

УДК 339.13:[338.46:364](477.54-25)"364"

DOI: 10.26565/2227-6521-2022-48-05

**ФУНКЦІОНУВАННЯ РИНКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВІЙНИ:
ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ РОЗВИТКУ (КЕЙС ХАРКОВА)**

Горбунова-Рубан Світлана Олександрівна – кандидатка соціологічних наук, доцентка, заступниця Харківського міського голови з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення Харківської міської ради, Харків, пл. Конституції, 7 Україна, e-mail: sveta.gorbunova.ruban@gmail.com ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9386-5323>

У статті аналізуються проблеми функціонування ринку соціальних послуг міста Харкова в умовах повномасштабної війни росії проти України. Надається огляд наукових публікацій та досліджень, присвячених аналізу різноманітних аспектів функціонування вітчизняного ринку соціальних послуг. Пропонуються авторські визначення понять «соціальні послуги» (комплекс заходів з надання допомоги окремим особам та соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою вирішення існуючих проблем та поліпшення їхнього життя) та «ринок соціальних послуг» (система взаємовідносин попиту та пропозиції соціальних послуг, поле взаємодії між тими, хто надає ці послуги (державні, муніципальні, громадські організації та установи), та тими, хто їх споживає, завдяки чому забезпечується подолання/мінімізація складних життєвих обставин, у яких знаходяться окремі індивіди та соціальні групи). Робиться короткий екскурс в історію становлення та розвитку ринку соціальних послуг у харківській громаді. Розглядається алгоритм формування ринку соціальних послуг у Харкові, зокрема: 1) вивчення попиту на конкретні соціальні послуги завдяки аналізу письмових та усних звернень громадян до органів місцевої влади, а також результатів соціологічних опитувань харків'ян з досліджуваного питання, 2) пошук провайдерів соціальних послуг; 3) визначення можливостей задоволення запитів населення на соціальні послуги існуючими державними та муніципальними соціальними службами, а також громадськими організаціями міста. Аналізуються проблеми функціонування ринку соціальних послуг Харкова, викликані російсько-українською війною. Наводяться численні приклади подолання цих проблем у перші місяці цієї війни. Робиться висновок про інституціоналізацію ринку соціальних послуг Харкова, його життєстійкість в умовах воєнного стану.

Ключові слова: соціальні послуги, ринок соціальних послуг, провайдери соціальних послуг, алгоритм формування ринку соціальних послуг, ринок соціальних послуг в умовах війни.

Для цитування: Горбунова-Рубан С. О. Функціонування ринку соціальних послуг в умовах війни: виклики та можливості розвитку (кейс Харкова). Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». 2022.48. С. 50-56 <https://doi.org/10.26565/2227-6521-2022-48-05>

Постановка проблеми, актуальність статті

Війна росії проти України, яка розпочалася ще в 2014 році, а з 24 лютого 2022 року переросла у повномасштабне вторгнення РФ на територію нашої країни, суттєво загострила проблеми, вирішення яких є надзвичайно актуальним для сучасного українського суспільства. У контексті даної публікації ми будемо акцентувати на такій із них, як проблема ефективності функціонування ринку соціальних послуг.

Проблемна ситуація, що актуалізувала необхідність проведення нашого дослідження, а отже, і публікацію даної статті, з онтологічної точки зору полягає у певному протиріччі між потрібним в умовах війни рівнем функціонування вітчизняного ринку соціальних послуг та його наявним станом. Гносеологічний аспект проблемної ситуації полягає у протиріччі між нашим знанням про необхідність значної трансформації ринку соціальних послуг в умовах війни та незнанням того, як, завдяки чому, в якому саме напрямку перш за все мають відбуватися його зміни під час воєнного стану. Вирішення зазначеної проблеми має не тільки наукову, теоретичну актуальність, а передусім практичне значення, бо від цього багато в чому залежить здоров'я і життя наших співгромадян.

Аналіз існуючих досліджень та публікацій

У фокусі дослідження обраної нами проблеми знаходяться два поняття та феномени, які ними позначаються, а саме: «соціальні послуги» та «ринок соціальних послуг».

