УДК 65.011:656.2

ГРЕБА Роман Володимирович,
аспірант НАДУ

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У СФЕРІ ОСВІТИ: МЕТОДОЛОГІЧНИЙ ПІДХІД

На основі наукових розробок дослідників у статті сформовано методологічний підхід до вдосконалення механізму оцінювання якості соціальних послуг у сфері освіти. Він описується з позиції задоволеності потенційних одержувачів соціальних послуг їх якістю. Підхід базується на вивченні даних опитувань, а також експертних оцінок ключових питань якості та повноти надання соціальних освітніх послуг за рядом параметрів.

Ключові слова: соціальні послуги, сфера освіти, органи місцевого самоврядування, державне управління, механізм оцінювання якості послуг.

Greba R. V. **Improvement of the evaluation mechanism of social services quality in the field of education: methodological approach**

The methodological approach to improve the mechanism of evaluating the quality of social services in education is formulated in the article on a base of modern researches. This mechanism is described from the position of the satisfaction of potential recipients' need for social services' quality. It is based on a study of survey data and expert assessments on the quality and completeness of the social educational services in a number of key measurable parameters.

Key words: social services, education sphere, local self-government, state government, the quality of social services evaluating mechanism.

Постановка проблеми. Розглядаючи актуальну для України проблему підвищення якості соціальних послуг у сфері освіти, слід зазначити зростання уваги

© Греба Р. В., 2016

представників різних наукових шкіл, а також практиків державного управління, до її вирішення. Численні спроби вирішити цю проблему зумовили модернізацію інституційно-організаційного, правового забезпечення, розробку заходів щодо поліпшення якості освіти [12]. Проте впровадження і використання стандартів надання соціальних освітніх послуг на законодавчому рівні України досі не закріплено. Ця проблема залишається актуальною у зв'язку зі зростанням попиту на якісні соціальні послуги. Відповідно питання оцінювання їх якості є ключовим з точки зору необхідності побудови ефективної системи соціальних освітніх послуг в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Науковий аналіз проблеми оцінювання якості соціальних послуг у сфері освіти на Україні обмежується публікаціями за темами правового забезпечення сфери соціальних послуг, а також організаційних аспектів підвищення якості освіти. Перший блок досліджень представлений працями таких українських дослідників, як Б. І. Сташків [13], В. М. Литвиненко [7], Л. Б. Чайка-Петегіріч [14], які проаналізували правові основи функціонування і розвитку системи освіти в Україні з управлінської позиції. Другий блок досліджень, спрямований на аналіз якості послуг у системі освіти, представлений працями таких науковців: К. В. Дубич [5], Я. С. Бєлєвцова [3]; М. В. Кравченко [6], О. Л. Дзюбенко [4], С. С. Ніколаєнко [8], М. В. Паладій [9] та ін. Автори розглядали різні аспекти якості послуг у цій системі. Однак невирішеність проблеми на практиці актуалізує необхідність її подальшого розгляду.

Метою статті є формування та обґрунтування підходу до вдосконалення механізму оцінювання якості соціальних послуг у сфері освіти.

Виклад основного матеріалу. Одним із головних напрямів розвитку процесів надання освітніх послуг є організація навчання населення, особливо дітей, що суттєво залежить від забезпечення територіальної (географічної) та цінової доступності освіти – розташування освітніх закладів та вартості їх послуг, а також від рівня адекватності сутнісного уявлення населення про поняття «соціальні послуги сфери освіти» їх функціональному призначенню. У такому контексті пропонуємо під соціальними послугами сфери освіти розуміти безкоштовні або пільгові послуги, що надаються в процесі діяльності різнорівневих органів управління освітніми закладами та організаціями з метою відновлення порушених соціально-економічних та психолого-

педагогічних прав громадян за допомогою створення сприятливих умов (матеріальних, правових, організаційних, технічних) для задоволення потреб населення в отриманні базових та спеціальних знань.

Із цієї позиції можемо виділити такі основні види соціальних послуг у сфері освіти:

− загальні освітні послуги, а саме організація базової підготовки дорослих і дітей;

− психолого-педагогічні функції, які полягають у корекції базової або спеціальної підготовки дорослих і дітей;

− консультаційні послуги, що надаються за допомогою розробки і видання індивідуальних і групових рекомендацій щодо корегування процесу навчання, а також навчання населення навичкам самоосвіти, безперервної освіти;

− додаткові послуги, що надаються за допомогою проведення додаткових занять у навчальних закладах, організаціях соціального обслуговування [1; 4, с. 132 – 134].

