



УДК 364.04

Е.В. МАКАРОВА

д-р. екон. наук,
Институт демографии и социальных исследований
им. М.В. Птухи НАН Украины
E-mail: makarova_h@ukr.net

УСЛУГИ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ: ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В статье определено место социальных услуг в общей системе социальной поддержки населения Украины, выявлены внутренние и внешние причины ее недостаточной эффективности, сформулированы основные принципы и методологические задачи, которые необходимо решать в ходе ее модернизации. Особое внимание уделено проблеме информационного обеспечения процесса формирования и реализации социальной программы.

Ключевые слова: социальные услуги, государственная поддержка, оценивание социальных программ, информационное обеспечение.

О.В. Макарова

д-р екон. наук, Інститут демографії та соціальних досліджень
ім. М.В. Птухи Національної академії наук України
E-mail: makarova_h@ukr.net

ПОСЛУГИ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ: ПРОБЛЕМИ ЕФЕКТИВНОСТІ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Соціальні послуги – важлива складова системи соціальної підтримки населення. Одним з ключових чинників підвищеного інтересу до проблеми її реформування стало проголошення Україною курсу на євроінтеграцію, а також необхідність приведення стандартів надання послуг до європейського рівня. Характерними рисами існуючої системи соціальних послуг є надмірна централізація й схильність до інституціоналізації; закритість системи та дефіцит інформації; монополізм. Крім того, більшість видів допомоги надається, виходячи з формальних ознак, а не реальної нужденності, без чіткої спрямованості на усунення причин проблем, що виникли; неузгодженість форм соціальної підтримки, які надають різні відомства. Дослідження підтверджують те, що сім'ї отримувачів допомоги з малозабезпеченості відчувають не лише труднощі економічного характеру, а часто втрачають кілька сімейних функцій. Значна частина отримувачів соціальної допомоги стикається з проблемами працевлаштування: серед сімей-отримувачів допомоги по догляду за дитиною до 3-х років та серед отримувачів допомоги з малозабезпеченості майже 40% мають у своєму складі працездатних осіб, які не працюють, але хочуть знайти роботу.

© МАКАРОВА О.В., 2014

Однією з вагомих причин тривалого перебування у стані бідності є сформовані психологічні настанови. Основними принципами надання соціальних послуг мають бути: відповідність послуги реальній нужденності та спрямованість на вихід із складної ситуації. У зв'язку з цим необхідно розв'язати низку методологічних завдань: 1. Визначення цілей надання послуги (залежно від початкового стану та особливостей клієнта); 2. Формування індивідуальної програми роботи з клієнтом; 3. Оцінка ефективності послуг; 4. Забезпечення всього процесу формування та реалізації програми якісною та надійною інформацією.

Ключові слова: соціальні послуги, державна підтримка, оцінювання соціальних програм, інформаційне забезпечення.

O. V. Makarova

Doctor of sciences (Economy), Ptoukha Institute for Demography and Social Studies of the National Academy of Sciences of Ukraine, 03032, Kyiv-32, bul. T. Shevchenko, 60
E-mail: makarova_h@ukr.net

SERVICES IN THE SOCIAL SUPPORT SYSTEM: EFFECTIVENESS PROBLEMS AND DATA SUPPORT

Social services are an important component of the social support system. The interest in social services reformation arouse, when Ukraine declared European integration policy. Due to that, it became necessary to bring the service standards up to the European level. Characteristic features of the existing social services system are an excessive centralization and disposition to institutionalization; system reticence and information deficiency; monopolies. Moreover, in most cases social assistance is provided according to the formal features instead of taking into account people's real needs, as a matter of fact, services are not oriented to obviate the actual cause and there is no coordination between the agencies that provide social services.

The research confirms the fact that families with low income that receive social assistance experience difficulties not only of an economic nature but a variety of others. They often lose a number of family functions. A considerable number of the social assistance recipients face difficulties finding a job: almost 40% of families that receive child-care or low-income assistance have family members who are working-age and, though unemployed, want to find a job.