Що стосується поняття та феномену соціальних послуг, то здійснений нами пошук виявив велику кількість публікацій, у яких представлені результати теоретичних та емпіричних розвідок щодо сучасного стану, алгоритму та перспектив розвитку системи соціальних послуг в Україні, її реформування та

законодавчого забезпечення, стандартів якості соціальних послуг та ролі соціологічних досліджень у підвищенні їхньої якості, місця соціальних послуг у системі соціального захисту населення, проектів інноваційних моделей соціальних послуг тощо. Зазначимо, що суттєве поживлення інтересу до дослідження проблематики соціальних послуг з боку вітчизняних науковців спостерігається в останні 30 років, тобто за часів незалежності України (див., напр.: [1-10]).

Становленню та функціонуванню ринку соціальних послуг також присвячено чимало теоретичних та емпіричних досліджень у межах соціології, економічної науки, соціальної роботи як наукової дисципліни тощо. Серед них напрацювання Ю. Горемікіної [1, 12], І. Процик та Н. Кари [13], О. Мальцевої [14], В. Мужайло та І. Кривоногової [15], Н. Романової [16], Т. Семигіної [17] та ін. У публікаціях перелічених та інших вітчизняних науковців, які звертаються до вивчення ринку соціальних послуг, акцентується увага на його формуванні в умовах сучасного українського суспільства, особливостях функціонування в територіальних громадах, на наданні соціальних послуг окремим категоріям населення, на проблемах моніторингу та оцінювання їхньої ефективності, підвищення якості тощо.

Незважаючи на достатньо великий обсяг наукових досліджень та публікацій з проблематики ринку соціальних послуг, екстремальна ситуація, яку переживає сьогодні українське суспільство, а саме російсько-українська війна, породжені нею виклики нашому соціуму, в тому числі ринку соціальних послуг, актуалізують потребу в нових зверненнях до теоретичного та емпіричного соціологічного аналізу проблем функціонування системи надання соціальної допомоги населенню України під час воєнного стану. Обсяг та перелік соціальних послуг, які сьогодні є найбільш затребуваними, не можна порівняти навіть з тим обсягом допомоги, яка надавалась населенню, зокрема внутрішньо переміщеним особам (ВПО), в останні 8 років. Тільки Харків прийняв та надавав всебічну допомогу близько 140 тис. ВПО. Було важко, але наші соціальні служби з цим впоралися.

Метою цієї статті є виявлення тих проблем/викликів, які постали перед ринком соціальних послуг Харкова з початком повномасштабної російсько-української війни, та визначення можливих напрямків його розвитку в умовах воєнного стану.

Виклад основного матеріалу

Реалізуючи зазначену вище мету, перш за все визначимо головні поняття цієї публікації – «соціальні послуги» та «ринок соціальних послуг».

Згідно із Законом України «Про соціальні послуги», остання редакція якого була затверджена у квітні 2022 року, соціальні послуги визначаються як «дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їхніх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають» [18].

Засновуючись на цьому визначенні поняття «соціальні послуги», а також проаналізувавши його дефініції, представлені у зазначених нами вище та інших публікаціях, ми сформулювали власне визначення цього поняття: *соціальні послуги – це комплекс заходів з надання допомоги окремим особам та соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою вирішення існуючих проблем та поліпшення їхнього життя.*

У Законі України «Про соціальні послуги» позначено такі види соціальних послуг: соціально-економічні, соціально-медичні, соціально-педагогічні, соціально-побутові, психологічні, юридичні, інформаційні, послуги з працевлаштування [18]. В умовах війни суттєво зросла потреба практично у кожному з перелічених видів соціальних послуг, особливо (про що більш докладно йдеться нижче) у психологічній допомозі харків'янам. З огляду на чи не щоденні ракетні обстріли нашого міста, багато хто із містян майже постійно знаходиться в стресовому стані.

Звернемось до поняття «ринок соціальних послуг». Послугуючись дефініціями понять «ринок» та «ринок соціальних послуг», що існують у сучасній науковій літературі, ми сформулювали наше авторське визначення поняття «ринок соціальних послуг». Перш ніж його представити, зазначимо, що у теорії маркетингу виокремлюються різні види ринків: ринок ресурсів, у тому числі ринки сировини, фінансові та валютні ринки, кредитний ринок, ринок цінних паперів, ринок праці, ринок виробників, ринок споживачів, ринок посередників, ринок товарів і послуг, ринок інформації та ін. Так би мовити, ринок соціальних послуг є сектором ринку послуг, але специфіка цього сектору ринку послуг потребує його відокремлення в самостійний соціальний інститут – інститут ринку соціальних послуг.

