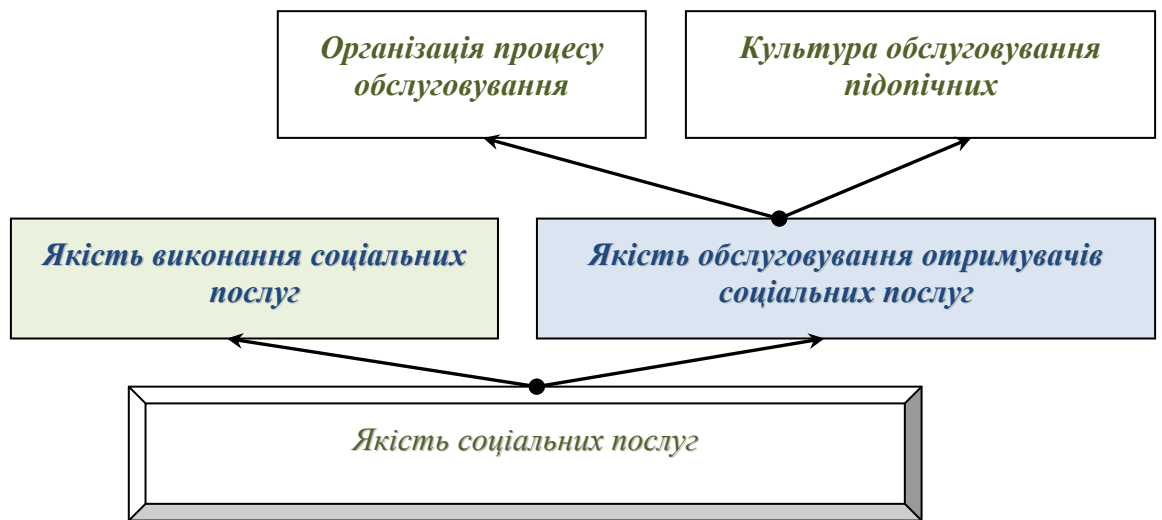


Рис. 1 - Форми прояву якості соціальних послуг, що надаються отримувачам, які перебувають у складних життєвих обставинах

Разом із тим, якість обслуговування отримувачів соціальних послуг – це ступінь відповідності властивостей процесів обслуговування конкретної потреби, яка характеризується сукупністю умов, методів і засобів, що забезпечують конкретному споживачеві можливість одержання соціальної послуги з мінімальними витратами часу і високою культурою обслуговування при оптимальних соціальних результатах обслуговування.

Питання якості обслуговування тісно пов'язано із задоволеністю від обслуговування. Можна виокремити бажані та адекватні характеристики обслуговування по відношенню до споживача. Так, бажані характеристики відображають максимально можливий рівень очікувань споживача стосовно послуги; а адекватні характеристики являють собою мінімально прийнятний рівень обслуговування (рис.2). Під час обслуговування отримувачі соціальних послуг порівнюють відчуття, отримані в процесі обслуговування, зі своїми очікуваннями. Цілком зрозуміло, якщо рівень адекватних очікувань буде перевищено, то можемо говорити про задоволеність обслуговуванням отримувачів соціальних послуг.

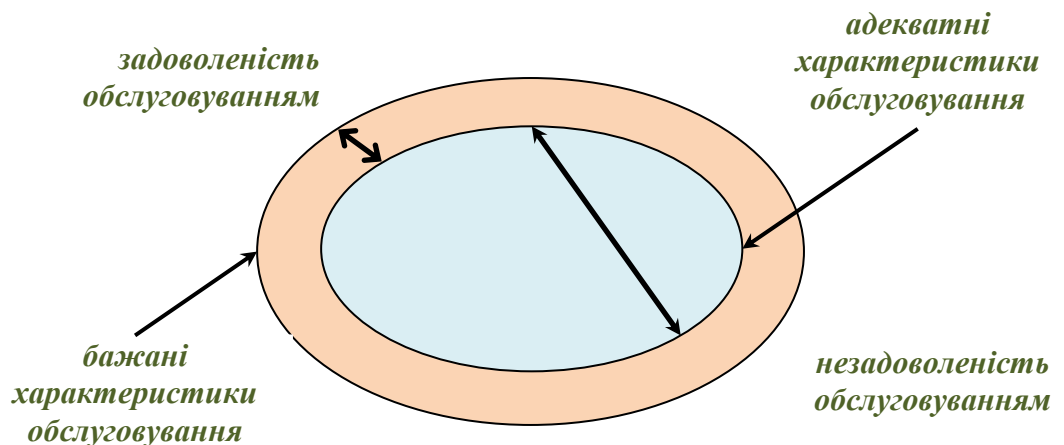


Рис. 2. - Зв'язок характеристик обслуговування та задоволеності від обслуговування отримувачів соціальних послуг