One of the major reasons of prolonged poverty is that people develop a certain mental set. The basic social service principles should include: an integrated approach to assistance; correspondence between the provided services and actual needs; an aim to find a solution to the existing situation. That is why, it is important to find a solution to a range of methodological problems: 1. Defining the purpose of provided services (taking into account the initial state and special features of the client); 2. Designing an individual program for each client; 3. Evaluating service efficiency; 4. Ensuring the whole designing and implementation process with high-quality and reliable information.

Key words: social services, state support, social programs' evaluation, information support.

Постановка проблеми. Социальные услуги являются одной из наиболее важных и достаточно масштабных составляющих системы социальной защиты населения. Целью оказания социальных услуг (согласно Закону Украины «О социальных услугах») является разрешение проблем людей, попавших в сложную жизненную ситуацию, которые не в состоянии выйти из нее самостоятельно.

Ежегодно статистика¹ Украины фиксирует около 1,8–2,0 млн граждан преклонного возраста, людей с инвалидностью, тяжелобольных и других граждан, которые пребывают в сложных жизненных обстоятельствах и нуждаются в социальном обслуживании. Около 55 тыс. лиц проживают в домах-интернатах для граждан преклонного возраста и инвалидов (взрослых, детей, молодежи) системы Министерства

¹ Данные Государственной службы статистики Украины. Электронный ресурс www.ukrstat.gov.ua

социальной политики Украины. Центрами учета бездомных ежегодно предоставляются услуги около 15 тыс. граждан; Центрами социальных служб для семьи, детей и молодежи предоставлены индивидуальные услуги 1,8 млн граждан. Количество детей-сирот и детей, лишенных родительской опеки, составляет около 93 тыс.

Кроме социальных услуг, в Украине широко распространена система социальной поддержки в виде денежных пособий, субсидий и льгот. По данным Обследования условий жизни домохозяйств Украины, уровень их охвата хотя бы одной из программ социальной поддержки составляет почти 60%; хотя бы одним видом льгот пользуется 46% домохозяйств; получатели детских пособий имеются в 13% домохозяйств; жилищными субсидиями пользуются 6% домохозяйств. Несмотря на значительные государственные расходы и масштабный характер социальной поддержки, в обществе и научной среде постоянно происходят дискуссии относительно недостаточной социальной защищенности населения, неэффективной социальной поддержки, низкого качества социальных услуг.

Анализ последних исследований и публикаций. Зарубежная западная литература имеет достаточно обширный объем публикаций по вопросам реализации и оценивания социальных программ, в том числе и по теории и практике предоставления и оценивания социальных услуг [1–4].

Исследования социальной политики в ее современном понимании в Украине начались лишь в 90-х годах прошлого столетия, после распада СССР, обретения независимости и начала рыночных реформ. Среди первых авторов отечественных публикаций периода независимости по вопросам формирования и реализации социальной политики в условиях рынка можно назвать Э. Либанову (E. Libanova), В. Скуратовского (V. Skuratovskiy), Е. Палий (E. Paliy) [6].

Вопросы социальной защищенности населения рассматривали в своих работах Н. Борецкая, И. Гнибиденко, О. Новикова, У. Садова, Т. Семигина и др. [7–9]. Проблемы оценивания социальной политики — В. Саригло, Л. Черенко [10, 11].

Цель данной статьи — выявление причин низкой эффективности социальных услуг во взаимосвязи с другими видами социальной поддержки, а также разработка подходов по повышению эффективности, в частности путем улучшения информационного обеспечения.

Основные результаты исследования. В целом, систему государственной социальной защиты населения в Украине можно представить в виде двух основных компонентов (в зависимости от источников формирования средств и целей использования). Первый компонент — государственное общеобязательное социальное страхование (ГОСС), основной целью которого является защита работающего населения от рисков, связанных с занятостью, а также пенсионное обеспечение. Фонды ГОСС формируются путем перечисления социальных взносов работниками и работодателями. Второй компонент — государственная социальная поддержка призвана защитить население от социальных рисков, непосредственно не связанных с трудовой деятельностью (при рождении ребенка, малообеспеченности семей, физической неспособности к самообслуживанию в преклонном возрасте, инвалидности, сиротстве и т. д.). Финансируются такие программы из местных бюджетов за счет субвенций государственного бюджета.