Отже, з нашого погляду, *ринок соціальних послуг – це система взаємовідносин попиту та пропозиції соціальних послуг, поле взаємодії між тими, хто надає ці послуги (державні, муніципальні, громадські організації та установи), та тими, хто їх споживає, завдяки чому забезпечується подолання/мінімізація складних життєвих обставин, у яких знаходяться окремі індивіди та соціальні групи.*

Ринок соціальних послуг є одним із наймолодших в Україні. Так, у Харкові він почав формуватися з 2000 року. Особливістю його становлення та функціонування було те, що провайдерами соціальних послуг стали не тільки державні та муніципальні соціальні служби, а і громадські організації соціальної спрямованості, які пропонували послуги, що не були передбачені офіційними соціальними службами,

діяльність яких регламентувалась законодавством України. Докладний аналіз партнерських відносин між провайдером соціальних послуг ми плануємо здійснити у наших наступних публікаціях.

Сьогодні ми з повним правом можемо стверджувати, що протягом більш ніж 20 років у нашому місті сформувався ринок соціальних послуг, завдяки якому задовольнялися практично всі потреби його мешканців, у всякому разі з огляду на їхні запити.

Першим кроком в алгоритмі формування ринку соціальних послуг у Харкові було ретельне вивчення попиту його населення на ці послуги. При цьому ми, по-перше, аналізували *письмові звернення* громадян до органів місцевої влади, в яких харків'яни писали про те, якої саме допомоги вони потребують. Зазначимо, що протягом нульових – першої половини десятих років ХХІ ст. ми отримували близько 10 тисяч таких звернень кожного року. У 2019 році було вже 12 тисяч звернень, у 2020 році – 16 тисяч.

Ще одним каналом дослідження попиту на соціальні послуги були (і залишаються сьогодні, незважаючи на війну) *усні звернення* громадян, які вони висловлювали на численних зустрічах з мером та всіма його заступниками, що відбувалися (і відбуваються) безпосередньо за місцем проживання харків'ян.

Нарешті, попит на соціальні послуги вивчався завдяки аналізу результатів *соціологічних опитувань*, які здійснювалися як соціальними працівниками муніципальних соціальних служб, так і громадськими організаціями, з якими у нас склалися тісні партнерські стосунки.

Вивчаючи попит на соціальні послуги та можливості його задоволення існуючими державними та муніципальними соціальними службами, а також громадськими організаціями Харкова, ми виявили групи населення, які потребують першочергової допомоги, а також низку проблем, які необхідно було вирішити, щоб підвищити ефективність функціонування ринку соціальних послуг у нашому місті. Серед них:

а) так звані «*незакрыті*» проблеми, тобто такі, що опинилися поза увагою державних служб і громадських організацій, які працюють у сфері надання соціальних послуг (до прикладу: відсутність соціальної послуги супроводу самотніх незрячих людей, проблеми спілкування нечуючої людини з чуючою та ін.);

б) ті послуги, які виявилися *незабезпеченими* громадянами внаслідок відсутності інформації у потенційних споживачів, а також через неприйняття потенційними клієнтами форм діяльності організацій, які їх надають (наприклад, відмова деяких матерів – одиночок від послуг соціальної няні).

У процесі аналізу отриманих даних ми також з'ясували питання, які є надзвичайно важливими для підвищення ефективності функціонування ринку соціальних послуг. Зокрема, ми змогли одержати більш детальну інформацію про:

а) *форми і механізми надання соціальної допомоги*, характер і результат взаємодії клієнтів і соціальних служб (консультації стосовно прав та можливостей отримання необхідної допомоги: оформлення субсидій, державної допомоги, медичних послуг тощо);

б) канали надання громадськими організаціями і соціальними службами *інформації* про свою діяльність реальним і потенційним клієнтам (публікація видання «Соціальний вісник», у випусках якого надається докладна інформація про ринок соціальних послуг);

в) *ставлення реальних і потенційних споживачів* до організації, яка надає соціальні послуги (ступінь довіри до неї, рівень задоволеності одержаними соціальними послугами тощо);

г) *бачення громадськими організаціями і соціальними службами* ситуації у сфері соціальних послуг, зокрема перешкод, які заважають ефективному просуванню пропонованої ними допомоги (відсутність інформації про стан здоров'я людей, у тому числі та преш за все з психічними захворюваннями, від поліклінік, ЖЕКів, сусідів).

