

«Донецький національний технічний університет»

Факультет економіки та менеджменту

(повне найменування інституту, назва факультету)

Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки

(повна назва кафедри)

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Попова О.Ю.

(підпис)

(прізвище та ініціали)

“ ____ ” _____ 2021 року

Випускна кваліфікаційна робота

Бакалавр

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему **«Управління якістю послуг в установах соціальної сфери»**

Виконав(-ла): студент (-ка) 4 курсу, групи МЕНз-17

Спеціальності (напряму підготовки) 073 Менеджмент

(шифр і назва напряму підготовки, спеціальності)

Барабаш К.О

(прізвище та ініціали)

(підпис)

Керівник доцент кафедри УФЕБ, к.е.н., доц. Мирошніченко Г.Б.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Рецензент доцент кафедри ЕПР, к.е.н., доц. Следь О. М.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Нормо-контроль доц. каф. УФЕБ, к.е.н., доц. Антоненко В.М.

(посада, науковий ступінь, вчене звання, прізвище та ініціали)

(підпис)

Засвідчую, що у цій кваліфікаційній роботі немає запозичень з праць інших авторів без відповідних посилань.

Студент _____

(підпис)

Покровськ – 2021 р.

ДВНЗ «Донецький національний технічний університет»

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра управління і фінансово-економічної безпеки

Освітній ступінь бакалавр

Напрямок підготовки (спеціальність) 073 Менеджмент

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри

_____/Попова О.Ю./

“ ____ ” _____ 2021 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Барабаш Катерині Олександрівні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління якістю послуг в установах соціальної сфери»

керівник роботи Мирошніченко Ганна Борисівна, к.е.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом по університету від „19” квітня 2021 р. № 175

2. Строк подання студентом роботи 4 червня 2021 р.

3. Вихідні дані до роботи звітні дані Фонду загальнообов'язкового державного страхування України, офіційна статистична звітність, інформація періодичних джерел, наукові праці провідних вчених у галузі менеджменту

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Теоретичні засади управління якістю послуг в установах соціальної сфери. 2. Аналіз функціонування якісної системи послуг соціальної сфери. 3. Удосконалення якості послуг соціальної сфери

5. Перелік графічного матеріалу (з точною вказівкою обов'язкових креслень)

Демонстраційний матеріал

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Мирошніченко Г.Б., доц кафедри УФЕБ	24.05.2021	28.05.2021
РОЗДІЛ 1 <u>Теоретичні засади управління якістю послуг в установах соціальної сфери.</u>	Мирошніченко Г.Б., доц кафедри УФЕБ	19.04.2021	30.04.2021
РОЗДІЛ 2 <u>Аналіз функціонування якісної системи послуг соціальної сфери.</u>	Мирошніченко Г.Б., доц кафедри УФЕБ	30.04.2021	10.05.2021
РОЗДІЛ 3 <u>Удосконалення якості послуг соціальної сфери</u>	Мирошніченко Г.Б., доц кафедри УФЕБ	10.05.2021	24.05.2021
Висновки	Мирошніченко Г.Б., доц кафедри УФЕБ	24.05.2021	28.05.2021
Нормо-контроль	Антоненко В.М., доц. кафедри УФЕБ	28.05.2021	4.06.2021

7. Дата видачі завдання 19.04.2021 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	РОЗДІЛ 1 <u>Теоретичні засади управління якістю послуг в установах соціальної сфери.</u>	13.04.2021 – 30.04.2021	
2.	РОЗДІЛ 2 <u>Аналіз функціонування якісної системи послуг соціальної сфери.</u>	30.04.2021 - 10.05.2021	
3.	РОЗДІЛ 3 <u>Удосконалення якості послуг соціальної сфери</u>	10.05.2021 - 24.05.2021	
4.	Висновки за роботою, вступ	24.05.2021 – 28.05.2021	
5.	Оформлення роботи	28.05.2021 - 04.06.2021	

Студент

(підпис)

Барабаш К.О.

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

(підпис)

Мирошніченко Г.Б.

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Барабаш К. О. Управління якістю послуг в установах соціальної сфери/ Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавр за спеціальністю 073 «Менеджмент» - ДонНТУ, Покровськ, 2021.