В данной статье рассматривается второй компонент системы — социальная поддержка населения, которая включает: денежные пособия, предоставляемые определенным категориям населения или при низких доходах; льготы; жилищные субсидии и социальные услуги.

В девяностых годах прошлого столетия и в начале двухтысячных тема социальных услуг не была слишком популярной ни среди ученых, ни в политических кругах. Однако с 2007 года вопросы социальных услуг начали обсуждаться более активно украинскими политиками, в правительстве, общественных организациях, среди представителей международных структур. Была создана Концепция реформирования социальных услуг до 2012 года² и разработан план действий по ее реализации. В качестве причин необходимости реформирования были сформулированы: чрезмерная ориентация услуг на стационарный уход, что препятствует социальной интеграции подопечных, недостаточный контроль и слабое управление качеством услуг, отсутствие измерения их эффективности, а также отсутствие методики определения потребностей в услугах. Далее, в 2012 году принимается Стратегия реформирования системы предоставления социальных услуг и соответствующий План действий до 2016 года³. Основной идеей Стратегии является курс Украины на интеграцию в ЕС, что предполагает (кроме всего прочего) переход на европейские стандарты социальных услуг. Стандарты включают такие характеристики, как принципы предоставления услуг, качество их администрирования и информационного сопровождения, использование современной методологии и инструментария оценивания и т.д. Для стран ЕС разработаны рамочные требования к качеству услуг [11], которые, хотя и имеют рекомендательный характер, однако могут быть использованы как ориентиры для модернизации отечественной системы.

Основными задачами Стратегии были обозначены: разрешение проблемы раннего выявления нуждающихся в услугах, адекватное определение потребностей, более широкое привлечение негосударственных организаций, создание рынка социальных услуг, обеспечение комплексного подхода к решению проблемы преодоления сложившейся жизненной ситуации, а также большей ориентации на профилактику попадания семей или индивидуумов в состояние нуждаемости.

Объективной предпосылкой усиления внимания к сфере социальных услуг является демографическая ситуация, а именно – старение населения (особенно женского). С 2001 по 2013 г. удельный вес женщин старше 65 лет вырос с 17,5% до 18,9%; у мужчин – с 10,1% до 10,9%; соответственно, увеличился спрос на социальные услуги для пожилых людей. Кроме того, произошло некоторое увеличение количества людей с инвалидностью (с 2,6 млн в 2001 г до 2,8 млн в 2013 г.), также сопровождающееся ростом спроса на соответствующие услуги.

Причины недостаточной эффективности социальных услуг можно рассматривать на двух уровнях: внешнем (выходящем за пределы системы социальных услуг) и внутреннем (внутри системы).

Внутренние причины. Характерными чертами системы социальных услуг в Украине (в отличие от европейской) является чрезмерная централизация, склонность к институционализации и концентрации услуг в стационарных заведениях. Это делает систему негибкой и усложняет социальную интеграцию лиц, помещенных в стационарные заведения. Существует монополия на предоставление определенных видов услуг территориальными центрами или домами-интернатами, что препятствует здоровой конкуренции и, соответственно, снижает качество услуг. Недостатком системы является также ее закрытость, дефицит информации не только о качестве предоставления услуг, но и о самой возможности их получения.

² Розпорядження Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2007 р. №178-р «Про схвалення Концепції реформування системи соціальних послуг». <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/178-2007>

³ Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р «Про схвалення Стратегії реформування системи надання соціальних послуг». <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/556-2012>

Внешние причины. Большинство видов помощи оказывается исходя из формальных признаков, а не реальной нуждаемости, и без четкой направленности на устранение причин возникших проблем. Кроме того, органы, предоставляющие поддержку, относятся к разным ведомствам, и их работа плохо согласована.

В табл. 1 приведены основные формы государственной социальной поддержки в Украине с указанием оснований для их получения. Каждая из этих форм поддержки имеет свои «слабые места». Например, для получения пособия на ребенка матери-одиночке (согласно Закона Украины «О государственной поддержке семей с детьми») необходимо всего лишь отсутствие записи об отце в свидетельстве о рождении ребенка, есть также случаи необоснованных выплат пособий и компенсаций чернобыльцам (такие факты подтверждены проверками Госфининспекции Украины).