Як зазначалось вище, велике значення для успішного функціонування ринку соціальних послуг та формування системи управління цим ринком мало виявлення тих груп населення міста, які позбавлені або обмежені у своїх можливостях отримувати соціальні послуги.

Щоб досягти бажаного результату, ми здійснили *аналіз* діяльності сектору виробництва соціальних послуг у місті Харкові, а саме:

а) *ролі держави* у формуванні та розвитку соціального сектору на підставі законодавства України у сфері соціальної політики і практики діяльності державних і муніципальних органів у сфері соціальних послуг;

б) *обсягу і структури ринку соціальних послуг м. Харкова*, механізмів і форм взаємодії його елементів, потенціалу і ресурсів організацій – провайдерів послуг;

в) *інтенсивності та форм взаємодії громадських організацій* з державою, органами місцевого самоврядування і між собою.

Крім того, було проведено *всесторонній аналіз* певних ділянок ринку соціальних послуг міста Харкова: як традиційних, так і нових форм взаємодії провайдерів і реципієнтів соціальних послуг, як успішних, так і недостатньо ефективних форм такої взаємодії.

У контексті роботи з формування та розвитку ринку соціальних послуг здійснювалось широке консультування зі всіма зацікавленими сторонами: фахівцями місцевих органів влади, керівниками і рядовими співробітниками різних служб і організацій, а також з одержувачами соціальних послуг.

Все зазначене вище допомогло нам досягти більш високого рівня ефективності функціонування ринку соціальних послуг Харкова, сформуванню довіри до нього мешканців нашого міста [18].

Після 24 лютого 2022 року ситуація на цьому ринку, як і в цілому в нашій країні, кардинально змінилася. Проте, незважаючи на страхіття перших днів та місяців війни, він вистояв. Але перш, ніж вистояти, харківському ринку соціальних послуг довелося пройти через серйозні випробування.

Перший виклик, який отримали фахівці соціальних служб Харкова з початком повномасштабного вторгнення РФ в Україну – це відсутність можливості виконувати свої обов'язки по відношенню до людей, які очікували від нас допомоги.

Вже 1-го березня 2022 року ми залишилися без робочих місць, оскільки будівля обласної державної адміністрації, де розташовувались керівні органи системи соціального захисту населення Харкова, була практично вщент зруйнована. Все, що забезпечувало нашу роботу, перестало існувати, починаючи з меблів і документів, які в цих меблях знаходились, і закінчуючи комп'ютерами, ноутбуками з великою кількістю інформації, багатотисячних реєстрів, користуючись якими ми могли надавати людям необхідну допомогу та вирішувати ті питання, які у них виникали.

Практично перестали існувати Департаменти охорони здоров'я, соціальної політики та служб у справах дітей, управління надання медичних послуг дорослим і дітям та управління праці та соціальних питань.

Міський транспорт не працював, люди не могли дістатися до роботи в медичні та соціальні заклади, велика кількість соціальних та медичних працівників виїхала з міста. Але ми все ж змогли з'ясувати, який людський та професійний ресурс залишився, в якому стані знаходяться споруди наших закладів, організували в цих закладах свої робочі місця і почали створювати ту систему надання медичної та соціальної допомоги, яку на час військових дій потребувало наше місто, люди, що в ньому залишились.

Другий виклик – це стан тих людей, які опинились у надзвичайно важких для життя умовах. Ми повинні були побудувати систему необхідних (з нашого боку) дій, які б могли цим людям допомогти.