У кваліфікаційній роботі розкрито наукові основи управління якістю послуг в установах соціальної сфери. Розглянуто систематизовані кваліфікаційні ознаки соціальної сфери. Обґрунтовано підходи щодо оцінки якості послуг соціальної сфери. Проаналізовано Європейські системи надання якісних послуг соціальної сфери. Проведено аналіз сучасний стан і систему фінансування послуг у соціальному страхуванні України. Проведено аналіз якості діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування. Проаналізовано якість основних бізнес-процесів діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області. Запропонована модель бізнес-процесу з запровадження ведення електронного цифрового архіву, інформацію з якого можна бути побачити як у особистому кабінеті застрахованої особи Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області.

Ключові слова: соціальна сфера, послуги установ соціальної сфери, соціальний захист, якість, бізнес-процес.

Список публікацій здобувача:

1. Барабаш К.О., Мирошніченко Г.Б. Класифікація методів оцінки якості електронних послуг// Актуальні проблеми теорії менеджменту, маркетингу та фінансів: наукові ідеї та механізми реалізації: Збірка матеріалів Всеукраїнської наукової конференції (із зарубіжною участю) (м. Покровськ, 12–13 травня 2021 р.). Покровськ, ДВНЗ «ДонНТУ». 2021. С.175-177.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В УСТАНОВАХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ.....	8
1.1 Сутність послуг соціальної сфери.....	8
1.2 Управління системою якості соціальних послуг.....	14
1.3 Європейський досвіт удосконалення якості послуг соціальної сфери	21
Висновки до розділу 1	30
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЯКІСНОЇ СИСТЕМИ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	32
2.1 Сучасний стан і аналіз системи фінансування послуг у соціальному страхуванні України.....	32
2.2 Аналіз якості діяльності Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області	43
2.3 Аналіз якості інформаційного забезпечення соціальних послуг Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування	48
Висновки до розділу 2.....	57
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ	60
Висновки до розділу 3.....	68
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТОК А Заява.....	77
ДОДАТОК Б Перелік публікацій.....	78
Додаток В Перелік зауважень щодо оформлення роботи	79

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасне соціально-економічне становище України характеризується наступними проблемами, такими як демографічною кризою, збільшенням осіб похилого віку, фінансовим навантаження на економічне активне населення.

Сучасні проблеми у сфері соціального захисту ставлять перед державними органами питання щодо формування ефективної системи соціального захисту населення, яка б відповідала принципам соціальної рівності, щодо надання якісних послуг населенню.

Існуюча система надання послуг у установах соціальної сфери сформована таким чином, що фактично не реалізуються механізми управління якістю соціальних послуг, не проводиться оцінка якості впливу надання послуг у установах соціальної сфери на рівень з позиції ефективності наданої послуги, яким чином вона підвищила якість життя споживача послуги.

Питанням організації і якості надання послуг у установах соціальної сфери досліджують як вітчизняні, так і зарубіжні вчені, зокрема Н.Пігуль, В.Куценко, Я.Белявцева, В.Литвиненко, Б. Сташків, К. Дубіч, С. Ілякова, Л. Кухарська, Л. Павлова, К.Ньюмен та інші. Проте на сьогодні досі не визначено питання, щодо формування системи якості послуг установ соціальної сфери, не існує єдиного механізму, який би дозволяв контролювати якість надання соціальних послуг.

Мета роботи: узагальнення теоретичних та практичних аспектів управління якістю послуг установ соціальної сфери.

Для досягнення поставленої мети у роботі були вирішені наступні завдання:

- визначити сутність послуг соціальної сфери;
- дослідити систему управління якістю послуг соціальної сфери;
- проаналізувати європейський досвід щодо управління якістю соціальних послуг;

- провести аналіз системи фінансування послуг у системи державного соціального страхування;

- провести аналіз бізнес-процесів надання послуг Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування.

- визначити шляхи удосконалення якості послуг соціальної сфери, на прикладі Фонду загальнообов'язкового державного страхування України.

Об'єкт дослідження – процес надання якісної послуги закладами соціальної сфери.

Предмет дослідження – теоретико-методичні засади управління якістю послуг закладів соціальної сфери.