Проблемы с предоставлением адресных видов помощи имеют иной характер: во-первых, не все доходы граждан, претендующих на помощь, являются официальными и подлежат контролю и учету («теневая» заработная плата, продажа продукции, произведенной в личном подсобном хозяйстве, денежные переводы трудовых мигрантов и т. д.); а во-вторых, на проведение мероприятий по проверке доходов необходимо затратить немалые ресурсы, что делает эти программы слишком дорогостоящими.

Таким образом, несмотря на имеющиеся недостатки в системе оказания социальных услуг, их идея в наибольшей мере отвечает принципу оказания помощи исходя из реальных потребностей.

В 2011–2012 гг. Министерством социальной политики Украины в рамках проекта по усовершенствованию социальной помощи было проведено обследование среди получателей различных видов помощи. По его результатам были сформулированы некоторые выводы относительно проблем, имеющих в системе социальной поддержки. В частности, было выявлено, что одной из весомых причин длительного пребывания в состоянии бедности являются сформированные психологические установки. Как правило, люди, попавшие в сложную жизненную ситуацию, теряют веру в собственные силы, а также в то, что их опыт и знания могут быть востребованы. Они боятся изменений, не надеясь на собственные силы, пассивно рассчитывают на помощь со стороны государства, имеют заниженную самооценку. В связи с этим, только лишь материальная поддержка (денежные пособия) для них оказывается абсолютно недостаточной мерой помощи. Реальным шансом выхода из состояния бедности для таких людей могут стать психологические тренинги и другие виды психологической поддержки, консультации, обучение. Особенно актуальны такие меры для семей с детьми, поскольку ребенок, воспитывающийся в бедной семье, сам становится более уязвимым и подверженным риску бедности в будущей взрослой жизни.

Исследования также подтверждают тот факт, что получатели пособий для малообеспеченных семей испытывают трудности не только в экономическом плане. Нередко в них ярко выражена потеря нескольких семейных функций, и очень часто это связано с асоциальными формами поведения членов семей. Без внешнего вмешательства такие семьи не в состоянии преодолеть трудности, а потеря времени угрожает такими явлениями, как социальное исключение, ухудшение здоровья детей (в том числе — психического) и формирование у детей склонности к асоциальным формам поведения. Понятно, что в такой ситуации необходимо сопровождение семьи и оказание комплекса услуг по преодолению имеющихся проблем, социальному вовлечению, возобновлению ослабленных или утраченных индивидами общественных связей и отношений вследствие нарушений здоровья, инвалидности, наркомании или алкоголизма.

Таблица 1. Формы государственной социальной поддержки и основания для ее получения

Формы государственной поддержки	Основания для получения поддержки
Категорийные денежные пособия	Достаточно принадлежать к какой-либо категории (одинокая мать; инвалид; чернобылец и др.)
Адресные пособия	Во внимание принимается только уровень дохода без определения причины нуждаемости
Льготы (скидки на оплату услуг)	Достаточно иметь статус льготника (ветеран войны; чернобылец; инвалид и др.)
Услуги	Потребности в определенном виде услуг

Еще одна группа проблем касается реализации экономической активности лиц, нуждающихся в социальной поддержке. По данным Типологического исследования получателей социальной помощи (также проведенного в рамках проекта по усовершенствованию социальной помощи), значительная часть респондентов сталкивается с проблемой с трудоустройства. В частности:

- Среди семей-получателей помощи по уходу за ребенком до 3-х лет и среди получателей пособия в виде помощи малообеспеченным семьям почти 40% имеют в своем составе трудоспособных лиц, которые не работают, но хотят найти работу. Основными причинами, препятствующими занятости, респонденты назвали отсутствие постоянной работы (более 60%), низкую заработную плату (40%), отсутствие работы по специальности (около 30%). Почти в каждой пятой семье (20%) лица, не имеющие работы, не могут трудоустроиться из-за семейных обстоятельств.

В табл. 2 приведены обобщающие результаты оценки потребностей в услугах, выявленные в результате обследования получателей (или претендентов) разных видов пособий.

Таким образом, абсолютно очевидна необходимость комплексного, и, в то же время, индивидуального подхода к разрешению возникших проблем у индивида или в семье, не ограничиваясь формальным выявлением нуждаемости, исходя из принадлежности к определенной категории и попадания под действие соответствующего закона.