Якість обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, вміщує в собі п'ять основних складових елементів, а саме:

- якість допомоги у самообслуговуванні (навчання навичкам самообслуговування, допомога в дотриманні особистої гігієни, допомога в пересуванні по приміщенню, годування тощо);

- якість допомоги у веденні домашнього господарства (придбання та доставка продовольчих товарів, медикаментів, приготування їжі, прибирання житла, прання, прасування, ремонт одягу, фізичний супровід при переміщенні у громадських місцях, допомога в оформленні та оплаті комунальних платежів);

- якість допомоги щодо організації медичного патронажу (спостереження за станом здоров'я відповідно до медичних показань та рекомендацій лікаря, контроль за прийомом ліків за призначенням лікаря, спрямування до відповідного закладу охорони здоров'я за місцем проживання, допомога в забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними тощо);

- якість допомоги щодо представництва інтересів, організації взаємодії з іншими фахівцями та службами, інформуванні з питань соціального захисту (допомога в оформленні або відновленні документів, надання консультацій з питань соціального захисту, допомога у написанні заяв, скарг, веденні переговорів з питань отримання соціальних та інших послуг, консультування щодо отримання правової допомоги через центри безоплатної правової допомоги, сприяння у забезпеченні доступу до ресурсів і послуг за місцем проживання);

- якість допомоги в соціальній адаптації та реабілітації (формування та розвиток соціальних навичок, умінь та компетенцій, організація дозвілля, достатність спілкування, організація спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності, працетерапія, сприяння в утворенні соціальних зв'язків, надання психологічної допомоги, допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу із СЖО тощо).

Проблематика якості в цілому та вимірювання якості обслуговування зокрема, як зазначалося вище, має ярко виражену соціальну спрямованість. Необхідність поліпшення якості відображає потребу вчасно довести рівень якості послуги до рівня вимог споживачів і потребу підвищення якості самої праці. Є й інші сторони соціального аспекту цієї проблеми: забезпечення належної освіти, належного виховання, підвищення кваліфікації кадрів тощо, без чого не можна вирішити проблему підвищення якості [9, С.7].

З огляду на означене вище, варто згадати про складові високої комунікативної культури спілкування соціального працівника із його клієнтами (споживачами послуг), тобто люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість [10]. А для забезпечення однаково високої якості обслуговування отримувачів соціальних послуг, які перебувають у складних життєвих обставинах, необхідно приділяти увагу шести основним персональним стандартам якісного обслуговування (рис.3).