Соціальні послуги організацій сфери освіти є одним із важливих факторів захисту соціально незахищених груп громадян, адже саме рівень освіти, здобутих знань визначає становище індивідуума в суспільстві.

Важливою особливістю соціальних послуг у сфері освіти є те, що вони надаються за участю органів управління державного та місцевого рівнів на основі фінансування відповідно з державного та місцевого бюджетів. Тому в процесі надання соціальних послуг у сфері освіти державні, регіональні й місцеві органи управління розвитком сфери освіти мають забезпечувати виконання таких функцій [1; 4]:

− створення належних умов для розвитку освітньої сфери на території і формування культури освіти, культури здобуття знань за допомогою методів популяризації та агітації;

− вирішення проблеми обмеженого фінансування заходів у сфері освіти за рахунок пошуку альтернативних джерел місцевих доходів;

− сприяння розвитку інфраструктури освітніх закладів, підтримка належного матеріально-технічного стану споруд у комунальній власності;

− сприяння впровадженню інноваційних технологій у сфері освіти;

− активізація розвитку організаційно-економічних механізмів взаємодії організацій освіти, забезпечення їхньої інтеграції в зовнішній простір;

− заохочення меценатства, благодійності, а також краудфандингу.

Надання незахищеним групам громадян соціальних послуг у сфері освіти має бути безкоштовним, гарантованим на законодавчій основі або мати низьку ціну. Тоді соціальні послуги у цій сфері матимуть всеохоплюючий характер з огляду на необхідність забезпечення повного доступу населення до освітніх послуг та прагнення України до розвитку освітньо-інтелектуального потенціалу нації [9, с. 51].

При цьому особлива роль у розвитку сфери освіти належить місцевим органам управління та органам місцевого самоврядування. На місцевому рівні, згідно із Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» [10, ст. 32], повинна розроблятися і реалізовуватися первинна політика у сфері освіти, що забезпечується переліком власних повноважень самоврядних органів. У Законі України «Про освіту» зазначено, що органи місцевого самоврядування спільно з органами державної виконавчої влади й місцевими органами виконавчої влади повинні визначати основні завдання і напрямки розвитку освітньої галузі з урахуванням місцевих умов і можливостей, приймати і реалізовувати місцеві програми розвитку освіти, займатися популяризацією освіти серед різних груп населення, а також організовувати освітню роботу за місцем проживання громадян [11, ст. 14, 18]. Відповідно да змісту цих повноважень, завдання модернізації системи соціальних послуг у сфері освіти лежить у площині кооперації та синергічного об'єднання зусиль самоврядних органів, місцевих та державних органів виконавчої влади щодо створення належних умов роботи закладів освіти, забезпечення якості та доступності освітніх послуг для всіх без винятку верств та груп населення (вікові, статеві, майнові тощо). В узагальненому вигляді воно виявляється в розробленні та реалізації місцевої освітньої політики, що включає в себе впровадження механізму надання якісних соціальних освітніх послуг.

Місцева соціальна політика розвитку освітньої сфери являє собою діяльність органів виконавчої влади різних рівнів, органів місцевого самоврядування та інших зацікавлених суб'єктів, спрямовану на створення умов для освіти, здобуття базових та спеціальних знань на місцевому рівні, формування і реалізацію організаційно-економічного та нормативно-правового механізму, що забезпечує задоволення потреб громадян в отриманні якісних освітніх послуг, з урахуванням економічних

можливостей, а також історичних передумов, ментальних особливостей, культурних традицій, звичаїв і географічного розташування території проживання отримувачів соціальних послуг.

З позиції управління для реалізації завдання підвищення якості та доступності освітніх послуг має використовуватися сукупність взаємопов'язаних і взаємообумовлених організаційних чинників і елементів, що визначають порядок, методи, правила розробки і реалізації управлінських завдань з метою: закріплення за суб'єктами соціальної політики конкретних функцій, а також забезпечення їх взаємодії; розробки плану заходів у межах здійснюваної політики; забезпечення моніторингу, аналізу та контролю отриманих результатів.

