

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АДМІНІСТРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Лишенко Маргарита Олександрівна
доктор економічних наук, професор,
професор кафедри маркетингу та логістики,
Сумський національний аграрний університет
ORCID: 0000-0002-6321-5178
lm_1980@ukr.net

Лишенко Віталій Валерійович
начальник відділу методичного забезпечення соціальної роботи,
Сумський обласний центр соціальних служб
lvv_75@ukr.net

У статті досліджено теоретичні аспекти адміністративного управління якістю надання соціальних послуг. Визначено поняття «соціальна сфера», яка визначає систему життєдіяльності суспільства із відповідними складовими. Авторами ідентифіковано термін «соціальний», «управління якістю соціальних послуг». Визначено поняття «соціальна послуга», «державна послуга», «адміністративна послуга» та визначено їхні спільні риси. Адміністративне управління якістю надання соціальних послуг є важливою складовою державного управління, яка спрямована на забезпечення ефективного та якісного задоволення потреб населення в соціальній сфері. Теоретичні аспекти цього управління включають кілька ключових елементів: поняття адміністративного управління – це процес планування, організації, контролю та мотивації, спрямований на досягнення високої якості соціальних послуг; функції адміністративного управління – включають планування надання послуг, організацію діяльності установ, контроль якості та коригування дій для підвищення ефективності; нормативно-правове забезпечення: законодавче регулювання, яке включає закони та підзаконні акти, що регламентують порядок надання соціальних послуг, вимоги до якості, права отримувачів послуг та обов'язки постачальників; стандарти якості, які включають розробку та впровадження стандартів якості для різних видів соціальних послуг є основою для оцінки їх ефективності та відповідності. До викликів та проблеми управління якістю відносять: бюрократизація процесів – надмірна регламентація може знижувати гнучкість і здатність адаптуватися до змін у потребах клієнтів; ресурсні обмеження – недостатнє фінансування та обмежені кадрові ресурси можуть впливати на якість надання соціальних послуг. До перспектив розвитку системи управління якістю варто віднести: інновації та технології – впровадження інформаційних технологій для автоматизації процесів та підвищення ефективності управління; інтеграція принципів сталого розвитку – врахування соціальних, економічних та екологічних аспектів у процесі надання соціальних послуг. Адміністративне управління якістю надання соціальних послуг є складним і багатогранним процесом, який вимагає постійного вдосконалення та адаптації до нових викликів і потреб суспільства.

Ключові слова: управління, адміністрування, соціальні послуги, управління якістю, адміністративні послуги, соціальна інфраструктура.

DOI: <https://doi.org/10.32782/bsnau.2024.3.5>

Постановка проблеми у загальному вигляді. Забезпечення належних умов життя громадян і соціальних стандартів віднесено до основних напрямів діяльності держави. Соціальна сфера, яку утворюють галузі, що надають різні послуги для населення, є особливою «чутливою» сферою в суспільному житті. Вона потребує зі сторони держави. Постійної уваги та управлінського впливу. Практика переконує, що хиби і нехтування у забезпеченні соціальних функцій на державному рівні неодмінно ведуть до підвищення соціальної напруженості, що має широкомасштабний і тривалий негативний резонанс. Суттєвим показником, що оцінює спроможність виконання соціальної функції державою,

є надання соціальних послуг. Це питання набуває все більшої важливості в реаліях сьогодення, які характеризуються частими і затяжними фінансово-економічними кризами, внаслідок чого прибутки переважної більшості населення стають невисокими, платоспроможність знижується, а потреба в соціальних послугах зростає [5]. Сучасному суспільному розвитку України також притаманні складні соціально-економічні та політичні проблеми, які поглиблюють соціальну несправедливість, безробіття, неминуче зниження рівня життя та зубожіння населення [1, с. 14].

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значний внесок у розробку теоретичних аспектів щодо

адміністративного управління якістю соціальних послуг внесли Аношин О.С., Арістова І.В. [1], Бінківська Т.А., Горемікіна Ю.В., Ільчук Л.І. та інші.

Формування цілей статті. Дослідження теоретичних аспектів щодо адміністративного управління якістю соціальних послуг в громадах.

Методи дослідження. У дослідженні використано наступні методи: теоретичний аналіз наукових джерел, наукова абстракція, логічне узагальнення, системний підхід, метод аналізу та синтезу, елементарно-теоретичний аналіз.