Справа в тому, що самотні люди, яких обслуговували соціальні працівники протягом багатьох років, були адаптовані до свого життя. Вони вміли жити на свою малу пенсію. Вони знали, куди звернутися за допомогою, вони просто вміли виживати наодинці. А люди, які залишилися без догляду рідних, опинилися в дуже важкій ситуації. Вони навіть не знали, куди можна звернутися за допомогою. Нам телефонували сусіди, до нас зверталися волонтери, і наші соціальні працівники йшли за вказаною адресою, щоб подивитися і зрозуміти, чим можна допомогти.

Літні люди, які залишилися на самоті, якийсь час трималися, маючи ресурс фінансів, продуктів та своїх фізичних та психологічних можливостей. А потім виникла ситуація, коли їм була потрібна допомога. І ми їм допомагали, з огляду на можливості, які ми мали. Деякі з цих людей погодились переїхати до інтернатного закладу, і тоді наші соціальні працівники та фахівці районних управлінь терміново оформляли необхідні документи, щоб перевезти їх до цього закладу.

Коли у полі нашого зору виникала хвора людина, ми госпіталізували її у лікарняний заклад. І все це ми робили в умовах, коли з міста виїхала велика кількість лікарів, медичних сестер та іншого медичного персоналу. Виїхали і деякі соціальні працівники, які обслуговували вдома самотніх літніх людей. А з тими, хто залишився, *треба було створити практично нову систему надання соціальної допомоги.*

Всі директори територіальних центрів залишилися у місті. Вони прийшли в заклади, які були їм доступні за місцем проживання, теж саме зробили і соціальні працівники, які продовжували обслуговувати підопічних.

Керівники соціальних служб зробили необхідний перерозподіл функціональних обов'язків тих, хто виїхав, тим, хто залишився працювати.

Роботи було багато. Пішла гуманітарна допомога у вигляді медикаментів, медичного обладнання, ліжок, гігієнічних наборів, продуктів харчування. Треба було все розвантажити, прийняти у складські приміщення, під які ми використовували ті, що були у соціальних закладів. Після цього розподіл, видача, звіт надавачам допомоги...

Ми робили все, що треба. Поруч з нами були наші помічники. Це волонтери тих благодійних фондів та громадських організацій, з якими ми працювали не один рік і мали міцні партнерські стосунки. Це люди, які стали волонтерами за покликом серця, розуміючи, що з приходом в Україну війни велика кількість людей стала потребувати сторонньої допомоги.

Вони самостійно організували необхідну допомогу, вивозили з міста багатодітні сім'ї, людей з інвалідністю, літніх людей у безпечні регіони України та за кордон. Купували їжу і роздавали людям. Ходили по квартирах багатоповерхівок, шукаючи тих, хто залишився без допомоги.

Соціальні служби розносили продуктові набори, обігрівачі, під час обстрілів допомагали дійти до укриття тим, хто міг пересуватися, а біля тих, хто не міг це зробити, просто залишалися у помешканні, бажаючи своєю присутністю заспокоїти літню людину.

Виникла проблема, якої не очікували, але швидко зрозуміли, що в тих страшних умовах інакше не могло й бути. Це загострення психічних хвороб у людей, які хронічно ними страждали, та психічні і нервові

зриви у людей, які не змогли витримати цю ситуацію. Обласна психіатрична лікарня була переповнена. Будь-яка спроба виписати хвору людину з лікарні миттєво викликала скаргу від родичів, які починали звертатися в усі інстанції з проханням цього не робити. І справа не в тому, що вони погані родичі, а в тому, що це створювало безвихідну ситуацію, як правило, для всієї сім'ї, яка ставала прикутою до хворої людини. Директор обласного департаменту охорони здоров'я за фахом був психіатром, і, дякуючи цьому, він зміг організувати евакуацію психічно хворих людей у профільні лікарні, які функціонували в безпечних на той час регіонах України. Людей вивозили ешелонами, по 100-200 осіб, що значно покращило ситуацію в місті. Були такі ситуації, коли люди, отримавши від нас позитивну відповідь на своє прохання про допомогу, за лічені години доїжджали з дому до вокзалу, щоб відправити близьку їм хвору людину в евакуацію.