Оскільки основні елементи механізму реалізації цього завдання вже сформовані в Україні, слід розглянути увагу аспект, який тривалий час залишається поза увагою науковців та практиків-управлінців. Це питання ефективності освітніх послуг – вимірювання соціального ефекту від їх надання, міри задоволення населення їх якістю. Цей критерій суб'єктивної оцінки, на нашу думку, відображає міру корисності соціальних освітніх послуг для тих, для кого вони безпосередньо призначені. І без встановлення цього зворотного зв'язку в неупередженій оцінці якості соціальних послуг тими, кому вони надаються, не можна говорити про прогресивний розвиток освіти, системи корисних соціальних послуг, що надаються в її межах.

Кількісні та якісні характеристики цільової орієнтації реалізованої в межах території, регіону або країни стратегії соціальної політики розвитку сфери освіти та системи соціальних освітніх послуг можуть бути виражені ступенем задоволеності різних груп громадян якістю і доступністю соціальних освітніх послуг. Для визначення цих кількісних і якісних характеристик, з огляду на необхідність досягнення запланованих соціальних та економічних результатів діяльності території, можна використати такі методи оцінок, як:

− кількісне визначення ступеня задоволеності населення соціальними послугами сфери освіти;

− визначення результативності реалізації стратегії за критерієм «частка скарг на соціальні освітні послуги»;

− оцінка загального рівня задоволеності споживачів якістю і доступністю соціальних послуг сфери освіти [1].

На основі напрацювань Г. З. Аронова щодо оцінювання міри задоволеності соціальними послугами у сфері фізичної культури і спорту [2] сформуємо методику оцінювання міри задоволеності населення соціальними освітніми послугами. Кількісна оцінка ступеня задоволеності населення соціальними послугами у сфері освіти може бути представлена співвідношенням поданих заяв на отримання послуг і кількістю споживачів, які їх отримали:

$$Iy_{заг} = \frac{1}{M}\sum_{i=1}^{M} Iy_i ,$$

де $Iy_{заг}$ – усереднений рівень задоволеності наданими соціальними послугами у сфері освіти на певній території;

M – загальна кількість наданих соціальних освітніх послуг;

Iy_i – коефіцієнт задоволення потреби в конкретній (i-й) соціальній послузі у сфері освіти:

$$Iy_i = \frac{ki_{от}}{ki_{под}},$$

де $k_{iок}$ – кількість споживачів, які отримали i-у послугу;

$k_{iпод}$ – кількість споживачів, які подали заявку на отримання i-ї послуги.

Метод кількісної оцінки дозволяє дати оцінку тільки одному параметру – доступності соціальних послуг у сфері освіти, що дозволяє оцінити якість послуг, що надаються відповідними закладами. Крім того, як зазначає Г. З. Аронов, такий метод не дозволяє встановити причинно-наслідкові зв’язки в умовах низької доступності послуг [2]. Метод кількісного оцінювання задоволеності місцевого населення окремої території соціальними послугами у сфері освіти доцільно використовувати як перший етап оцінювання результативності реалізації стратегії цільової орієнтованості місцевої соціальної політики щодо підвищення соціальної результативності розвитку сфери освіти. Найбільш доступною методикою є оцінювання за критерієм «частка скарг на соціальні освітні послуги».

Під час оцінювання результативності такої стратегії слід ураховувати скарги, що надійшли до державних та місцевих виконавчих органів влади від споживачів послуг на дії державних службовців та працівників закладів освіти, на матеріально-технічне, організаційне, економічне, правове та інше забезпечення процесів надання соціальних освітніх послуг. Тоді результати стратегії цільової орієнтованості здійснюваної місцевої соціальної політики розвитку освіти та соціальних освітніх послуг за критерієм «частка скарг на соціальні освітні послуги» можна оцінити, використовуючи таку формулу:

$$Nc_{заг} = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N} Nc_i \ ,$$

де $Nc_{заг}$ – загальна усереднена оцінка результативності та цільової орієнтованості здійснюваної стратегії за критерієм «частка скарг на соціальні освітні послуги;

Nc_i – оцінка результативності стратегії за критерієм «частка скарг на соціальну послугу» для кожної *i*-ї послуги, що надається закладами освіти.