Методи дослідження. Логіко-аналітичні та узагальнення – визначення сутності та змісту поняття соціальної сфери та якості соціальної послуги, порівняння – аналізу існуючих Європейських систем надання якісних послуг соціальної сфери, табличні та графічні методи – сучасний стан і систему фінансування послуг у соціальному страхуванні України; системний та комплексний підходи, моделювання – аналіз і моделювання бізнес процесів надання послуг Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці моделі бізнес-процесу з запровадженням введення електронного цифрового архіву Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування, інформацію з якого можна буде побачити у особистому кабінеті застрахованої особи.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ В УСТАНОВАХ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

1.1 Сутність послуг соціальної сфери

Розвиток соціальної сфери в сучасно-існуючих умовах ефективного розвитку України можливий тільки на основі синергічного ефекту впливу економічних чинників розвитку і чиннику інвестування у людський капітал. Через розвиток соціальної сфери держави проявляються і реалізуються соціальні права людини та її соціальний захист, які є основою впливу ефективної соціальної політики. Основна мета соціальної політики держави полягає у розвитку соціальної сфери через підвищення рівня споживання соціальних послуг, що оцінюються за допомогою показників якості життя людей. Тому ефективне функціонування механізму надання соціальної послуги населенню є пріоритетним завданням на сучасному етапі розвитку держави.

До визначення поняття «соціальна сфера» не існує єдиного наукового трактування. Науковці зазвичай при обґрунтуванні поняття розглядають соціальну сферу за певними характерними ознаками і відповідно до цих ознак дають визначення сутності соціальної сфери. Так основні характерні ознаки класифікуються за:

- сектором економіки;
- сукупністю наданих послуг;
- сферою діяльності населення;
- сукупністю галузей економіки.

Тому при аналізі наукових розробок, ми можемо виділити два основні підходи, які демонструють важливість та зміст визначення поняття «соціальна сфера». Перший підхід розглядає соціальну сферу як систему галузей, які в сукупності складають одну з основних сфер виробництва – невиробничу сферу [1]. Критерієм розмежування соціальної сфери за цим підходом є нематеріальний

характер результатів діяльності невиробничої сфери. Це означає, що соціальний сектор належить до третинного сектору економіки, який також включає сектори послуг (сектор послуг). Слід зазначити, що вчені в 30-40-х роках обґрунтовували зміщення економічного розвитку в бік обслуговування. Тому найбільш відомі концепції в цьому відношенні були запропоновані А. Фішер, К. Кларк, які поділяли все суспільне виробництво на три сектори [2]:

- первинний сектор, який включав сектори, діяльність яких пов'язана із придбанням первинних ресурсів, зокрема сільське господарство;
- вторинний сектор, що включав виробництво та будівництво;
- третинний сектор, що включає також сектори послуг [2].

Другий підхід до визначення економічного характеру соціальної сфери базується на соціальному значенні її галузей, а також їх ролі у формуванні способу та якості життя людей, їхнього добробуту та споживання. Таким чином, соціальна сфера створює сприятливі умови для інтелектуального та матеріального життя, оскільки якість, обсяг та доступність послуг є важливою складовою формування високого рівня життя.

Функціонування соціальної сфери не можливо без надання і отримання соціальної послуги. Так як послуга завжди має нематеріальну форму, соціальна сфера в своїй діяльності виробляє послуги, розподіляє послуги та надає послуги споживачеві.

Розподіл соціальної сфери за класифікаційними ознаками надано на рис. 1.1.

Соціальна сфера містить елементи, що забезпечують її відтворення, функціонування та розвиток (див. рис. 1.2):

- суб'єкти соціальної сфери – людина, група людей, організація, населення тощо, які відіграють активну роль у певному процесі;
- об'єкти соціальної сфери – органи, які здійснюють менеджмент соціальної сфери;
- організаційний зв'язок між суб'єктами та об'єктами соціальної сфери;
- потреби в розвитку соціальних відносин.