Наприкінці травня 2022 року у нас виникло стійке відчуття, що ми змогли повністю відновити ринок соціальних послуг, провайдерами якого були фахівці соціальних закладів, наші багаторічні партнери з числа громадських організацій соціальної спрямованості, волонтери благодійних фондів та створених у військовий час нових волонтерських організацій, які стали учасниками міського проєкту «Єдина Соціальна Мережа».

Підводячи **підсумки**, перш за все зазначимо, що формування ринку соціальних послуг Харкова відбувалось за безпосередньої участі всіх його суб'єктів. Протягом останніх 20 років департаменти Харківської міської ради, які опікуються питанням надання соціальних, у тому числі медичних, послуг населенню, державні, муніципальні соціальні служби, громадські організації соціального спрямування здійснювали систематичний моніторинг попиту харків'ян на ті чи інші послуги. Це дозволило вибудувати усталену систему надання соціальної допомоги мешканцям Харкова, яка успішно спрацьовувала в такій екстремальній ситуації, як пандемія COVID-19. Свою життєстійкість ця система, зокрема ринок соціальних послуг Харкова, доводить і сьогодні, в умовах воєнного стану.

Проведене нами дослідження дозволило дійти цікавого висновку про інституціоналізацію ринку соціальних послуг Харкова. Ми виявили, що цей ринок має всі ознаки соціального інституту, в саме: існує група людей, які за фахом або на громадських засадах займаються наданням соціальних послуг населенню; існують установи (державні та муніципальні соціальні служби, громадські організації соціальної спрямованості), в рамках яких вони здійснюють цю діяльність; сформовано цінності та норми взаємодії між всіма суб'єктами цього ринку: між тими, хто їх виробляє, тими, хто їх надає, та тими, хто їх споживає.

Важливим наслідком успішного функціонування ринку соціальних послуг є формування соціального капіталу харківської громади. Це має величезне значення для підвищення рівня її згуртованості, що за умов війни є надзвичайно актуальним завданням. Саме на цьому питанні ми плануємо зосередити увагу у наших наступних публікаціях. Крім того, ми хотіли б присвятити їх докладному висвітленню досвіду партнерських відносин між суб'єктами ринку соціальних послуг, зокрема співпраці державних та муніципальних соціальних служб з організаціями «третього сектору».

Список літератури:

1. Кривобок Ю. Соціальні послуги у системі соціального захисту: проблеми та перспективи удосконалення в Україні. *Політичний менеджмент*. 2012. № 1-2. С. 97-102.
2. Горбунова-Рубан С. О., Сичова В. В. Застосування методів соціологічного дослідження для підвищення якості надання соціальних послуг. *Методологія і методи соціологічних досліджень в Україні: історія та сучасні проблеми. До 70-річчя Володимир Паниotto*. Збірник статей за матеріалами конференції 22.01.2017. Київ/ за наук. ред. В. С.Бакірова та С. І. Головахи. К.: Інститут соціології НАН України, ХНУ імені В. Н. Каразіна. 2017. С. 135-139.
3. Реут А. Г. Система соціальних послуг для вразливих верств населення: новітні тенденції та інновації. *Демографія та соціальна економіка*. 2008. № 1. С.190-200.
4. Інноваційні моделі соціальних послуг; проєкти українського фонду соціальних інвестицій ; за ред. Н. В. Кабаченко. К.: ЗАТ «ВППОЛ». 2006. 320 с.
5. Соціальні послуги в Україні: сьогодення та перспективи / Семігіна Т. В., Міщенко К.С., Кіча Т. Г. та ін. К.: ВК «Зірка». 2007. 52 с.
6. Попова С. М., Попова Л. М. Особливості надання соціальних послуг в Україні. *Європейські перспективи*. 2014. № 10. С. 29- 36.
7. Мацюк А. Соціальні послуги: алгоритм розвитку (надавачі, отримувачі та уповноважені). *Місцеве самоврядування*. 2021. № 10. URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2021/october/issue-10/article-117457.html>
8. Тищенко О. В. Законодавче забезпечення соціальних послуг в Україні: теоретико-правові проблеми. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія ПРАВО*. 2015. Вип. 33. Том 1. С. 197-202 URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=AS_P_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILEA=&2_S21STR=nvuzhpr_2015_33%281%29_50
9. Качан Л. Стандарти якості соціальних послуг. *Соціальний захист*. 2006. № 2. С. 22-24.
10. Дубич К. Реформи соціальних послуг в Україні: сучасний стан і проблеми впровадження. *Вісник Національної академії управління при Президентові України*. 2013. № 1. С. 211-218.
11. Горемікіна Ю. В. Проблеми розвитку недержавних організацій у сфері надання соціальних послуг. *Демографія та соціальна економіка*. 2009. № 1. С. 161-168.
12. Горемікіна Ю. В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*. 2016. № 3(28). С.120-132.
13. Процик І. С., Кара Н. І. Проблеми підвищення якості соціальних послуг у процесі поглиблення міжнародної співпраці вітчизняних та польських підприємств. *Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення та проблеми розвитку*. 2021. № 2(6). С. 240-247. DOI: <https://doi.org/10.23939/smeu2021.02.240>