Як правило, скарги на *i*-у послугу поділяються на дві групи: скарги на якість послуг і скарги на їх доступність. Результативність стратегії при цьому можна визначити за такими формулами:

$$Pc_i = Qc_i + Rc_i \,,$$

де Pc_i – результативність стратегії за критерієм «частка скарг на *i*-у соціальну освітню послугу»;

Qc_i – результативність стратегії за критерієм «частка скарг на якість *i*-ї освітньої послуги»:

$$Qc_i = q_i \times (1 - c_i / Ч_i),$$

де q_i – ваговий коефіцієнт, визначений за допомогою методу експертних оцінок;

c_i – кількість скарг споживачів щодо якості *i*-ї наданої соціальної освітньої послуги;

$Ч_i$ – загальна кількість споживачів, які отримали *і*-у соціальну освітню послугу.

Результативність стратегії цільової орієнтованості місцевої соціальної політики розвитку сфери освіти та системи соціальних послуг, що надаються в її межах, за критерієм «частка скарг на доступність *і*-ї наданої соціальної послуги (Rc_i) визначається за формулою:

$$Rc_i = r_i \times (1 - c_i / Ч_i),$$

де r_i – ваговий коефіцієнт, визначений за допомогою методу експертних оцінок (для кожної *і*-ї послуги повинна дотримуватися рівність $q_i + r_i = 1$);

c_i – кількість скарг споживачів на недоступність послуги;

$Ч_i$ – загальна кількість споживачів, які отримали *і*-у соціальну освітню послугу.

На сьогодні сфера освіти в Україні характеризується рядом проблем, з якими стикаються громадяни в процесі отримання освітніх послуг:

- інформаційне забезпечення – відсутність або недостатність інформації про право отримувати послуги, про перелік послуг, які можуть бути надані;
- доступність освітніх послуг – неможливість отримання послуги через відсутність або недостатню розвиненість інфраструктури, велика черга, перевантаження відповідних закладів запитами щодо отримання послуги тощо;
- завищена вартість – вимога оплати за отримання послуги з боку відповідальних осіб (корупційність);
- якість послуг – невідповідність послуг стандартам;
- корисність та соціально-економічна результативність послуг.

Підхід до оцінювання якості соціальних освітніх послуг базується на визначенні ступеня задоволеності безпосередніх споживачів послуг, який може ґрунтуватися як на аналізі даних експертних оцінок, так і на аналізі картки оцінювання отриманої споживачами послуги, яка включатиме такі дані: найменування послуги, що надається; рівень інформаційного забезпечення послуги; ступінь доступності послуги; якість послуги; відсутність корупційності; корисність послуги.

Із метою оцінювання якості, доступності і корисності соціальних освітніх послуг кожна зазначена послуга має бути оцінена за п’ятибальною шкалою: від 0 до

5, де «0» означає відсутність даних про послугу, «1» – гранично низький рівень вказаних характеристик, «5» – їх належний рівень. Відповідно належний рівень надання соціальної освітньої послуги має бути виражений найвищими відмітками – «5» у кожній графі: інформаційне забезпечення, доступність, якість, відсутність корупційності та корисність послуги. Коливання відміток у діапазоні від «0» до «4» балів свідчитиме про наявність певних проблем з доступом до послуги або їх якістю та корисністю. З метою отримання точних даних про причину невідповідності послуг найвищому критерію оцінки доцільно максимально конкретизувати дані картки опитувань – передбачити зазначення повного ім'я заповнювача картки та найменування організації, що здійснює прийом і видачу документів, надає безпосередню послугу; зазначення дати прийому документів та встановленого терміну надання послуги, а також дати фактичного надання послуги або відмови в її наданні (із зазначенням причини відмови).

Якість і доступність надання соціальних послуг організаціями сфери освіти визначається на основі даних соціологічних опитувань споживачів послуг, що проводяться незалежними експертами. Оцінка якості соціальних освітніх послуг ($S_я$) визначається рівністю відповідних величин за формулою:

$$S_{\text{я}} = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N} S_{iя} \ ,$$

де N – кількість видів соціальних освітніх послуг, які брали участь в експертній оцінці за вказаними критеріями (показниками);

$S_{iя}$ – кількість соціальних освітніх послуг, що мають високу якість.