Результати дослідження. Останніми роками державою здійсненні відповідні заходи щодо покращення якості надання соціальних послуг для різних категорій населення, зокрема, внесені відповідні зміни до законів України «Про соціальні послуги» [14], «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [15], «Про запобігання та протидію домашньому насильству» [11], «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування» [9], «Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей» [13], тощо. Прийняті постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585 «Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах» від 01.06.2020 № 587 [10] «Про організацію надання соціальних послуг» від 01.06.2020 № 479 [12], «Деякі питання діяльності центрів соціальних служб» [4], розпорядженням Кабінету Міністрів України від 08.08.2021 № 556-р схвалено Стратегію реформування системи надання соціальних послуг в Україні.

На державному (комунальному) рівні функціонує мережа закладів надання соціальних послуг сім'ям та/або особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, а також потребують сторонньої допомоги. Крім державних (комунальних) установ послуги соціального характеру надають громадські, благодійні та релігійні організації. Водночас система надання соціальних послуг сучасності є не досить ефективною, оскільки надання таких послуг напряму залежить від наявності на відповідній адміністративній території закладів державної (комунальної) власності, які провадять свою діяльність у відповідності з визначеними нормами чинного законодавства України. Крім цього, на місцях не в повному об'ємі впроваджуються механізми своєчасного виявлення осіб, які потребують сторонньої соціальної допомоги, надання їм соціальних послуг з урахуванням визначених потреб. Це, в свою чергу, спричиняє ускладнення впровадження нових методів надання соціальних послуг відповідно до потреб окремо кожної громади [17, с. 236].

Таким чином, соціальні послуги, що надаються, зазвичай задовольняють тільки базові потреби населення, не в повній мірі спрямовані на попередження складних життєвих обставин, лише в окремих випадках спрямовують людей до реінтеграції в суспільство, що, в свою чергу, веде до залежності більшості цих осіб від надавачів соціальних послуг територіальних громад.

За Я.С. Белєвцовою поняття «соціальні послуги»

розуміється як «діяльність уповноважених органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, пов'язана з делегуванням ними суб'єктам, що надають соціальні послуги, права надавати такі послуги на основі проведення конкурсу і укладання соціальних контрактів та формування ринку соціальних послуг». Саме визначення «соціальні послуги» авторка порівнює з управлінськими моделями надання державою соціальних послуг – нормативно-правовим забезпеченням, укладанням відповідних договорів щодо надання та отримання соціальних послуг, створення ринку таких послуг [2, с. 116].

На початку проведення дослідження актуальним постає питання щодо здійснення більш детального аналізу визначення «соціальні послуги», яке є складовою базових досліджуваних категорій. Визначимо походження поняття «соціальні послуги», оскільки воно є провідним у даному дослідженні. Для початку варто проаналізувати більш детально термін «соціальний» для більш доступного та простого його розуміння. Великий тлумачний словник сучасної української мови [5] зазначене слово трактує як «пов'язаний із життям та стосунками людей у суспільстві» або «породжений умовами суспільного життя, певного середовища, ладу». В контексті наукового дослідження доцільним видається застосування терміну «соціальний», запропонованого В.А.Скуратівським і В.П. Трощинським [7], які розглядають його: в широкому розумінні, як синонім терміну «суспільний», що стосується соціальної підсистеми суспільства та процесів, які в ньому відбуваються; у вузькому розумінні, як «сукупність характеристик взаємодіючих індивідів як членів різних груп, які (характеристики) формуються, а також розподіляються і перерозподіляються між ними завдяки статусній динаміці й зміні характеру пов'язаних з цією динамікою взаємодій та відносин». Тобто, у вузькому розумінні «соціальне» означає аспекти суспільного, які визначають місце особи у соціальній моделі суспільства, взаємовідносини людей в соціальних групах. Поняття «соціальна сфера» визначає систему життєдіяльності суспільства із відповідними складовими (підсистемами) (рис. 1):