14. Мальцева О.В. Надання соціальних послуг сім'ям та дітям: прикладні аспекти моніторингу та оцінки якості. *Габітус*. 2022. Вип. 43. С. 11-15.
15. Семігіна Т. Соціальні послуги у територіальних громадах України: Інновації правового регулювання // Вісник АПСВТ. 2019. № 4. С. 65-75.
16. Романова Н. Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні. Innovative processes in education: collective monograph. 2017. P. 183-198.
17. Мужайло В., Кривоногова І. Формування ринку соціальних послуг в умовах сучасної України. *Науковий Вісник Одеського національного економічного університету*. 2018. № 2. С. 124-139.
18. Закон України «Про соціальні послуги» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
19. Ринок соціальних послуг Харкова; керівник авторського колективу С. О. Горбунова-Рубан. Х.: ХОГО «Асоціація розвитку спільнот». 2018. 120 с.

Отримано 10.02.2022

Прийнято до друку 20.06.2023

THE FUNCTIONING OF THE SOCIAL SERVICES MARKET IN THE CONDITIONS OF WAR: CHALLENGES AND PROSPECTS FOR DEVELOPMENT (KHARKIV CASE STUDY)

Gorbunova-Ruban Svitlana Oleksandrivna – candidate of sociological sciences, associate professor, Kharkiv city deputy mayor on health care and social protection of the population Kharkiv City Council, 7 Constitution sq., Kharkiv, Ukraine e-mail: sveta.gorbunova.ruban@gmail.com ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9386-5323>

The article analyzes the problems of the functioning of the market of social services in Kharkiv city in the conditions of russia's full-scale war against Ukraine. A review of scientific publications and research devoted to the analysis of various aspects of the functioning of the domestic market of social services is provided. The author's definitions of the concept of «social services» (a set of measures to assist individuals and social groups who are in difficult life circumstances and cannot overcome them on their own, in order to solve existing problems and improve their lives) and «market of social services» (a system of relations between demand and supply of social services, the field of interaction between those who provide these services (state, municipal, public organizations and institutions), and those who consume them, which ensures overcoming/minimizing difficult life circumstances in which individuals and social groups are located). A brief excursion into the history of the formation and development of the social services market in Kharkiv community is made. The algorithm of formation of the social services market in Kharkiv is considered, in particular: 1) studying the demand for specific social services through the analysis of written and oral appeals of citizens to local authorities, as well as the results of sociological surveys of Kharkiv residents on the studied issue, 2) search for social service providers; 3) determination of opportunities to meet the needs of the population for social services by existing state and municipal social services, as well as public organizations of the city. The problems of the functioning of the social services market of Kharkiv caused by the russian-Ukrainian war are analysed. Numerous examples of overcoming these problems in the first months of this war are given. A conclusion is made about the institutionalization of the social services market of Kharkiv, and its viability under martial law.

Keywords: social services, social services market, social service providers, algorithm of social services market formation, social services market in war conditions.