Оцінка доступності соціальних освітніх послуг ($S_д$) визначається нерівністю відповідних величин за формулою:

$$S_{\text{д}} = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N} S_{iд} \ , N \leq M \ ,$$

де M – загальна кількість наданих у межах певної території соціальних освітніх послуг;

$S_{iд}$ – кількість соціальних освітніх послуг, що мають високі показники доступності.

Ступінь задоволеності або незадоволеності споживачів (*Si*) одним (*i*-м) конкретним показником (рівень корупційності надавачів послуги, рівень інформаційного забезпечення послуги, її якість, доступність або корисність) надання соціальної послуги організаціями сфери освіти може бути розраховано за такою формулою:

$$S_i = a_i + 0{,}5 \times b_i ,$$

де a_i – ступінь задоволеності за максимальним показником «5 балів» та показником «4 бали»; 0,5 – ваговий коефіцієнт (за експертною оцінкою), що демонструє «порівняльну цінність» показників «погано» (1 – 2 бали) і «задовільно» (3 бали). Величина a_i визначається за формулою:

$$a_i = c_i / n_i,$$

де c_i – кількість карток за оцінюваним видом соціальної освітньої послуги, в яких зазначено показники «добре» та «відмінно»;

n_i – загальна кількість заповнених карток за оцінюваним видом соціальної освітньої послуги.

Величину b_i можна визначити за формулою:

$$b_i = d_i / n_i,$$

де d_i – кількість карток за оцінюваним видом соціальної освітньої послуги, в яких зазначено показники «задовільно» та «погано».

Обрані показники якості соціальної послуги є динамічним набором індикаторів, що відображають актуальні очікування набувачів послуги. Тому він може змінюватися або доповнюватися з урахуванням особливостей конкретної території або конкретного освітнього закладу (наприклад, оцінювання доступності послуги за параметрами співвідношення попиту і пропозиції на неї або за рівнем транспортної доступності, що може бути актуальним для великих територій зі значним

географічним віддаленням мікрорайонів, а отже, навчальних закладів). Однак запропонована методики дозволяє уніфікувати цей підхід для різних за розміром і географічним розташуванням територій, забезпечити інваріантність оцінки за кількістю і складом компонентів.

Підсумком оцінювання результативності стратегії цільової орієнтованості місцевої соціальної політики на розвиток сфери освіти та системи соціальних послуг, що надаються в її межах, є зведена таблиця, де враховано всі експертно встановлені показники результативності соціальної політики, проваджуваної місцевими органами виконавчої влади. Ця комплексна оцінка дозволяє органам виконавчої влади виявити основні проблеми, що виникають у процесі модернізації освітньої сфери; визначити причини виникнення проблем, що можуть, зокрема, полягати в нерозвиненості місцевої інфраструктури освітніх інституцій, недостатності бюджетного фінансування, неналежного виконання обов'язків особами, уповноваженими на прийняття відповідних рішень; своєчасно внести зміни та корегування до плану заходів щодо реалізації стратегії місцевого розвитку.

Очевидно, що в умовах загострення кризових явищ за більшістю часткових показників комплексна оцінка якості, кількості та корисності соціальних освітніх послуг буде низькою. Така ситуація може бути пояснена не лише проблемами, що виникли у сфері освіти та системі надання соціальних освітніх послуг, а й загальноекономічними проблемами розвитку країни на сучасному етапі її розвитку, браком фінансового забезпечення, низьким рівнем залученості населення до процесів реформування цієї системи.

Висновки. Основами підвищення якості та доступності соціальних освітніх послуг в Україні є: нормативно-правова регламентація діяльності закладів освіти; інформаційне забезпечення їх послуг; розподілене фінансування галузі з переважною питомою вагою бюджетного фінансування; забезпечення припливу інвестицій, як внутрішніх, так і зовнішніх, за рахунок сприяння участі освітніх закладів в інвестиційних проектах, забезпечення модернізації їх бази, оновлення основних фондів, розробки та впровадження технологічних, інформаційних та організаційних нововведень; здійснення моніторингу діяльності закладів освіти, проведення необхідних організаційно-економічних заходів щодо підвищення ефективності використовуваних у межах галузі ресурсів – економічних, матеріально-технічних,

інтелектуальних, кадрових; формування цільових соціально-економічних і науково-технічних програм, спрямованих на визначений результат – підвищення ефективності, результативності та наукоємності господарської діяльності в регіоні; здійснення державного замовлення на надання групам громадян освітніх послуг.