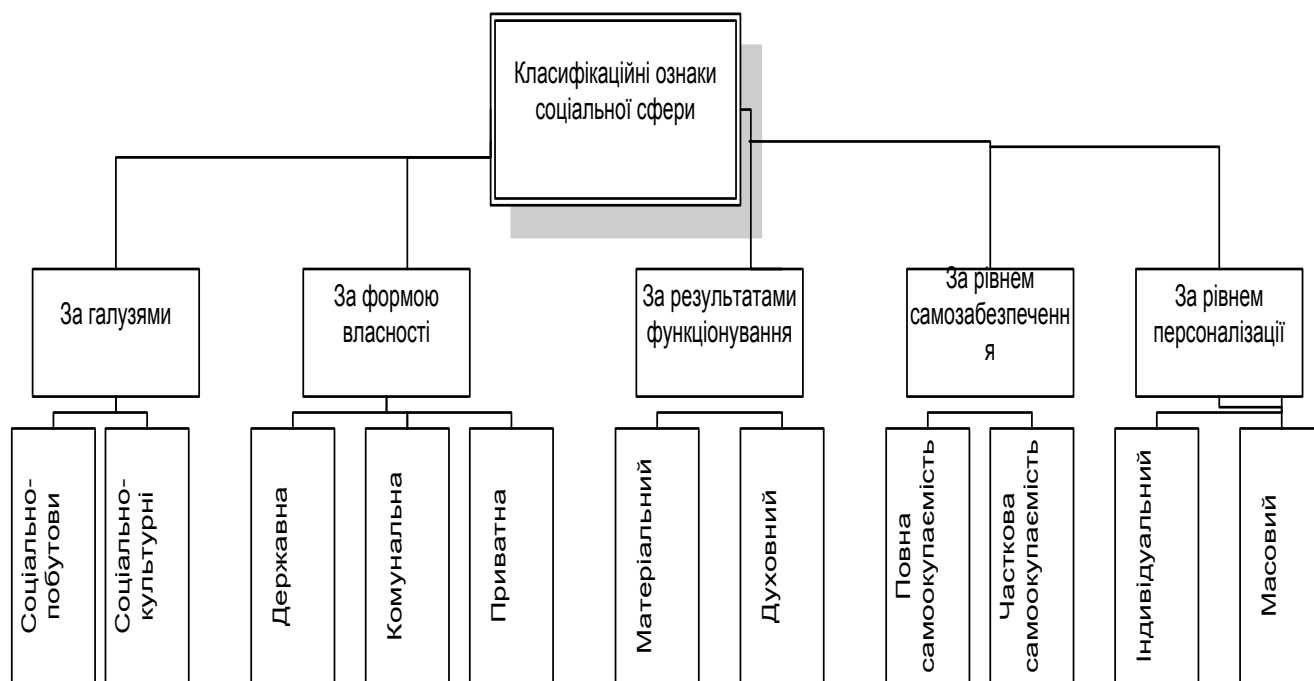


Рисунок 1.1 – Соціальна сфера за класифікаційними ознаками

Соціальна сфера є сектором економіки, яка пропонує матеріальні та соціально-культурні послуги залежно від потреб населення і соціальної політики держави.

У загальному розумінні послуга є специфічним товаром. Ознака головної відмінності послуг як специфічного товару від інших продуктів досить чітко постає у крилатому вислові, авторство якого приписується журналу «Economist», яке звучить так: «послуги – це все, що можна купити або продати, але не можна упустити на ногу»[3, 4].

За Ф. Котлером, послуга – це «будь-який захід або вигода, які одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невловимі і не ведуть до заволодіння чим-небудь» [3, 5].

Закон України «Про соціальні послуги» дає наступне визначення поняттю «соціальна послуга» – дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб одержувачів соціальних послуг відповідно до віку, статі, стану здоров'я, особливостей інтелектуального та фізичного розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної, етнічної та іншої належності, потреб та інтересів дітей, осіб