Слід зазначити, що в Україні довгий проміжок часу (ще з радянських часів) діяльність в соціальній сфері розглядалася як похідна від базової складової – економіки. В свою чергу економіка бере свою основу з матеріального виробництва. Таким чином, соціальна сфера розглядається економістами, в основному, як частина економіки, яка пов'язується з остаточними потребами людей (сімей, соціальних груп, суспільства), а також задоволенням різноманітних соціальних потреб, отриманням відповідних послуг і т.п. Економісти вважають соціальну сферу похідною від економічної, через що вказують на зв'язок її змісту з соціальними витратами, разом з цим оцінюючи її за загальноприйнятими економічними показниками. Проте, вчені-економісти сьогодення у переважній більшості пов'язують процеси економічного розвитку епохи постіндустріального суспільства (тобто або «економіки знань» – the knowledge-based economy) із різноманітними соціальними чинниками. Вони наголошують,

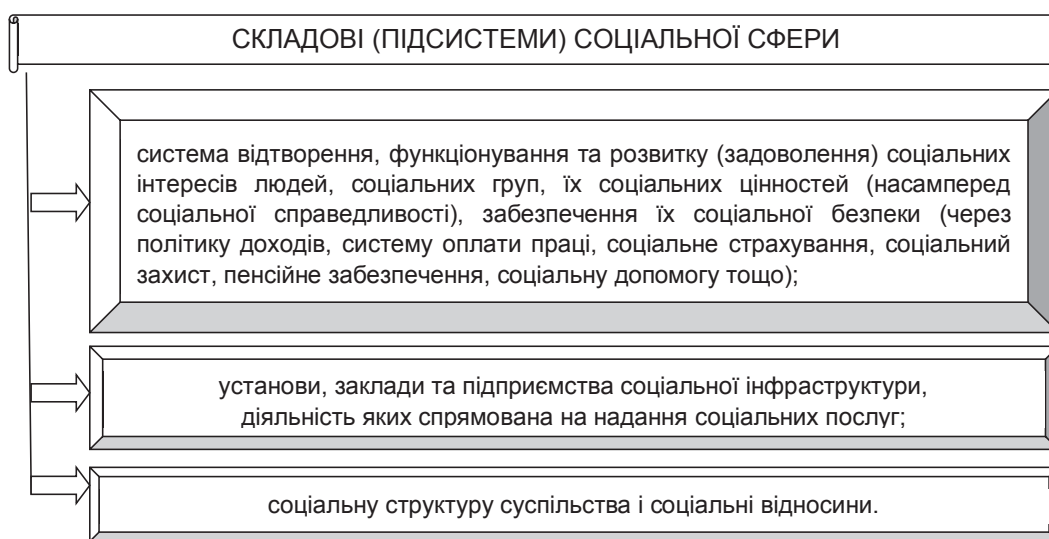


Рисунок 1. Складові (підсистеми) соціальної сфери

Джерело: сформовано авторами на основі [16, с. 187]

що основним фактором в соціальній сфері є як потреби групи, так і кожного індивіда окремо. Отже, рівень задоволення потреб в соціальних послугах, необхідних для належної життєдіяльності людини, напряду демонструє рівень соціальної сфери в державі. Існування соціальної сфери, а також надання різноманітних соціальних послуг забезпечується діяльністю визначених установ соціального спрямування. Тобто, «соціальна інфраструктура» – це злагоджена та урегульована діяльність представників різних галузей, які забезпечують задоволення потреб людини. Оскільки соціальні послуги є однією з основних потреб людини, установи соціальної інфраструктури (заклади медичного, освітнього, соціального спрямування) повинні забезпечити взаємодію між матеріальним середовищем та суб'єктами соціальної сфери для забезпечення оптимальних умов життєдіяльності людини. Таким чином, соціальна сфера розглядається як сфера, що спрямована на забезпечення як соціаль-

ного захисту окремої людини, так і соціальної безпеки держави в цілому [18].

Із наведеного вище матеріалу, зважаючи на тематику дослідження, можемо визначити наступні тези щодо поняття «соціальний» (рис. 2).

Поняття «послуга» визначається як дія, яка надає допомогу іншим або як сфера діяльності установ чи окремих осіб, що направлена на задоволення чієїсь потреб [5]. Економічний енциклопедичний словник визначає поняття «послуга» як особливу споживчу вартість процесів праці, що виражається в корисному ефекті, який може задовольнити потреби як людини, так і суспільства в цілому. Послуги – це відповідні блага, що існують в різних видах діяльності і направлені на задоволення потреб населення. Економічний смисл даного поняття полягає в тому, що послуга приносить користь не як фізичний об'єкт, а як певна діяльність. Це означає, що отримання послуг пов'язано з процесом їх створення.