References:

1. Kryvobok Yu. (2012) 'Social services in the system of social protection: problems and prospects for improvement in Ukraine' *Political management*. 1-2. 97-102 [in Ukrainian]
2. Gorbunova-Ruban, S. O., Sychova, V. V. (2017) 'Application of methods of sociological research to improve the quality of social services' *Methodology and methods of sociological research in Ukraine: history and modern problems. To the 70th anniversary of Volodymyr Paniotto*. Collection of articles on the materials of the conference 22.01.2017. Kyiv; in Bakirov, V. S. and Holovakha, Ye.I. (eds.). Kyiv: Institute of Sociology of NAS of Ukraine, V. N. Karazin Kharkiv National University. 135-139.
3. Reut, A. H. (2008) 'The system of social services for vulnerable groups of the population: the latest trends and innovations' *Demography and social economy*. 1. 190-200 [in Ukrainian]
4. Kabachenko, N. V. (ed.) (2007) Innovative models of social services; projects of the Ukrainian Social Investment Fund Kyiv: CJSC "VIPOL" [in Ukrainian]
5. Semyhina, T.V. (ect.) (2007) Social services in Ukraine: present and prospects. Kyiv: VK «Zirka» [in Ukrainian]
6. Popova, S. M., Popova, L. M. (2014) 'Peculiarities of social services provision in Ukraine' *European perspectives*. 10. 29-36. [in Ukrainian]
7. Matsiuk, A. (2021) 'Social services: algorithm of development (providers, recipients and commissioners)' *Local government*. 10. Available at: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ms/2021/october/issue-10/article-117457.html> [in Ukrainian]
8. Tyshchenko, O. V. (2015) 'Legal Framework of Social Services in Ukraine: Theoretical and Legal Issues' *Visnyk Uzhorods'koho natsional'noho universytetu. Seriya: Pravo*. 33(1). 197-202. Available at: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_mcta&C21COM=S&S21P03=FILE=&S21STR=nvuzhpr_2015_33%281%29__50 [in Ukrainian]
9. Kachan, L. (2006) 'Quality standards of social services' *Social protection*. 2. 22-24 [in Ukrainian]

10. Dubych, K. (2013) 'Reforms of social services in Ukraine: current state and problems of implementation' *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnogo upravlinnia pry Prezidentovi Ukrainy*. 1. 211-218 [in Ukrainian]
11. Goremykina, U. V. (2009) 'The Problems of NGO Development in the Social Services Area' *Demography and Social Economics*. 1. 161-168 [in Ukrainian]
12. Goremykina, Ya. V. (2016) 'Monitoring and evaluation of quality and efficiency of Social Services: Applied Aspect' *Demography and Social Economics*. 3(28) 120-132 DOI: [doi: https://doi.org/10.15407/dse2016.03.120](https://doi.org/10.15407/dse2016.03.120) [in Ukrainian]
13. Protsyk, I. S., Kara, N. I. (2021) Problems of improving the quality of social services in the process of deepening international cooperation of domestic and Polish enterprises // Management and entrepreneurship in Ukraine: stages of formation and problems of development. 2(6). 240-247. DOI: <https://doi.org/10.23939/smeu2021.02.240> [in Ukrainian]
14. Maltseva, O. V. (2022) 'Social Services for Families and Children: Applied Aspects of Monitoring and Assessing the Quality' *Habitus*. 43. 11-15. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-5208> [in Ukrainian]
15. Semyhina, T. (2019) 'Social services in the territorial communities of Ukraine: Innovations in legal regulation' *Journal of the Academy of Labour, Social Relations and Tourism*. 4. P. 65-75. Available at: https://www.socosvita.kiev.ua/sites/default/files/Visnyk_4_2019-65-75.pdf [in Ukrainian]
16. Romanova, N. F. (2017) 'Formation of the market of social services in the modern stage in Ukraine' *Innovative processes in education: collective monograph*. 183-198 [in Ukrainian]
17. Muzhailo, V., Kryvonohova, I. (2018) 'Formation of the Social Services Market under Conditions of Modern Ukraine' *Scientific Bulletin of Odesa National Economic University*. 2. 124-39. Available at: <http://n-visnik.oneu.edu.ua/collections/2018/254/pdf/124-139.pdf> [in Ukrainian]
18. Law of Ukraine "On social services" <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian]
19. Gorbunova-Ruban, S. O (ed.) (2018) The market of social services in Kharkiv. Kharkiv: NGO "Association for Community Development" [in Ukrainian]

Received 10.02.2022

Accepted 20.06.2022