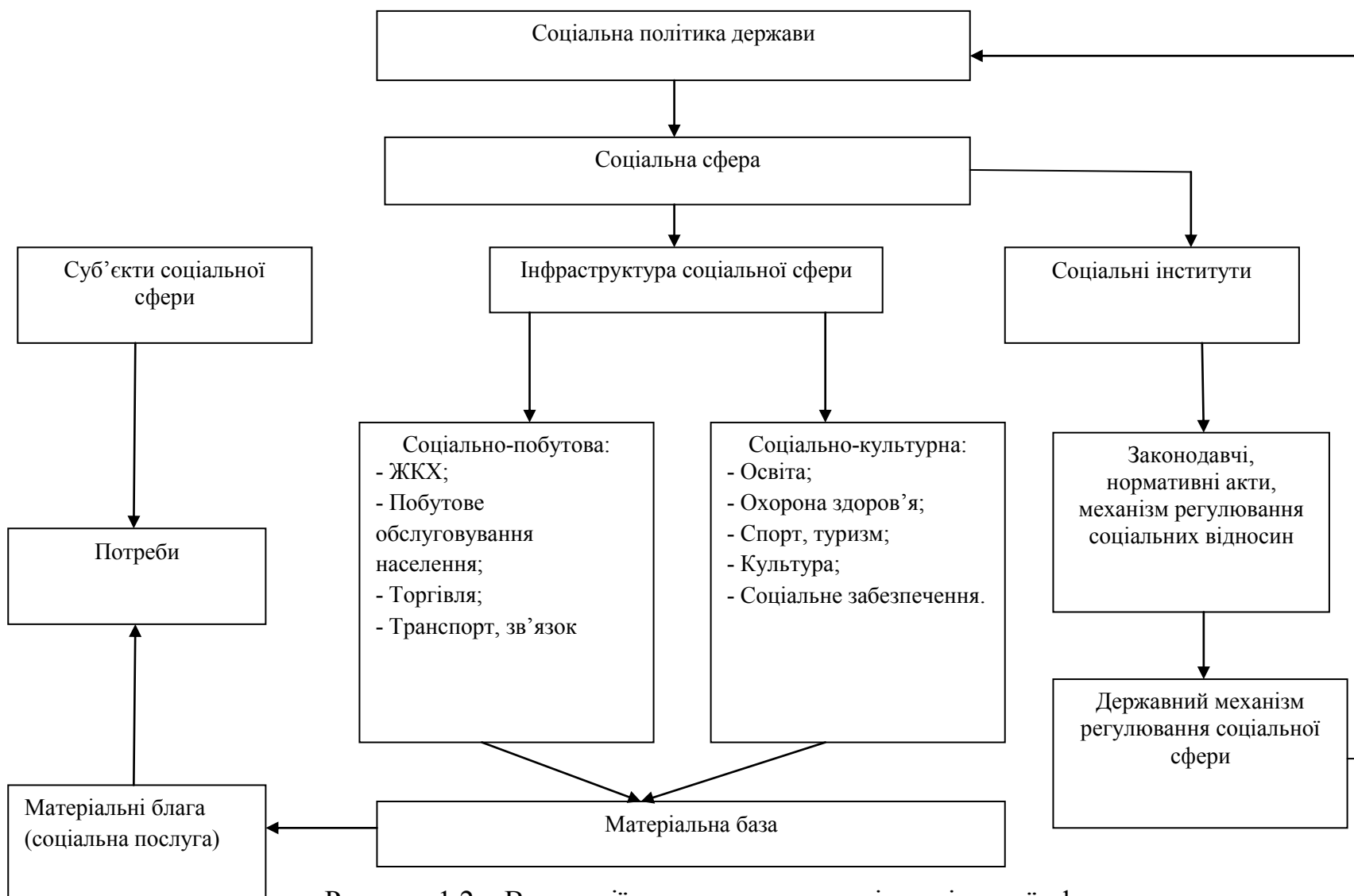


Рисунок 1.2 – Взаємодії складових елементів соціальної сфери

з інвалідністю, осіб, визнаних недієздатними, осіб, цивільна дієздатність яких обмежена, осіб похилого віку, а також з урахуванням думки отримувачів соціальних послуг, якщо вони за віком, рівнем розвитку та станом здоров'я можуть її висловити» [6].