Рисунок 2. Ідентифікація терміну «соціальний»

Джерело: сформовано авторами на основі [18]

Даний вид діяльності не спричиняє змінювання будь-яких форм матерії, законів природи, а носить лише нематеріально-речовий характер. Таким чином їх неможливо накопичити, зберегти, а також доставити на певну відстань. Послуга є об'єктом споживання окремих людей або суспільства в цілому, проте, на відміну від товару або капіталу, неможливо виміряти її розмір або накопичити послуги в різноманітних місцях зберігання (складах, банках, сховищах, електронних носіях і т.п.) [14].

Розглянувши поняття послуга в політекономічному контексті, можна зазначити, що це економічні відносини, які можуть виникнути під час її надання (відчуження) виробниками (постачальниками) з одночасним їх привласненням споживачами за визначену винагороду. Крім цього, такі відносини можуть виникнути між власниками організацій, що можуть надавати послуги, та найнятими ними працівниками, з якими укладений трудовий договір. Послуги можна розділити на особисті та колективні. Особисті послуги спрямовані на задоволення потреб окремих осіб (в освіті, медицині, соціальній та обслуговуючій сферах), а колективні – на задоволення потреб окремих колективів або суспільних потреб усього населення (управлінська та політична діяльності, суспільний порядок тощо). В економіці послуги розділяються на матеріальні і нематеріальні. Також виділяють неринкові послуги, тобто послуги, метою надання яких є пільгове задоволення або задоволення на безоплатній основі потреб населення. Соціальні послуги також належать до таких видів послуг.

У контексті написання наукової роботи, пов'язаної з адміністративним управлінням надання соціальних послуг, близьким видається трактування поняття «послуги» В.М. Сороко, який крізь призму державного

управління пропонує розуміти «результат безпосередньої взаємодії надавача та споживача послуг, тобто результат діяльності надавача послуг щодо задоволення потреб їх споживача» [8, с. 110]. Саме на цьому визначенні «послуги» варто зупинитися та перейти до аналізу підходів до витлумачення терміну «соціальні послуги», який розпочнемо з наукової зарубіжної літератури.

Соціальні послуги в деякій мірі пов'язані з управлінськими (адміністративними) та державними послугами, які надаються державою. Термін «державні послуги» семантично походить від сполучення англійських слів «public services», який на українську мову можна перекласти, як «публічні послуги». Втім, у вітчизняному категорійному апараті вираз public services здебільше закріпився як «державні послуги». Це пояснюється специфікою здійснюваного в Україні державного управління, співвідношенням дискретних повноважень держави (state) і громадськості (public). Варто зауважити, що у вітчизняних нормативно-правових актах і до сьогодні не має чіткості у визначенні термінів «суспільна (публічна) послуга», «державна послуга», «комунальна послуга», «бюджетна послуга», «соціальна послуга», «соціальна бюджетна послуга». Розмитість меж у їх розумінні не дозволяє чітко визначити інші такі важливі терміни, як «постачальник», «споживач», «рівень видаткових зобов'язань». Відсутність у Бюджетному кодексі України [6, с. 140] визначення змісту та нормативно-правового врегулювання публічних, державних, комунальних послуг унеможлиблює на практиці надання та отримання соціальних послуг за рахунок фінансування з державного та місцевих бюджетів (Табл. 1).

Таким чином, соціальні та адміністративні послуги є продуктом реалізації суб'єктом наданих повнова-

Таблиця 1

Визначення поняття «соціальна послуга», «державна послуга», «адміністративна послуга»