Сформований підхід до проведення незалежного оцінювання якості соціальних послуг у сфері освіти полягає у визначенні ступеня задоволеності населення (отримувачі послуги) наданою послугою за критеріями «рівень інформаційного забезпечення», «ступінь доступності», «якість», «відсутність корупційності» та «корисність» окремої освітньої послуги. Адаптована методика розрахунку кожного із зазначених параметрів дає можливість оцінити рівень надання соціальних освітніх послуг окремим закладом, регіоном, галуззю, країною в цілому без залучення сторонніх суб'єктів оцінювання.

Список використаних джерел

1. **Аронов Г. З.** Подходы к оценке качества и доступности социальных услуг сферы физической культуры в рамках реализации муниципальной социальной политики / Г. З. Аронов // Проблемы современной экономики. – 2013. – № 4(48). – С. 360 – 363.

2. **Аронов Г. З.** Формирование механизма повышения качества и доступности услуг сферы физической культуры на основе муниципально-частного партнерства : автореф. дис. … д-ра экон. наук : 08.00.05 / Аронов Георгий Залманович ; Санкт-Петербург. гос. экон. ун-т. – Санкт-Петербург, 2014. – 33 с.

3. **Бєлєвцова Я. С.** Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Бєлєвцова Яна Сергіївна ; Харк. регіон. ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. – Харків, 2011. – 20 с.

4. **Дзюбенко О. Л.** Державне регулювання діяльності ВНЗ на ринку послуг вищої освіти / О. Л. Дзюбенко // Правові, управлінські аспекти трансформації суспільства : тези доп. Всеукр. наук.-практ. конф., Київ, 25 берез. 2016 р. – Київ : КНУКіМ, 2016. – С. 131 – 135.

5. **Дубич К. В.** Державне управління соціальними послугами: термінологічний аналіз / Дубич К. В. // Державне управління: теорія та практика :

електрон. наук. фах. вид. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Київ : [б. в.], 2014. – № 1. – С. 47 – 60. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2014_1_8.

6. **Кравченко М. В.** Механізми децентралізації соціальних послуг в Україні / М. Кравченко // Демократичне врядування : наук. вісн. – 2014. – Вип. 14. – Режим доступу : http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk14/fail/kravchenko. pdf.

7. **Литвиненко В. М.** Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення : автореф. дис. … канд. юрид. наук / Литвиненко В. М. – Харків : Харків. нац. ун-т внутрішніх справ, 2012. – 20 с.

8. **Ніколаєнко С.** Якість вищої освіти України – погляд у майбутнє / С. Ніколаєнко // Світ фінансів. – 2006. – Вип. 3(8). – С. 7 – 22.

9. **Паладій М. В.** Ефективне використання інтелектуального потенціалу нації – необхідна умова інноваційного розвитку економіки держави / М. В. Паладій // Наука та інновації. – 2009. – Т. 5, № 3. – С. 51 – 54.

10. **Про місцеве** самоврядування в Україні : Закон України від 21 трав. 1997 р. № 280/97-ВРб зі змінами від 25 черв. 2016 р. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97%D0%B2%D1%80/print1475935054756249.

11. **Про освіту** : Закон України від 23 трав. 1991 р. № 1060-XII, зі змінами від 19 лют. 2016 р. – Режим доступу : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1060-12.

12. **Про соціальні** послуги : Закон України від 19 черв. 2003 р. № 966-IV. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15.

13. **Теорія** права соціального забезпечення : навч. посіб. / Сташків Б. І. – Київ : Знання, 2005. – 405 с.

14. **Чайка-Петегирич Л. Б.** Особливості розвитку системи освіти в умовах активізації глобалізаційних процесів / Чайка-Петегирич Л. Б. // Акт. пробл. міжнар. відносин : зб. наук. пр. / Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка, Ін-т міжнар. відносин. – Київ : ІМВ, 2012. – Вип. 110(2). – С. 60 – 66.

List of references

1. **Aronov G. Z.** Podhodyi k otsenke kachestva i dostupnosti sotsialnyih uslug sferyi fizicheskoy kulturyi v ramkah realizatsii munitsipalnoy sotsialnoy politiki / G. Z. Aronov // Problemyi sovremennoy ekonomiki. – 2013. – № 4(48). – S. 360 – 363.