Основні тлумачення науковцями поняття соціальної послуги наведені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Визначення поняття терміну «соціальна послуга»

Автор (джерело)	Визначення
1	2
Белєвцова Я.С. [7]	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 самостійного життя
Литвиненко В.М. [8]	Діяльність відповідних уповноважених законом суб'єктів, спрямована на відтворення нормального життя людини, що зазнала негативного впливу складних життєвих обставин шляхом усунення такого впливу або його максимального зменшення
Сташків Б.І. [9]	Діяльність соціальних служб, спрямована на задоволення потреб особи щодо її реабілітації та можливості жити повноцінним життям.
Дубич К.В. [10]	Сукупність заходів, що спільно формуються та вживаються органами державної влади, фізичними особами

Закінчення таблиці 1.1

1	2
	та недержавними організаціями, спрямованих на пом'якшення або подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної подолання складних життєвих обставин, соціального становища окремих осіб чи груп населення та повернення їх до повноцінної життєдіяльності
Греба Р. [11]	діяльність господарюючих суб'єктів різних форм власності щодо забезпечення населення життєво важливими благами для підтримки життєзабезпечення і підвищення рівня життя.

Аналізуючи наведені визначення терміну «соціальні послуги», можна стверджувати, що соціальна послуга це процес, у якому держава гарантує отримання коштів або уходу соціально-незахищеними верствами населення для підтримки і підвищення якості життя [11].

Основні законодавчі акти, які регламентують функціонування соціальної послуги в Україні, є:

- Законами України «Про соціальні послуги» [6];
- Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» [12];
- Закон України «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» [13];
- Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» [14] та ін.

У свою чергу діяльність соціальних закладів регулюється Постановою Кабінету Міністрів України № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» [15].

За Законом України «Про соціальні послуги» є дві основних форми надання соціальної послуги (див. рис. 1.3).

Матеріальна допомога отримується у готівкової та безготівкової формі. Обслуговування соціально-незахищених верств населення включає в себе надання послуг щодо соціального обслуговування (отримання догляду, надання безоплатних пільгових путівок тощо).

Окремо треба наголосити, що соціальні послуги у матеріальній формі більш відповідають поняттю соціальне забезпечення, до якого відносяться отримання пенсій, різних видів пільг, виплати тощо окремим соціально-незахищеним верствам населення.



Рисунок 1.3 – Форми надання соціальної послуги

Категорій соціального забезпечення і категорій соціальної послуги співвідносяться між собою як частина цілого. Але поняття соціальної послуги набагато ширше.

1.2 Управління системою якості соціальних послуг

Розвиток економічного добробуту держави у сучасних умовах побудовано на впровадженні у економічну політику принципів концепції моделі економічного

розвитку. Концепція моделі економічного розвитку висуває на перший план інтереси людини як головного надбання країни.

Головним фактором сталого розвитку регіонів та держави стає не збільшення суспільного добробуту як такого, а зростання в його структурі частки людського капіталу та його якості [16].

Важливішим елементом з позиції максимального відтворення та капіталізації людського капіталу повинно стати забезпечення населення виробництвом послуг соціальної сфери не тільки в необхідному для соціально - орієнтованому для економіки країни обсягу, а і, що важливо, послугами належної якості.

Якість послуг соціальної сфери базується на загальних принципах менеджменту якості. Поняття менеджменту (управління) якістю, за визначенням, є скоординовані дії щодо спрямовування та контролювання діяльності організації стосовно якості. Такі дії охоплюють формування політики у сфері якості та встановлення цілей у цій сфері, планування, контролювання якості, її забезпечення і поліпшення [17].

За визначенням стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 «...якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик об'єкта задовольняє вимоги» [18]. У економічному словнику [17] дається наступне визначення якості – комплекс характеристик продукту праці, які визначають його корисність (передусім для споживачів).

Загальні характеристики управління якістю притаманні і для системи управління якістю послуг соціальної сфери. На рисунку 1.4 узагальнено основні характеристики управління якістю за стандартом ISO 9000.

Стандарт ISO 9000 базується на теорії управління якістю TQM Демінгу. Е. Демінг сформував 14 універсальних принципів менеджменту якості, які ще називаються «ліками проти 5 смертельних хвороб, які можуть знищити організацію».