Категорія	Визначення
1	2
соціальна послуга (social service)	ототожнюється з соціальним обслуговуванням, соціальною роботою та витлумачується, як будь-які послуги, що надаються, як державними установами, так і приватними підприємцями з метою надання допомоги зubo-жілим, постраждалим або вразливим особам чи групам осіб.
соціальна послуга	асоціюється з професійною діяльністю, пов'язаною з наданням таких послуг. Поширеним у вітчизняній науці є термін «державні послуги», який інколи ототожнюється з послугами управлінськими (адміністративними).
державні послуги	це послуги, що надаються органами державного управління суспільству та окремим його членам для задоволення їх потреб, які гарантовано громадянам конституцією. До суб'єктної складової, яка надає державні послуги, належать органи державної влади (передусім виконавчої), державні організації, підприємства, виконавчі органи місцевого самоврядування, а також різноманітні установи, підприємства, організації, яким держава делегує свої повноваження щодо надання послуг згідно з відповідними нормативно- правовими актами і стандартами .
адміністративні послуги	послуги, які надаються державою, перелік яких визначений і включає: процес видачі ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного спрямування, сертифікатів, свідоцтв тощо; реєстрацію (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, зокрема легалізація суб'єктів і актів (документів); інші види діяльності.
«соціальні послуги»	це специфічна суспільна споживча вартість, яка задовольняє людські потреби соціального характеру через корисний ефект нематеріальної форми, що здійснюється на безоплатній або комерційній основі на національному, наднаціональному рівнях. об'єкт їх задоволення, на відміну від існуючих визначень даної категорії, які зводяться до соціального захисту населення, соціальної політики, державного управління, публічних та адміністративних послуг і фактично являють собою інструментарій задоволення соціальних потреб населення.
«соціальні послуги»	вид діяльності, спрямованої на задоволення основних соціальних потреб людини, попередження та подолання складних життєвих обставин, які вона не здатна подолати самотужки, з метою поліпшення або відтворення її життєдіяльності, сприяння соціальній адаптації, повернення до повноцінного життя.

«соціальна послуга»	це економічні відносини, які виникають між суб'єктами, що її надають і отримують. Базуючись на висунутому аргументі, що задоволення суспільних потреб у таких послугах призводить до підвищення якості життя окремих її отримувачів та суспільства в цілому, науковець трансформувала поняття «соціальна послуга» в термін «соціально значима послуга».
«соціальні послуги»	автор виокремлює «соціальні послуги» у два види: як різновид адміністративних послуг (адміністративні соціальні послуги); власне соціальні послуги, які нарівні з адміністративними та управлінськими є самостійним видом державних послуг.
«соціальні послуги»	автор інтерпретує соціальні послуги, як діяльність відповідних уповноважених законом суб'єктів (соціальних установ різної форми власності і підпорядкування та фізичних осіб) по відновленню нормального життя людини, що зазнала негативного впливу складних життєвих обставин, шляхом усунення такого впливу або його максимального зменшення.
«соціальні послуги»	автор розглядає соціальні послуги, як діяльність соціальних служб, яку спрямовано на задоволення потреб особи щодо її пристосування до існуючого середовища, реабілітації та можливості проживати повноцінним життям. Такий підхід до визначення терміну «соціальні послуги» має такі хиби: нечітко окреслює адресатів, отримувачів соціальних послуг; визначає широке коло соціальних питань, які соціальні служби, відповідно до поданого автором визначення, повинні перебрати на себе та забезпечувати їх вирішення.
«соціальні послуги»	автор визначає соціальні послуги у соціально-психологічному вимірі, як діяльність, спрямовану на задоволення соціальних та/або соціально-психологічних потреб особистості чи групи, що має на меті покращення їх скрутної життєвої ситуації, а також спонукування до наснаження та опанування новим досвідом.

Джерело: [1; 2; 5]

жень щодо забезпечення умов реалізації юридичними та фізичними особами прав і законних інтересів. Крім цього, деякі послуги (такі як адміністративні) можуть бути наданими відповідно до стандартів іншими державними установами шляхом делегування їм повноважень органом державної влади вищого рівня. Процес їх надання при цьому регулюється відповідними адміністративними рішеннями. Соціальні послуги, як підкреслює автор, відрізняються від адміністративних послуг спрямованістю на певну цільову аудиторію – осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та не можуть самостійно їх подолати, а також тим, що перший вид послуг не передбачає оформлення адміністративного акту, як результату їх надання тощо [3, с. 63].

Отже, у категорій «соціальні послуги», «державні послуги», «адміністративні послуги» є спільні риси (рис. 3).

