

В 2004 р. Українська асоціація якості (УАЯ) вперше в Східній Європі отримала від ЄФУЯ право самостійно оцінювати підприємства, які претендують на отримання сертифіката «Визнання досконалості в Європі». Це стало можливим після розробки та впровадження в Україні Комплексної системи оцінки та визнання рівнів досконалості підприємств і організацій інтегрованої у відповідну схему ЄФУЯ на базі моделі, яку створила ця організація.

В теорії та на практиці використовуються різноманітні моделі управління якістю послуг, які застосовуються у готельному господарстві з врахуванням атрибутів технології обслуговування та спеціалізації готельних послуг як продукту праці.

Висока якість послуг створює сприятливий імідж готелю у наявних і потенційних клієнтів, що виражається в сприйнятті реальної технології обслуговування через порівняння з очікуваною. Тому якість готельних послуг потрібно визначати як сукупність характеристик, властивостей та ознак наданих послуг, рівень яких декларується виробником при їх створенні та зумовлює ступінь задоволення установлених або передбачених потреб споживачів, у тому числі з безпеки людини та охорони навколишнього середовища.

З досвіду різних країн світу, найкращу якість обслуговування можна досягти завдяки стандартизації, адже ця методика контролю є досить ефективною, і керівництво і персонал готельного підприємства докладають максимальних зусиль до покращення показників якості обслуговування. Стандартизація готельного обслуговування сприяє підвищенню якості, а також є засобом захисту інтересів споживачів.

Список використаних джерел

1. Международная гостиничная конвенция [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [[http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel %20docs/International %20hotel %20 convention.pdf](http://www.hotelstat.ru/assets/files/hotel%20docs/International%20hotel%20convention.pdf)]
2. Международные гостиничные правила [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/MU81319.html]
3. Методика и практика проведения оценки качества услуг на предприятиях гостиничного хозяйства и туристского обслуживания. — М. : [б. и.], 2007. — 48 с.

Панченко І. О., здобувачка вищої освіти, курс 1, група ЗМДСп-201

Науковий керівник – **Олифіренко Ю. І.**, к.держ.упр., доцент

Національний університет «Чернігівська політехніка» (м. Чернігів, Україна)

УДОСКОНАЛЕННЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСАМИ РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ РЕФОРМ

Для сучасного стану у сфері соціального захисту сімей з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах, характерними є високий рівень бідності таких сімей, безробіття, низький рівень їх доступності до соціальних послуг. Зазначені проблеми призводять до поширення явищ дитячої бездоглядності, соціального сирітства, інституціоналізації дітей (фактичної передачі функцій з виховання та утримання дітей від батьків до інтернатних закладів).

Так, в останні роки, майже незмінною, у межах 10 тис. осіб, залишається кількість дітей, які отримали статус дитини-сироти чи дитини, позбавленої батьківського піклування, (станом на кінець 2019 р. – 10 173, 2018 р. – 9 562, 2015 р. – 10 173 дитини), а кількість виявлених під час профілактичних рейдів бездоглядних дітей має тенденцію до зростання: упродовж 2019 р. виявлено 15 006 дітей, що на 11% більше, ніж у 2018 р. (13 542 дитини).

Лише у 2019 році виявлено 516 944 сім'ї, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (включаючи не тільки виявлених в результаті проведеної роботи фахівцями із соціальної роботи, а й за повідомленнями всіх суб'єктів соціальної роботи) [1]. Протидія таким явищам є метою державного значення, що засвідчено національними стратегіями [2-5].

В умовах децентралізації та реформування територіальної організації влади, органам місцевого самоврядування були делеговані повноваження із надання соціальних послуг.

За нової моделі, соціальні послуги мають стати більш доступними, адресними та якісними, враховуючи їх безпосереднє наближення до свого споживача, що в цілому має сприяти вирішенню соціальних негараздів у сім'ях [6].

Впродовж січня-лютого 2021 року, внаслідок ліквідації районів, відбувся перехід надавачів соціальних послуг, які були зосереджені головним чином на рівні районів, на рівень територіальних громад. Відтак, основними організаційно-правовими формами надавачів соціальних послуг на базовому рівні місцевого самоврядування наразі є центри соціальних служб, центри надання соціальних послуг та фахівці із соціальної роботи.

Однак, їх соціальні послуги запроваджені далеко не в кожній територіальній громаді. Для прикладу на Чернігівщині, вони відсутні у 3 із 57 територіальних громад.