Система управління якістю послуг соціальної сфери має вісім принципів своєї організації:

- орієнтація на споживача послуги (тобто послуга завжди залежить від сподівань та потреб споживачів);



Рисунок 1.4 – Характеристики управління якістю. *Узагальнено [18]

- принцип лідерства у керуванні організації надання послуг соціальної сфери;
- націленість на навчання та мотивацію персоналу організації закладу соціальної сфери;
- запровадження процесного підходу в організації закладу соціальною сфери (постійне удосконалення бізнес-процесів у закладі);
- керівництво бізнес процесів організації надання послуг соціальної сфери на принципом («PDCA» – плануємо-робимо-перевіряємо-аналізуємо [19]);
- реінжирінг бізнес-процесів, націлених на удосконалення якості надання та отримання соціальної послуги;
- інформаційне забезпечення;
- правове забезпечення.

Таким чином, якість послуг соціальної сфери розглядається з позицій як процесного, так і системного підходу, і оцінку якості послуг соціальної сфери потрібно розглядати з позицій триєдиної концепції управління якістю див. рис. 1.5:

- якість ресурсів, що забезпечують надання соціальної послуги;
- якості процесів, що забезпечуються у закладі соціальної сфери;
- якості результату (з позиції ефективності наданої послуги, яким чином вона підвищила якість життя споживача послуги).

Оцінка якості послуги соціальної сфери, незважаючи на безліч методів, що розробляються в даний час, до сих пір не виконується за єдиним підходом до всебічної оцінки якості послуг соціальної сфери. Якість послуг соціальної сфери за існуючими методами оцінюється або на основі суб'єктивної думки експертів, або окремо на основі об'єктивних статистичних показників. Система оцінки якості послуги соціальної сфери повинна включати в себе ресурсно-результативно-процесну концепцію менеджменту якості, де на відміну від існуючих діє взаємозв'язок між експертним, формальним і комбінаційним підходом. Це дає змогу не тільки оцінити базову оцінку якості послуги, а й забезпечити результати надійної всебічної оцінки шляхом поєднання суб'єктивних уявлень споживачів послуги соціальної сфери з об'єктивними, кількісно визначеними характеристиками якості послуги.

Так, формальний підхід оцінки якості базується на використанні методів статистичного аналізу з позиції постачальника послуги соціальної сфери.

Експертний підхід використовує в методиці оцінки якості послуг соціальної сфери метод експортних оцінок, що дозволяє оцінювати послугу з позиції споживача.

Комбінаційний підхід використовує методики експортного та формального підходи при оцінці якості послуг соціальної сфери.

Об'єктивна оцінка якості послуг соціальної сфери за формальним підходом має на увазі під собою використання статистичних даних, які характеризують якість послуги, на основі статистичних даних будують кореляційно-регресійні

моделі, за якими оцінюють темпи приросту результативних показників моделі. За рахунок чого дається об'єктивна оцінка якості ресурсів, процесу та результату послуг соціальної сфери.