Обозначив основополагающие принципы предоставления социальных услуг: 1) соответствие услуги реальной нуждаемости и 2) направленность на выход из сложившейся ситуации, далее необходимо решить ряд взаимосвязанных методологических задач.

Задача № 1. Определение цели оказания услуги (или комплекса услуг). Цели формируются в зависимости от первоначального состояния и особенностей клиента. Практически любой человек, нуждающийся в помощи, в той или иной мере обладает собственным потенциалом преодоления сложившейся ситуации и интеграции в общество. Внутренний потенциал клиента определяется уровнем его трудоспособности, экономической, социальной и физической активности, образованием и имеющимися навыками. При наличии потенциала в качестве цели определяется максимально возможное для клиента социальное вовлечение. Для лиц, обладающих определенным уровнем физической и интеллектуальной активности, но без возможности восстановления трудоспособности необходимо обеспечить возможность общения, получения информации и психологической поддержки.

Таблица 2. Результаты оценки потребностей в услугах, выявленных среди претендентов на социальные пособия

Виды услуг	% среди заявителей – претендентов на отдельные виды социальных пособий			
	Пособие по уходу за ребенком до 3-х лет	Пособие на детей одиноким матерям	Пособие малообеспеченным семьям	Жилищные субсидии
Психологическая работа	100	100	100	33,0
Программы профориентации	11,0	7,4	11,3	Потребности не выявлены
Программы обучения и переобучения	11,0	7,4	11,3	Потребности не выявлены
Программы общественных работ	23,0	7,7	29,0	6,6
Программы трудоустройства ⁴	37,0	33,3	42,0	6,6
Программы предоставления услуг для семей социального риска (социальное сопровождение)	17,4	8,3	18,0	Потребности не выявлены

Для лиц, имеющих потенциал для восстановления трудоспособности и социальной активности – обязательно необходимы меры по реинтеграции в общество и трудовую деятельность.

Для лиц, безвозвратно утративших трудоспособность, а иногда и дееспособность (случаи полного отсутствия жизненного потенциала): оказание качественных услуг (как минимум – на минимальном стандартном уровне), удовлетворяющих их физиологические потребности.

Внешним потенциалом для оказания помощи клиенту может быть наличие имущества, сбережений, возможная помощь родственников. Реализация внешнего потенциала может значительно повысить стандарты оказываемых услуг.

Задача № 2. Формирование индивидуальной программы социальной работы: перечень и последовательность услуг, ожидаемые результаты. Составление программы должно учитывать имеющиеся ресурсы, практические возможности, а также возможности привлечения дополнительных ресурсов. Для решения этой задачи необходим квалифицированный персонал, владеющий специальными методиками определения потребностей различных групп клиентов. Однако основополагающим принципом формирования индивидуальных программ должно быть предпочтение фасилитаторной функции программы, т. е., направленность на активизацию способности клиента решать проблемы и выходить из затруднительных ситуаций [7].

Задача № 3. Определение эффективности социальной услуги. В общем случае эффективность понимается как соотношение достигнутых результатов и затрат, свя-

⁴ Объем потребности в трудоустройстве включает и тех лиц, которые предварительно могут участвовать и в других программах.

занных с обеспечением этих результатов. Это – «максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах». Цели, как правило, определяются заранее, при разработке социальной программы (Задача №1).

Оценка эффективности социальных услуг может быть произведена одним из (либо комбинацией нескольких) методов:

1. Параметрический метод предполагает сравнение состояний клиента до реализации программы, в ходе реализации, и после окончания.
2. Метод определения соответствия принятым стандартам. Оценивание качества услуг исходя из их соответствия определенным стандартам.
3. Оценивание мнения клиентов о качестве услуг и достигнутых результатов.
4. Независимая экспертная оценка работы организаций по предоставлению услуг.

Результаты оценивания программ полезны, если будут соблюдены основополагающие принципы оценивания (включая соблюдение этических норм), например, подобные тем, что разработаны для Международной Сети «Оценка программ» [12]:

- точность и достоверность информации, используемой в процессе оценивания;
- компетентность исполнения оценивания;
- честность и открытость процесса оценивания, равенство в доступе к информации;
- уважение прав и свобод личности;
- обязательства, определяющиеся общественными интересами и с точки зрения общественного благосостояния.

