

3. Fedorov M. Competence dimensions of volunteer activity for the formation of value characteristics of the volunteer personality in the social and security sphere in Ukraine. Karlsruhe, Germany, January, 2025.

<https://www.moderntechno.de/index.php/meit/issue/view/meit36-01/meit36-01>

1. Fedorov M. Competence dimensions of volunteer activity for the formation of value characteristics of the volunteer personality in the social and security sphere in Ukraine. Karlsruhe, Germany, January, 2025.

<https://www.moderntechno.de/index.php/meit/issue/view/meit36-01/meit36-01>

Світлана Чернета,
*завідувач кафедри соціальної роботи
та педагогіки вищої школи, доктор педагогічних наук,
професор, Волинський національний університет
імені Лесі Українки
м. Луцьк*

СОЦІАЛЬНЕ ЗАМОВЛЕННЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

У статті розглядається поняття соціального замовлення як інструменту підвищення якості надання соціальних послуг. Аналізуються нормативно-правові засади впровадження соціального замовлення, його роль у забезпеченні ефективності соціальної роботи. Окрема увага приділяється сучасним викликам і перспективам розвитку цього інструменту в Україні. Зроблено висновки про необхідність удосконалення механізмів контролю за якістю соціальних послуг.

Ключові слова: соціальне замовлення, соціальні послуги, якість, ефективність, контроль, механізми.

Соціальна політика є найважливім компонентом функціонування держави, оскільки забезпечує добробут населення та соціальну стабільність. Особливо ця проблема актуалізується під час війни, оскільки кількість категорій соціально незахищених громадян зростає і відповідно зростає потреба в соціальних послугах. За цих умов особливо гостро постає потреба у якості цих соціальних послуг, яка досягається, в т.ч. і завдяки впровадженню соціального замовлення.

Соціальне замовлення є формою делегування державою частини своїх соціальних функцій недержавним установам, що дозволяє більш гнучко

реагувати на потреби населення [1, с. 45]. У світовій практиці соціальне замовлення давно використовується як ефективний інструмент забезпечення якості соціальних послуг, особливо у таких сферах, як допомога малозабезпеченим, догляд за людьми з інвалідністю, робота з бездомними, підтримка сімей у складних життєвих обставинах [2, с. 67].

В Україні інститут соціального замовлення почав активно розвиватися після прийняття в 2019 році нового Закону України «Про соціальні послуги», що визначив основні засади формування, надання та фінансування соціальних послуг, а також поняття «соціальне замовлення», організаційно-правові засади надання соціальних послуг шляхом соціального замовлення. Соціальне замовлення визначається як «засіб регулювання діяльності у системі надання соціальних послуг шляхом залучення на договірній основі надавачів соціальних послуг для задоволення потреб осіб/сімей у соціальних послугах відповідно до результатів визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці/територіальної громади у соціальних послугах» [3, с. 23].

Завдяки конкуренції серед надавачів соціальних послуг створюється стимул до поліпшення якості роботи. Зокрема, недержавні організації, беручи участь у конкурсі на отримання соціального замовлення, мають довести свою компетентність, ефективність та спроможність виконати завдання, що є визначальним чинником у забезпеченні високої якості надання послуг [4, с. 54].

Окрім того, соціальне замовлення дає змогу уникнути монополії державних установ на надання соціальних послуг. У результаті підвищується гнучкість та адаптивність соціальної сфери, що є особливо важливим в умовах сучасних соціально-економічних викликів [5, с. 101].

Важливе значення мають також підходи, запропоновані Семигінім Т.В., який акцентує увагу на ролі партнерства держави і громадянського суспільства у забезпеченні якості соціальних послуг [8, с. 120].

Важливою проблемою залишається питання контролю за якістю послуг, що надаються в межах соціального замовлення. Експерти підкреслюють необхідність розробки чітких стандартів, а також механізмів оцінювання діяльності постачальників [6, с. 78]. Зокрема, ефективним є впровадження незалежного аудиту, опитування клієнтів, а також формування відкритих реєстрів надавачів соціальних послуг [7, с. 60].