Узагальнюючи проаналізовані вище дефініції, зробимо висновок, що «соціальні послуги» трактується та розуміється по-різному, з врахуванням і в контексті галузі науки, зокрема:

- економісти розглядають це поняття через призму вартості соціальних послуг, вивчають особливості їх просування на ринку;
- в державному управлінні акцент робиться на проблемі організації надання та оцінюванні таких важливих параметрів соціальних послуг, як якість та ефективність, забезпечення відповідного професійного рівня підготовки соціальних працівників, надавачів таких послуг;

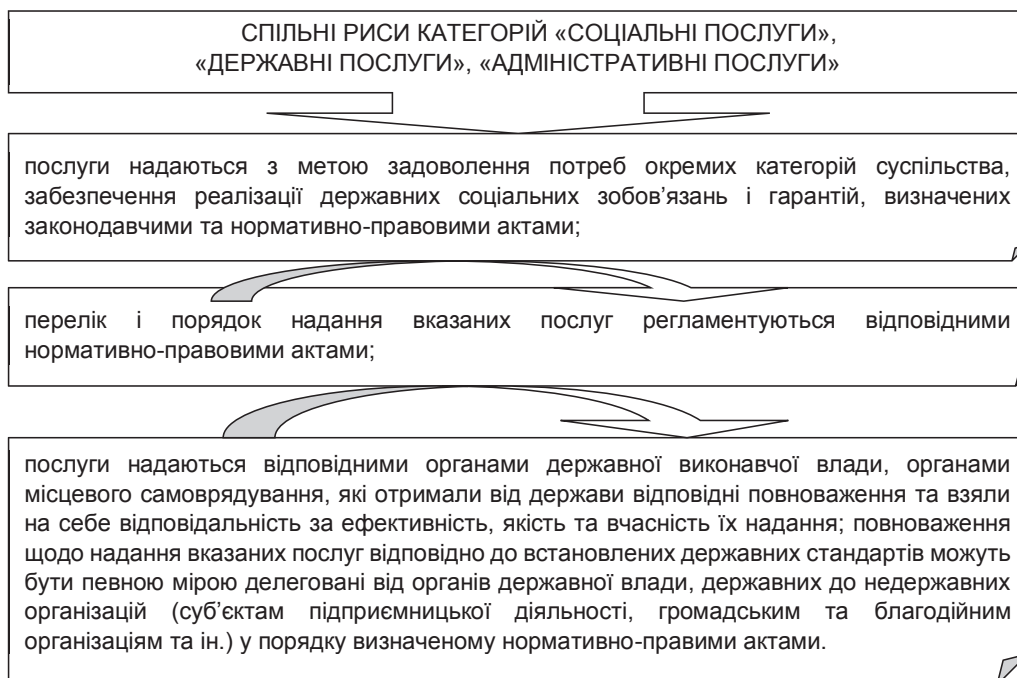


Рисунок 3. Спільні риси категорій «соціальні послуги», «державні послуги», «адміністративні послуги»

Джерело: сформовано авторами на основі [3, с. 63; 7, с. 118]

– правники аналізують це поняття в контексті соціального забезпечення, потреби у визначенні різновидів соціальних послуг, встановлення порядку і умов їх надання, стандартів соціальних послуг, які повинні регламентувати процес і результат надання таких послуг;

– психологи акцентують на соціально-психологічному вимірі соціальних послуг та ін.

Висновки. Базуючись на результаті здійсненого вище термінологічного аналізу та з огляду на визначені мету і завдання наукового дослідження: соціальні послуги

автори пропонують розуміти, як сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами та недержавними організаціями, спрямованих на зменшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності. Соціальні послуги у вузькому розумінні – діяльність відповідних уповноважених органів державної влади, державних і недержавних суб'єктів щодо надання таких послуг.

Список використаної літератури:

1. Арістова І.В. Соціальна функція держави як визначальна категорія права соціального забезпечення України. *Форум права: електрон. науково-фахове видання*. 2006. № 2. С. 18–21.
2. Гітіс Т.П., Чемерис Є.Т., Антонова В.І., Носаньова А.С. Дослідження сучасного рівня соціального захисту населення в Україні. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. № 1 (59). С. 116–122.
3. Гребя Р. Механізми реформування системи соціальних послуг в Україні: державно-управлінський аспект. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2017. Вип. 1(32). С. 62–67.
4. Деякі питання діяльності центрів соціальних служб: постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 479. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n196>
5. Дубич К.В. Соціальне замовлення – ефективний механізм надання соціальних послуг в Україні. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/14.pdf>
6. Карпенко О.Г. Професійна діяльність соціального працівника як творчий процес. *Науковий часопис Національного пед. ун-ту імені М.П. Драгоманова. Серія 11. Соціальна робота. Соціальна педагогіка*. Вип. 22. Київ: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2016. С. 139–145.
7. Карпенко О.Г. Теорія та практика соціальної роботи: навч. посібник для студ. ВНЗ. Київ: «Слово», 2015. 402 с.
8. Колосовська І., Нема О. Удосконалення публічного управління у сфері соціальної роботи на регіональному рівні. *Public Administration and Local Government*. 2018. Issue 4(39). С. 109–114.
9. Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування: Закон України від 31.12.2020 р. № 2342-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2342-15#Text>
10. Про забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах: постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 585. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#Text>
11. Про запобігання та протидію домашньому насильству. Закон України від 01.01.2020 р. № 2229-19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>
12. Про організацію надання соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 р. № 587. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
13. Про основи соціального захисту бездомних осіб і безпритульних дітей. Закон України від 31.12.2020 р. № 2623-15. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2623-15#Text>
14. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671- VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
15. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю: Закон України від 01.01.2020 р. № 2558-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>
16. Романова Н.Ф. Формування ринку соціальних послуг на сучасному етапі в Україні. *Innovative processes in education: collective monograph*. AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, 2017. С. 187–188.
17. Семигіна Т.В. Муніципальна реформа і соціальні послуги у громадах: яку модель обрати. *Муніципальна реформа в контексті євроінтеграції України: позиція влади, науковців, профспілок та громадськості: Тези доповідей II щорічної Всеукр. наук.-практ. конф.* Київ: ВІ ЕН ЕЙ ПРЕС, 2018. С. 235–238.
18. Шахрай В.М. Соціальна робота в Україні: теорія і практика: наук.-метод. журн. Держ. центр соц. служб для молоді, Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова, Фонд соц. роботи, Ліга соц. прац. України. Київ. № 3–4. 2013. 202 с.

References:

1. Aristova I. V. (2006) Sotsial'na funktsiya derzhavy yak vyznachal'na katehoriya prava sotsial'noho zabezpechennya Ukrayiny [The social function of the state as a defining category of the social security law of Ukraine]. *Forum of law: electronic. scientific publication*, no. 2, pp. 18–21.
2. Gitis T. P., Chemerys E. T., Antonova V. I., Nosanova A. S. (2020). Doslidzhennya suchasnoho rivnya sotsial'noho zakhystu naseleння v Ukrayini [Study of the current level of social protection of the population in Ukraine]. *Economic Herald of Donbass*, no. 1 (59), pp 116–122.
3. Hreba R. (2017). Mekhanizmy reformuvannya systemy sotsial'nykh posluh v Ukrayini: derzhavno-upravlins'kyy aspekt [Mechanisms of reforming the system of social services in Ukraine: the state-management aspect]. *State administration and local self-government*, issue 1(32), pp. 62–67.