Таблица 3. Потребности в информации на разных этапах реализации программы социальной поддержки

Этапы реализации программы социальной поддержки	Потребности в информации
1. Установление проблем, потребностей и целей	Информация относительно потребностей и потенциала клиента
2. Определение инструментов и альтернатив	Информация относительно характеристик эффективности разных инструментов и технологий по достижению сформулированных целей. Международный опыт
3. Формирования содержания программы социальной поддержки	Оценки имеющихся ресурсов и практических возможностей реализации определенных альтернатив
4. Релизация программы	Методология мониторинга. Данные, необходимые для мониторинга: стандарты услуг, нормативные документы; данные о состоянии клиента в разные временные точки
5. Оценка эффективности	Методология оценки эффективности и влияния. Информация о состоянии клиента после реализации программы. Субъективные оценки клиента. Данные о соответствии результатов намеченным целям, фактической стоимости программы

Задача № 4. Обеспечение процесса разработки, реализации и оценивания программ качественной и надежной информацией. Эта задача должна выполняться на всех этапах разработки и реализации социальной программы (схематично это показано в табл. 3). Качество и полнота информации во многом определяют эффективность социальной программы, а также дают основу для усовершенствования социальной политики в дальнейшем.

Выводы. Рассмотрев существующую систему оказания социальных услуг во взаимосвязи с другими видами социальной поддержки, можно выделить их основные проблемы и исходя из этого определить концептуальные направления дальнейшего развития. Нынешняя система социальной помощи базируется на преимущественно материальной поддержке тех групп населения, которые по определенным критериям (статус или доходы) имеет право на помощь. Однако при этом относительно получателей пособий (или претендентов на помощь) не предусматриваются никакие другие виды социальной работы, которые способствовали бы выходу из сложившейся ситуации, т. е. услуги и пособия представляют собой разрозненные системы, плохо согласованные друг с другом.

Таким образом, в качестве направлений усовершенствования системы социальной поддержки населения предлагается:

- все виды пособий, субсидий, льгот и социальных услуг должны быть охвачены общей (комплексной) системой, в которой любой вид поддержки должен предоставляться исходя из реальных потребностей и конкретных жизненных обстоятельств, а не определяться исключительно статусом или доходом;
- приоритет необходимо отдавать тем мерам, которые способствуют использованию имеющего потенциала клиента для его социального включения и адаптации. Выплата денежных пособий для трудоспособных граждан может быть лишь временным средством поддержки на период, когда предпринимаются другие меры по решению проблем;
- внутренние проблемы системы социальных услуг, связанные с чрезмерной централизацией и негибкостью, можно преодолеть, расширив автономию органов местного самоуправления по предоставлению социальных услуг, предусмотрев возможности финансирования и кадрового обеспечения.

Важной предпосылкой эффективности социальной поддержки является адекватное информационное обеспечение, включающее методические и нормативно-правовые документы, систему сбора и обработки первичных данных о клиентах, мониторинга и оценивания программ, обеспечение открытости и доступности информации.

ЛИТЕРАТУРА

1. An Assessment of the Effectiveness of Anti-Poverty Programs in the United States. Yonatan Ben-Shalom, Robert A. Moffitt, John Karl Scholz / NBER Working Paper No. 17042. Issued in May 2011 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nber.org/papers/w17042>
2. Evaluating Federal Social Programs: Finding Out What Works and What Does Not. David B. Muhlhausen, Ph.D. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.heritage.org>
3. The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. Dennis Saleebey. Boston : Allyn & Bacon, 2009. – 336 p.
4. Modern social work theory: A critical introduction. Payne, Malcolm. Macmillan, 1991– 285 p.
5. Social work processes. Compton, Beulah Roberts. Galaway, Burt. Dorsey Press (Homewood, Ill.) 1984. – 609 p.