Внаслідок цього, частина сімей, які перебувають у скруті, фактично позбавлені гарантованої державною соціальної підтримки, зокрема отримання послуг соціального супроводу, соціальної профілактики, соціальної адаптації, інтеграції та реінтеграції, тощо, що, зокрема, покликані зменшити прояви соціального неблагополуччя у їх родинях та зберегти або відновити їх батьківський потенціал.

Зазначене свідчить про те, що розвиток соціальних послуг, у т.ч. для родин, що опинились у складних життєвих обставинах, все ще не є пріоритетним напрямом діяльності місцевої влади. Цьому питанню приділяється значною менше уваги, ніж освітнім та медичним послугам.

Окрім цього, серед причин, ситуації, що склалась є: - низька поінформованість керівників місцевих громад про зміст та значення соціальних послуг, а також про механізми їх розвитку; - недостатня фінансова спроможність місцевих бюджетів, у зв'язку з переходом на рівень громад значної частини державних функцій; - недостатній рівень державно-приватного партнерства у соціальній сфері, залучення до надання соціальних послуг надавачів недержавного сектору; слабка співпраця між органами місцевого самоврядування сусідніх громад.

За таких умов, можна спрогнозувати подальше поглиблення негативних суспільних явищ, результатом яких буде збільшення кількості дітей, які залишаються сиротами при живих батьках без їх догляду та піклування, зростання категорій економічно неспроможного населення, прошарку соціальних утриманців.

Нові виклики вимагають залучення значного обсягу фінансових ресурсів, оскільки на рівні місцевого самоврядування виявляється не досить власних податків і зборів задля розв'язання проблем, які постійно виникають.

Вирішенням ситуації що склалась, з нашої точки зору є: - забезпечення через субвенції, дотації, додаткове податкове надходження державного фінансування соціальних послуг, адже, відповідно до статті 34 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [7], їх надання належить до делегованих повноважень; - впровадження у практику механізму муніципального фандрайзингу, який набув широкого поширення у міжнародному досвіді та належить до ефективних механізмів залучення та застосування позабюджетних ресурсів.

Важливо відзначити, що в деяких областях України проводились одноденні семінари-тренінги з фандрейзингу для представників різних громад, однак таких заходів замало для належного поширення успішного досвіду залучення додаткових позабюджетних коштів.

Основною формою місцевого фандрейзингу є реалізація спільних програм, учасниками яких з одного боку - сільська, селищна чи міська рада, з іншого - представники бізнесу, громадськості, тощо. Сьогодні непоодинокими є громадські ініціативи спрямовані на надання допомоги дітям, які постраждали від батьківського неогляду, домашнього насильства, внутрішньо переміщеним сім'ям, родинам, які постраждали від стихійних чи надзвичайних явищ. Об'єднання та скоординування таких зусиль місцевою владою, сприятиме, з нашої точки зору розв'язанню найбільш актуальних проблем, які виникають у громаді. Законодавче унормування обов'язкового відсотка коштів в бюджетах органів місцевого самоврядування, виділених на надання та розвиток соціальних послуг, для запобігання їх фінансуванню за залишковим принципом.

Зазначені пропозиції, з нашої точки зору, поліпшать ситуацію з розвитком соціальних послуг, зокрема сім'ям з дітьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Список використаних джерел

1. Захист прав дітей в умовах децентралізації влади в Україні. Щорічна державна доповідь про становище дітей в Україні за підсумками 2019. Режим доступу: https://docs.google.com/viewer?embedded=true&url=http://www.msp.gov.ua/files/dity/d_dity_2019.doc

2. Про Національну стратегію профілактики соціального сирітства на період до 2020 року: Указ Президента України від 22 жовтня 2012 року № 609/2012. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/609/2012>.

3. Про Національну стратегію реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017–2026 роки: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2017 року № 526-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/526-2017-%D1%80>

4. Про затвердження Національної стратегії у сфері прав людини: Указ Президента України від 25 серпня 2015 року № 501/2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/501/2015#Text>

5. Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/556-2012-%D1%80#Text>

6. Про схвалення Концепції реалізації державної політики щодо соціального захисту населення та захисту прав дітей: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 р. № 1057-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1057-2020-%D1%80#Text>

7. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21 травня 1997 року № 280/97-ВР. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97-page>.