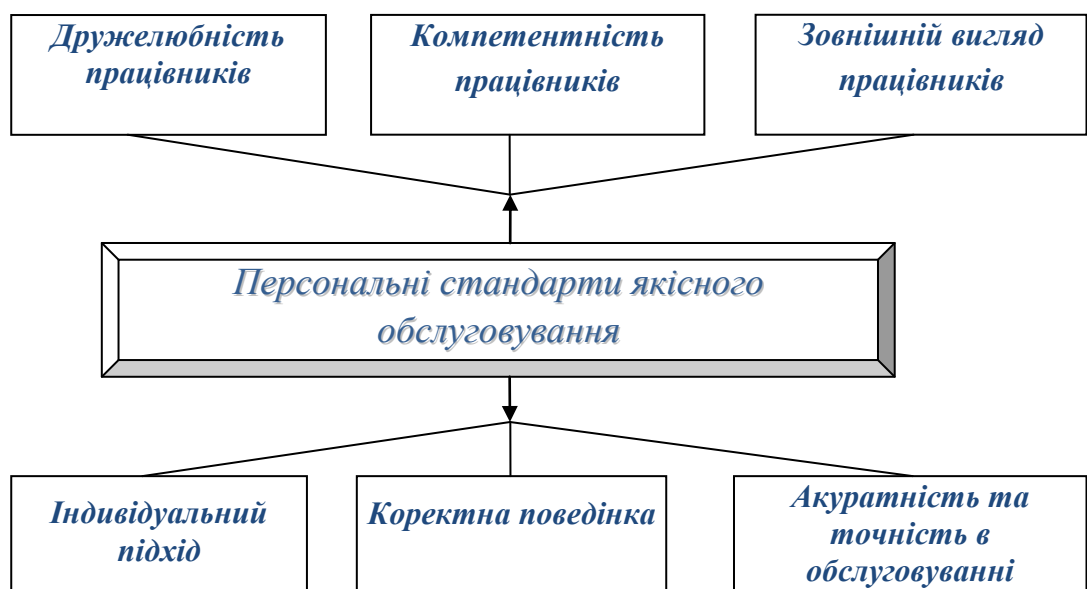


Рис. 3 - Основні персональні стандарти якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг\*  
\* Складено автором на основі [10]

Так, зокрема, дружелюбність працівників передбачає, що поза, міміка, жести надавача соціальних послуг повинні демонструвати відкритість, доброзичливість, бажання допомогти і бути корисним. Крім того, працівник має демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у підопічних, і готовність надати професійну консультацію, дотримуючись професійного підходу та ставлячись до проблем отримувачів соціальних послуг, як до власних. Щодо компетентності, то саме вона відіграє вирішальну роль у формуванні враження про соціальну установу в цілому та про соціального працівника зокрема у отримувача соціальних послуг.

Тому працівникові соціальної установи необхідно: знати перелік соціальних послуг, що надаються в соціальній установі або у закладі соціального обслуговування; володіти інформацією щодо процедури та вимог до надання соціальних послуг і доводити її до отримувачів (консультувати, представляти інтереси тощо). Наступний персональний стандарт якісного обслуговування передбачає, що зовнішній вигляд працівників повинен відповідати прийнятним соціальним і діловим стандартам, тобто одяг повинен бути завжди в охайному стані, чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

Незважаючи на те, що в державі передбачені певні стандарти (правила) надання соціальних послуг, отримувачі соціальних послуг потребують індивідуального підходу до обслуговування, котрий передбачає: поєднання високих стандартів обслуговування та індивідуального підходу щодо кожного отримувача соціальних послуг без винятку; вміння знаходити підхід до кожного клієнта, що перебуває у СЖО; вміння правильно визначати індивідуальні потреби отримувача соціальних послуг; максимально оперативну та своєчасну відповідь на запити клієнтів і врахування при плануванні послуг їх побажання.

Досліджуючи будь – який процес, доцільно проаналізувати фактори, що здійснюють вплив чи обмежують його. На практиці існує декілька підходів до класифікації факторів, що впливають на якість послуг та обслуговування. Один із класифікаційних підходів дозволяє розмежувати всю сукупність факторів на дві великі групи: об'єктивні та суб'єктивні. Об'єктивні фактори пов'язані з матеріально-технічним забезпеченням процесу надання соціальних послуг, рівнем його стандартизації, якістю підготовки документації тощо. В той же час, суб'єктивні фактори пов'язані з персоналом, його кваліфікацією, досвідом роботи, культурою. Як зазначалося вище, суб'єктивні фактори найбільше впливають на якість, хоча вони й самі суттєво залежать від об'єктивних факторів.

По відношенню до соціального закладу, що реалізує в державі соціальні послуги отримувачам (проблемним сім'ям із дітьми, особам із інвалідністю та похилого віку) виокремлюють зовнішні і внутрішні фактори, що здійснюють вплив на якість послуг та обслуговування. До зовнішніх факторів, зокрема, відносять нормативно-правове підґрунтя, наявність якого є відправною крапкою в усьому процесі забезпечення якісного обслуговування отримувачів соціальних послуг. Наступним зовнішнім фактором виступає загальнодержавна фінансова підтримка. Так, звичайно держава сьогодні переживає нелегкі часи, оскільки опинилася у скрутному фінансовому положенні. На погіршення ситуації впливають й події на сході країни. Проте, без належної загальнодержавної саме фінансової підтримки всі численні заходи щодо поліпшення якості обслуговування отримувачів соціальних послуг зводяться просто нанівець. Розглядаючи вплив наступного зовнішнього фактору, варто відмітити, що, як це не парадоксально звучить, якість обслуговування має бути керованою. Сам процес управління містить численну кількість взаємопов'язаних кроків, починаючи із процесу планування, і закінчуючи розробкою пропозицій, і являє собою процес циклічний.

Нарешті, якість обслуговування залежить й від інформаційно – роз'яснювальної роботи, адже відсутність інформації унеможлиблює надання якісних послуг отримувачам та їх оцінку.