6. Скуратівський В.А., Палій О.М., Лібанова Е.М. Соціальна політика. — К.: УАДУ, 2003. — С. 364.
7. Борецька Н.П. Соціальний захист населення на сучасному етапі: стан і проблеми. — Монографія. — Донецьк : Янтра, 2001. — 352 с.
8. Новікова О.Ф., Гринецька С.М., Шамілева Л.Л. Соціальна орієнтація економіки: механізми державного регулювання: Монографія // НАН України, Ін-т економіки пром-сті. — Донецьк, 2009. — 220 с.
9. Семігіна Т. Социальная политика в глобальном измерении. — М. : Пульсары, 2003.
10. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики : Монографія / Макарова О.В., Саріогло В.Г., Терещенко Г.І., Черенко Л.М. та ін. — К.:ДУХ/ЛІТЕРА, 2010. — 248 с.
11. Соціальні результати державних програм: теоретико-методологічні та прикладні аспекти оцінювання: Монографія // Інститут демографії та соціальних досліджень ім. М.В. Птухи НАН України. — Умань : Видавель «Сочинський», 2012. — 312 с.
12. A VOLUNTARY EUROPEAN QUALITY FRAMEWORK FOR SOCIAL SERVICES / The Social Protection Committee. SPC/2010/10/8 final [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.ceet.es/>
13. Принципы оценивания Международной Сети «Оценка программ» // Электронный журнал «Проектирование, мониторинг и оценка» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.eval-net.org

REFERENCES

1. Yonatan Ben-Shalom, Robert A. Moffitt, John Karl Scholz. *An Assessment of the Effectiveness of Anti-Poverty Programs in the United States*. Working Paper No. 17042. Retrieved from <http://www.nber.org/papers/w17042> [in English].
2. David B. Muhlhausen. *Evaluating Federal Social Programs: Finding Out What Works and What Does Not*. Retrieved from <http://www.heritage.org> [in English].
3. Dennis Saleebey (2009). *The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions*. Boston : Allyn & Bacon. [in English].
4. Payne, Malcolm (1991). *Modern social work theory: A critical introduction*. Macmillan. [in English].
5. Compton, Beulah Roberts, Galaway, Burt. (1984). *Social work processes*. Dorsey Press, Homewood, III [in English].
6. Skurativs'kyj V.A., Palij O.M., Libanova E.M. (2003). *Social'na polityka [Social Policy]* Kyiv, UADU [in Ukrainian].
7. Borec'ka N.P. (2001). *Sotsial'nyj zakhyst naseleння na suchasnomu etapi: stan i problemy [Social protection nowadays: state and problems]*. Donets'k: Jantra [in Ukrainian].
8. Novikova O.F., Hrinevs'ka S.M. Shamileva L.L. (2009). *Sotsial'na oriientatsiia ekonomiky: mekhanizmy derzhavnoho rehuliuвання [The social orientation of the economy: mechanisms of regulation]*. NAN Ukrainy, In-t ekonomiky prom-sti. Donets'k [in Ukrainian].
9. Semyhyna T. (2003). *Sotsyal'naia polytyka v hlobal'nom yzmereniy [Social policy in the global dimension]*. M.: Pul'sary [in Russian].
10. Makarova O.V., Sariohlo V.H., Tereschenko H.I., Cheren'ko L.M. ta in. (2010). *Yakist' informatsijnoho zabezpechennia sotsial'noi polityky [Quality of information support social policy]*. K.:DUKh/LITERA [in Ukrainian].
11. Libanova E. (Ed.). (2012). *Sotsial'ni rezul'taty derzhavnykh prohram: teoretyko-metodolohichni ta prykladni aspekty otsiniuvannia [Social results of government programs: theoretical, methodological and practical aspects of evaluation]*. Instytut demohrafii ta sotsial'nykh doslidzhen' im. M.V. Ptukhy NAN Ukrainy. Uman', Vydavets' «Sochyns'kyj» [in Ukrainian].
12. A Voluntary European Quality Framework For Social Services. The Social Protection Committee. SPC/2010/10/8 final. Retrieved from: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en> [in English].
13. Pryntsyty otsenyvaniya Mezhdunarodnoj Sety «Otsenka prohramm». *Proektyrovanye, monytorynh y otsenka — Design, Monitoring and Evaluation*. Retrieved from: www.eval-net.org [in Russian].

Стаття надійшла до редакції журналу 15.05.2014