Варто, на нашу думку, визначити особливості соціального замовлення, які відображають його дієвість та ефективність:

- публічно-приватне партнерство (соціальне замовлення передбачає взаємодію між державою, органами місцевого самоврядування та недержавними структурами (громадськими організаціями, благодійними фондами, приватними установами), що дозволяє залучати додаткові ресурси й експертизу);
- конкурсний відбір надавачів (надавачі соціального замовлення відбираються через відкриті конкурси, що стимулює здорову конкуренцію та підвищує якість послуг);
- цільове фінансування (кошти, що виділяються на виконання соціального замовлення, мають строго цільовий характер – вони спрямовані виключно на надання визначених послуг конкретному отримувачу);
- орієнтація на потреби клієнтів (соціальне замовлення ґрунтується на попередньому аналізі потреб особи/сім'ї, що дозволяє більш ефективно адресувати допомогу);
- деталізована оцінка якості (надавачі зобов'язані дотримуватися державних стандартів якості, звітувати про виконану роботу, здійснювати оцінку якості надання соціальної послуги шляхом соціального замовлення);
- соціальна орієнтованість (основною метою соціального замовлення є не прибуток, а поліпшення умов життя, захист прав і задоволення потреб осіб/сімей, які потрапили в складні життєві обставини).

Отже, соціальне замовлення є потужним інструментом підвищення якості надання соціальних послуг, що сприяє розвитку конкурентного середовища, тобто формується ринок соціальних послуг, підвищує ефективність використання бюджетних коштів та стимулює інновації у соціальній сфері. Водночас існує потреба в удосконаленні нормативно-правової бази, розробці стандартів якості, механізмів контролю та партнерства. Подальші наукові дослідження доцільно зосередити на розробці моделей ефективної взаємодії держави та недержавних організацій у межах соціального замовлення, а також на вивченні досвіду інших країн.

Список використаних джерел

1. Васильченко Л.Д. Соціальне замовлення як механізм державно-громадського партнерства. *Вісник соціальної роботи*. 2019. № 3. С. 43–52.
2. Ганущак Ю.Р. Реформа соціальної сфери: проблеми та перспективи. *Соціальний захист*. 2018. № 6. С. 65–70.
3. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2019. № 31. Ст. 234. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

4. Качур І. Соціальне замовлення в Україні: сучасний стан і перспективи. *Соціальна робота в Україні*. 2020. № 2. С. 52–59.
5. Лазоренко О.М. Соціальні послуги: шляхи підвищення ефективності. *Економіка України*. 2021. № 7. С. 100–107.
6. Міщенко В.О. Контроль якості надання соціальних послуг. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка*. 2020. № 2. С. 77–83.
7. Петренко С.В. Аудит соціальних послуг: методологія і практика. К. : Центр учбової літератури, 2019. 160 с.
8. Семигін М.І., Семигін Т.В. Соціальна політика: реалії та нові підходи. К. : Академвидав, 2005. 456 с

Ming Ding,

postgraduate student

Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University

China

Scientific supervisor: Olga Soroka

Professor, Doctor of Pedagogical Sciences,

Head of the Department of Social Work and

management of socio-cultural activities

Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University

Ternopil

STRESS RESISTANCE AS AN INDICATOR OF MENTAL HEALTH OF MANAGERS

The author raises the issue of disclosing the essence of the phenomenon of «mental health». It has been established that the successful performance of managers' professional activities is possible provided that their mental health is maintained. The activity of managers is characterized by complexity and increased tension, it is associated with a high risk of mental health disorders. The adaptive, anthropocentric and phenomenological groups of conditions for the development of the acmeological reserve of managers' health are distinguished.

Keywords: *stress resistance, mental/mental health, managers, managers, leaders, professional activity, acmeological approach.*

Achievement in the field of professional activity is determined by the prevalence of values or their reassessment. The above, in our opinion, allows us