2. **Aronov G. Z.** Formirovanie mehanizma povyisheniya kachestva i dostupnosti uslug sferyi fizicheskoy kulturyi na osnove munitsipalno-chastnogo partnerstva : avtoref. dis. … d-ra ekon. nauk : 08.00.05 / Aronov Georgiy Zalmanovich ; Sankt-Peterburg. gos. ekon. un-t. – Sankt-Peterburg, 2014. – 33 s.

3. **Bielievtsova Ya. S.** Mekhanizm pidvyshchennia yakosti sotsialnykh posluh na rivni mistsevykh orhaniv vlady : avtoref. dys. ... kand. nauk z derzh. upr. : 25.00.02 / Bielievtsova Yana Serhiivna ; Khark. rehion. in-t derzh. upr. Nats. akad. derzh. upr. – Kharkiv, 2011. – 20 s.

4. **Dziubenko O. L.** Derzhavne rehuliuvannia diialnosti VNZ na rynku posluh vyshchoi osvity / O. L. Dziubenko // Pravovi, upravlinski aspekty transformatsii suspilstva : tezy dop. Vseukr. nauk.-prakt. konf., Kyiv, 25 berez. 2016 r. – Kyiv : KNUKiM, 2016. – S. 131 – 135.

5. **Dubych K. V.** Derzhavne upravlinnia sotsialnymy posluhamy: terminolohichnyi analiz / Dubych K. V. // Derzhavne upravlinnia: teoriia ta praktyka : elektron. nauk. fakh. vyd. / Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy. – Kyiv : [b. v.], 2014. – № 1. – S. 47 – 60. – Rezhym dostupu : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2014_1_8.

6. **Kravchenko M. V.** Mekhanizmy detsentralizatsii sotsialnykh posluh v Ukraini / M. Kravchenko // Demokratychne vriaduvannia : nauk. visn. – 2014. – Vyp. 14. – Rezhym dostupu : http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk14/fail/kravchenko.pdf.

7. **Lytvynenko V. M.** Sotsialni posluhy u sferi sotsialnoho zakhystu naselennia : avtoref. dys. … kand. yuryd. nauk / Lytvynenko V. M. – Kharkiv : Kharkiv. nats. un-t vnutrishnikh sprav, 2012. – 20 s.

8. **Nikolaienko S.** Yakist vyshchoi osvity Ukrainy – pohliad u maibutnie / S. Nikolaienko // Svit finansiv. – 2006. – Vyp. 3(8). – S. 7 – 22.

9. **Paladii M. V.** Efektyvne vykorystannia intelektualnoho potentsialu natsii – neobkhidna umova innovatsiinoho rozvytku ekonomiky derzhavy / M. V. Paladii // Nauka ta innovatsii. – 2009. – T. 5, № 3. – S. 51 – 54.

10. **Pro mistseve** samovriaduvannia v Ukraini : Zakon Ukrainy vid 21 trav. 1997 r. № 280/97-VRb zi zminamy vid 25 cherv. 2016 r. – Rezhym dostupu : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/280/97%D0%B2%D1%80/print1475935054756249.

11. **Pro osvitu :** Zakon Ukrainy vid 23 trav. 1991 r. № 1060-XII, zi zminamy vid 19 liut. 2016 r. – Rezhym dostupu : http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1060-12.

12. **Pro sotsialni** posluhy : Zakon Ukrainy vid 19 cherv. 2003 r. № 966-IV. – Rezhym dostupu : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15.

13. **Teoriia** prava sotsialnoho zabezpechennia : navch. posib. / Stashkiv B. I. – Kyiv : Znannia, 2005. – 405 s.

14. **Chaika-Petehyrych L. B.** Osoblyvosti rozvytku systemy osvity v umovakh aktyvizatsii hlobalizatsiinykh protsesiv / Chaika-Petehyrych L. B. // Akt. probl. mizhnar. vidnosyn : zb. nauk. pr. / Kyiv. nats. un-t im. Tarasa Shevchenka, In-t mizhnar. vidnosyn. – Kyiv : IMV, 2012. – Vyp. 110(2). – S. 60 – 66.

Надійшла до редколегії 23.11.16