4. Deyaki pytannya diyal'nosti tsestriv sotsial'nykh sluzhb [Some issues of activity of social service centers]: resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 06/01/2020. No. 479. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/479-2020-%D0%BF#n196>.
5. Dubych K. V. Sotsial'ne zamovlennya – efektyvnyy mekhanizm nadannya sotsial'nykh posluh v Ukrayini [Social order – an effective mechanism for providing social services in Ukraine]. –: <http://academy.gov.ua/ej/ej17/PDF/14.pdf>
6. Karpenko O. H. (2016) Profesiyna diyal'nist' sotsial'noho pratsivnyka yak tvorchyh protses [Professional activity of a social worker as a creative process]. *Scientific journal of the National Ped. University named after M.P. Drahomanova. Series 11. Social work. Social pedagogy*, vol. 22. Kyiv: Vidvo NPU named after M.P. Drahomanova, pp. 139–145.
7. Karpenko O. H. (2015) Teoriya i praktyka sotsial'noyi roboty [Theory and practice of social work: teaching. study guide university]. Kyiv: Slovo, 402 p.
8. Kolosovska I., Nyema O. (2018) Udoskonalennya derzhavnoho upravlinnya u sferi sotsial'noyi roboty na rehional'nomu rivni [Improvement of public management in the field of social work at the regional level]. *Public Administration and Local Government*, issue 4(39), pp. 109–114.
9. Pro zabezpechennya orhanizatsiyno-pravovykh umov sotsial'noho zakhystu ditey-syrit ta ditey, pozbavlenykh bat'kivs'koho pikluvannya [On ensuring organizational and legal conditions for social protection of orphans and children deprived of parental care]: Law of Ukraine dated 12.31.2020. No. 2342-IV. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2342-15#Text>
10. Pro zabezpechennya sotsial'noho zakhystu ditey, yaki perebuvayut' u skladnykh zhytlyevykh obstavynakh [On ensuring social protection of children in difficult life circumstances]: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated 01.06.2020. No. 585. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#Text>
11. Pro zapobihannya ta protydyiu nasyil'stvu v sim'yi [On preventing and combating domestic violence]. Law of Ukraine dated January 1, 2020 No. 2229-19. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>
12. Pro orhanizatsiyu nadannya sotsial'nykh posluh [On the organization of the provision of social services]: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine dated June 1, 2020. No. 587. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text>
13. Pro osnovy sotsial'noho zakhystu bezdomnykh osib i bezprytul'nykh ditey [On the basics of social protection of homeless persons and homeless children]. Law of Ukraine dated 12.31.2020 No. 2623-15. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2623-15#Text>
14. Pro sotsial'ni posluhy [On social services]: Law of Ukraine dated January 17, 2019 No. 2671-VIII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
15. Pro sotsial'nu robotu iz sim'yamy, dit'my ta moloddyu [On social work with families, children and youth]: Law of Ukraine dated January 1, 2020. No. 2558-VIII. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>
16. Romanova N.F. (2017) Stanovlennya rynku sotsial'nykh posluh na suchasnomu etapi v Ukrayini [Formation of the market of social services at the current stage in Ukraine]. Innovative processes in education: collective monograph. AMEET Sp. z o.o., Lodz, Poland, pp. 187–188.
17. Semigina T. V. (2018) Munitsypal'na reforma ta sotsial'ni posluhy v hromadakh [Municipal reform and social services in communities: which model to choose]. Municipal reform in the context of the European integration of Ukraine: the position of the authorities, scientists, trade unions and the public: Abstracts of the reports of the II annual Vseukr. science and practice conf. Kyiv: VI EN EY PRESS, pp. 235–238.
18. Scammer V. M. (2013) Sotsial'na robota v Ukrayini: teoriya i praktyka [Social work in Ukraine: theory and practice]: science and method. journal Govt. social center of services for youth, National ped. University named after M.P. Drahomanova, Social Fund. works, League of social works of Ukraine. Kyiv. No. 3–4. 202 p.

Marharyta Lyshenko, Doctor of Economic Sciences, Professor of the Department of Marketing and Logistics, Sumy National Agrarian University

Vitaly Lyshenko, Head of the Department of Methodical Support of Social Work, Sumy Regional Center of Social Services

THEORETICAL ASPECTS OF ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE QUALITY OF PROVISION OF SOCIAL SERVICES

This scientific article addresses the importance of developing critical thinking skills in future digital management professionals within the context of the modern business environment. Digital management has become not only a strategically important field in contemporary organizations but also a critical component of their success. High competition, rapid technological changes, and ever-increasing customer expectations make it impossible to manage without the ability to analyze information, make strategic decisions, and effectively utilize available resources. Digital management provides tools for effective data processing and innovation implementation, but successful management requires not only technical knowledge but also critical thinking. Critical thinking is a key competency for professionals in the field of digital management as it allows for the analysis of complex problems, making informed decisions, and stimulating continuous improvement. Research shows that professionals with a high level of critical thinking development are able to effectively solve tasks, adapt to changes in the business environment, and rationalize the use of digital technologies. Organizations that have such professionals are more likely to make balanced decisions, which contributes to the development not only of the company itself but also of society as a whole. The proposed practical recommendations for improving the education process of future digital management professionals include the integration of disciplines focused on developing critical thinking into educational

programs, the use of interactive teaching methods, and the creation of a conducive environment for the development of these skills. The implementation of new pedagogical technologies and methodologies aimed at developing critical thinking will enable the preparation of professionals who can effectively solve complex tasks, adapt to changing conditions, and make informed decisions in uncertain environments. The results of the research will help improve the process of preparing digital management professionals and promote the development of critical thinking skills necessary for successful work in the modern dynamic world.

Key words: *digital transformation, cognitive process, effective management, digital manager.*

Дата надходження до редакції: 22.08.2024 р.