Щодо внутрішніх факторів, то тут вплив чинять кваліфікаційні характеристики та морально-фахові якості соціальних працівників. Означене розкривається через вплив на: своєчасність та швидкість реагування при зверненнях, в тому числі й за медичною допомогою; достатність наданої допомоги; рівень професіоналізму персоналу та інше.

Використання сучасних прогресивних технологій обслуговування підопічних, які опинилися у СЖО, як окремий фактор слугує потужним європейським кроком в майбутнє, адже без новітніх технологій обслуговування важко вирватися із замкнутого кола та налагодити роботу щодо якісного обслуговування. На сьогодні, на жаль, цьому питанню майже не приділяють уваги.

Варто додати, що очікування споживачів при оцінці якості соціальних послуг базуються на основі наступних чинників: *мовних комунікацій (чутюк)*, тобто тієї інформації про соціальні послуги, про яку отримувачі дізнаються від інших споживачів; *особистих потреб*. Цей чинник стосується особистості отримувача, його запитів, уявлення про якість послуг і пов'язаний із його характером,

політичними, релігійними, суспільними та іншими поглядами; *минулого досвіду*, тобто, можливо, такого роду послуги вже надавалися в минулому; *зовнішніх повідомлень (комунікацій)*.

#### *Висновки.*

1. На сьогодні, існує безліч факторів, що впливають на підвищення якості послуг та обслуговування, і кожний окремих фактор має своє значення під час надання та виконання запитів отримувачів соціальних послуг.

2. Вплив факторів на якість послуг можна розглядати з різних позицій, але результат буде один — невідповідність вимог отримувачів призведе до незадоволеності від соціальної послуги в цілому та процесу обслуговування зокрема.

3. Для ефективного забезпечення якості соціальних послуг та якості обслуговування отримувачів актуальною проблемою є управління проектуванням і контролем їх якості. При цьому ключову роль має не лише виявлення внутрішніх причин, але і вивчення потреб отримувачів послуг, а також способи задоволення цих потреб. В свою чергу, заклади, для яких задоволення потреб найбільш вразливих категорій є метою та основою діяльності, зобов'язані не лише виявити внутрішні чинники, що впливають на якість послуг, але і вивчити весь комплекс запитів і потреб клієнтів, створити і реалізувати методику і технологію, що забезпечать найбільш повне їхнє задоволення.

4. Ефективне управління якістю послуг, що надаються, є найважливішим важелем підвищення рівня обслуговування отримувачів соціальних послуг.

5. Важливою основою для підвищення якості надання соціальних послуг є розроблення та затвердження професійних стандартів для фахівців, що надають соціальні послуги. Необхідно створення єдиного реєстру як надавачів, так і отримувачів соціальних послуг. Надання соціальних послуг проводити виключно на основі соціального замовлення.

#### **Література:**

1. Звіт-моніторинг системи соціальних послуг в Україні [Електронний ресурс] / Бюро соціальних та політичних розробок. - 2015. - Режим доступу : <http://bureau.in.ua/downloads/social-reform/reportua.pdf>.

2. Осадчук О.П. Наукові підходи до визначення поняття «якість» // Наукові праці НУХТ. - 2012. - № 44. - С.155-159.

3. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения: ГОСТ 15467-79 - М.: Изд-во стандартов, 1991. - 77 с.

4. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT): ДСТУ ISO 9000:2015. - К.: ДП «УкрНДНЦ», 2016. – 45 с. - (Національний стандарт України).

5. Артеменко В.С., Ольшанський О.В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/esprstp\\_2013\\_2\(2\)\\_39.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/esprstp_2013_2(2)_39.pdf)

6. Траченко Л. А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю. Навчальний посібник. Видання 2-ге, виправлене та доповнене. - Одеса: ОНЕУ, 2015. - 414 с.

7. Котлер Ф. Основы маркетинга, 4-е европейское издание / Армстронг, Гари, Вонг, Вероника, Котлер, Филип, Сондерс, Джо: Пер. с англ. – М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2010. –1200с.

8. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z1614-12>

9. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг: [навч. посібник для магістрантів спец. «Управління соціальним закладом»] / Т.В. Сич; Держ. закл. «ЛНУ імені Тараса Шевченка». – Х : ООО «Цифра принт», 2016. – 252 с.

10. Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/yediini\\_viimogii\\_\(standart\).pdf](http://old.decentralization.gov.ua/pics/attachments/yediini_viimogii_(standart).pdf).