УДК 369

**Шандар Анна Михайлівна,**

**доктор філософії з економіки,**

**доцент кафедри соціоекономіки та управління персоналом**

**Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана**

anna\_shandar@kneu.edu.ua

https://orcid.org/0000-0002-7363-9038

**МЕНЕДЖМЕНТ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ВИКЛИКИ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ**

Соціальні послуги відіграють надзвичайно важливу роль у контексті реалізації соціального захисту, оскільки – це дії, що спрямовані на пропрацювання складних життєвих обставин, зокрема профілактику, подолання, мінімізацію [3]. Вони є засобом покращення якості життя населення та ефективного управління людськими ресурсами. Об’єктом нашого дослідження є виклики у сфері менеджменту соціальних послуг, які мають місце у сучасних умовах розвитку вітчизняного суспільства. Актуальність проблематики – цілком виправдана, оскільки з’ясування та узагальнення викликів дає можливість розуміти загальну картину, врешті це дозволить оцінити стан більш комплексно, а також слугуватиме ґрунтовним базисом для прийняття раціональних рішень.

Вітчизняні вчені не оминули проблематику менеджменту соціальних послуг у своїх публікаціях. Вони висвітлюють різні його аспекти у наукових працях, з-поміж яких варто відмітити таких авторів: Колосок А., Бичук І. [1], Линдюк О. [2], Рябоконь І., Кравчук О., Варіс І. [6] та інші.

Слід зауважити, що попри досить часте використання словосполучення «менеджмент соціальних послуг», у науковій літературі складно відшукати його тлумачення. Ось кілька публікаційних знахідок:

– «менеджмент надання соціальних послуг – планування, організація, координація та моніторинг процесу надання соціальних послуг» [4];

– «…це процес управління, направлений на максимальне задоволення соціальних та матеріальних потреб населення, що опинилося в складних життєвих обставинах за умов недостатності фінансових та кадрових ресурсів» [1, с. 98];

* «управління системою надання соціальних послуг на рівні територіальної громади передбачає: визначення потреб населення в соціальних послугах; планування розвитку та забезпечення надання соціальних послуг; визначення та залучення надавачів соціальних послуг; надання соціальних послуг відповідно до державних стандартів; моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їхньої якості» [2].

Відзначимо, що перше визначення спирається на підхід класичного менеджменту. У другому зроблено акцент на меті надання соціальних послуг. Останнє тлумачення розкриває варіативність надання соціальних послуг у площині територіальної громади і є досить містким з точки зору функціоналу менеджменту соціальних послуг.

Усі ці підходи свідчать про важливість менеджменту соціальних послуг як інструменту, що допомагає забезпечити належний доступ до соціальних послуг і дозволяє підвищити їхню ефективність, враховуючи різноманітність потреб населення, що опинилися у складних життєвих обставинах.

Аналіз досліджень сучасних праць [5, 7] доводить наявність викликів у системі менеджменту соціальних послуг в умовах воєнного стану. Кожен із них має свою природу виникнення, таким чином їх доцільно об’єднати у 3 групи (рис. 1):

* ресурсні (нерівномірність доступу, брак ресурсів, у т.ч. людських, технічних тощо, низький рівень оплати праці);
* нормативно-правові (низька залученість громадського сектору, необхідність доопрацювання порядку визначення потреб соціальних послуг, відсутність єдиного підходу до організації структури системи надання, необхідність удосконалення соціальної послуги з екстреного (кризового) втручання);
* управлінські (бюрократичність деяких процесів, відсутність механізмів обміну інформацією між структурними підрозділами, у більшості громад не здійснюється визначення потреб населення).

Рис. 1. Групи викликів у системі менеджменту соціальних послуг в сучасних умовах

Джерело: розроблено автором

Узагальнення викликів у системі менеджменту соціальних послуг, а також їх переосмислення дає уявлення про цілісну картину ситуації, слугує вихідною точкою для вирішення важливих соціальних проблем населення. Знаходження спільних рис проблеми, сутнісних взаємозв’язків між викликами врешті дозволять дійти спільного знаменника у контексті реалізації соціального захисту населення. Також зауважимо, що існує взаємозв’язок між означеними групами викликів, що є цілком природнім для соціальних систем. Таким чином позитивні зрушення в одній із груп можуть слугувати каталізатором змін в іншій.

Список літератури

Колосок А., Бичук І. Менеджмент соціальних послуг територіальної громади в умовах воєнного стану. *Ввічливість. Humanitas*. 2022. №3. С. 92–99. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.3.13> (дата звернення: 23.10.2023).

Линдюк О. Соціальні послуги: хто може залучатися до їх надання. URL: <http://surl.li/myyae> (дата звернення: 30.10.2023).

Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. із змінами та доповненнями. URL: <http://surl.li/owno> (дата звернення: 23.10.2023).

Проєкт ЗУ «Про соціальні послуги» тираж 15.01.2019. URL: <http://surl.li/myxzv> (дата звернення: 27.10.2023).

Розвиток соціальних послуг під час війни. 2023. 33 с. URL: <http://surl.li/myxzf> (дата звернення: 28.10.2023).

Рябоконь І.О. Кравчук О.І., Варіс І.О. Застосування реінжинірингу у процесах надання соціальних послуг. *Інфраструктура ринку*. 2023. №73. С. 132–138. URL: <http://www.market-infr.od.ua/journals/2023/73_2023/26.pdf> (дата звернення: 28.10.2023).

Соціальні послуги в умовах війни: нові зміни та виклики. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/17395> (дата звернення: 23.10.2023).