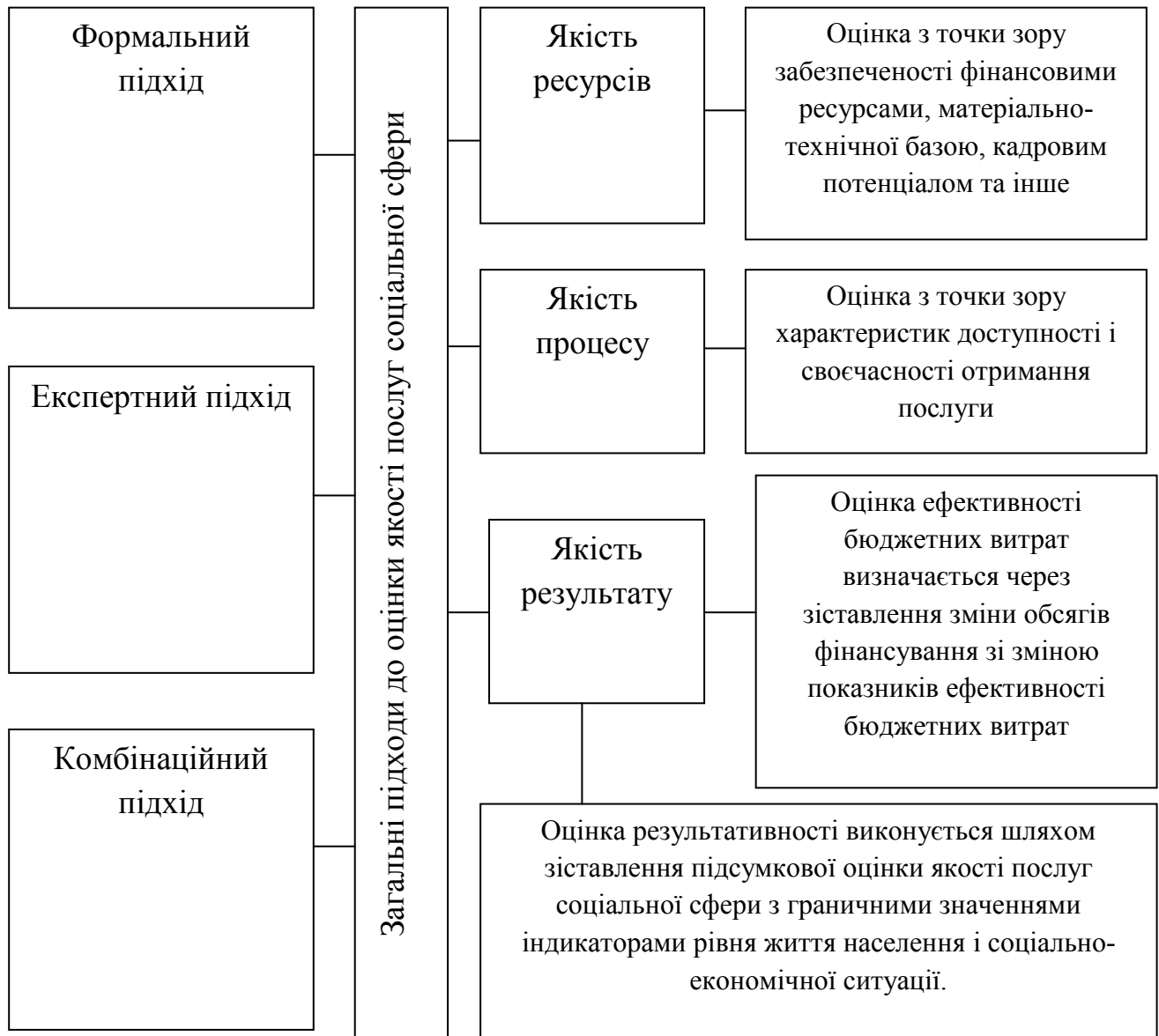


Рисунок 1.5 – Підходи щодо оцінки якості послуг соціальної сфери

Схема оцінки якості послуг соціальної сфери за формальним підходом наступна:

1. формування бази даних статистичних показників оцінки якості ресурсів: (x_j) , $j \in J_1$.
2. побудова кореляційно-регресійної моделі.
3. нормування показника за законодавчо затвердженій методиці.

4. формування бази даних статистичних показників оцінки якості процесів:
 (x_j) , $j \in J_2$.

5. побудова кореляційно-регресійної моделі.

6. нормування показника за законодавчо затвердженої методики.

7. визначення темп зміни показника методом ланцюгових підстановок.

8. формування бази даних статистичних показників оцінки якості результату: (x_j) , $j \in J_3$.

9. нормування показника за законодавчо затвердженої методикою.

10. визначення узагальнюючої оцінки якості послуг соціальної сфери.

Об'єктивна оцінка якості послуг на основі експертного підходу визначається за допомогою експертного методу обробки бази анкетування.

Схема оцінки якості послуг соціальної сфери за експертним підходом наступна:

1. формування списку анкетних питань щодо оцінки якості ресурсів (x_j) , $j \in I_1$.

2. формування списку анкетних питань щодо оцінки якості процесів (x_j) , $j \in I_2$.

3. формування списку анкетних питань щодо оцінки якості результату (x_j) , $j \in I_3$.

4. проведення анкетного опитування одержувачів послуг соціальної сфери.

5. обробка анкет методом експертних оцінок (затвердження експертної шкали).

6. визначення інтегрального показника оцінки якості послуг соціальної сфери.

Так як комбінаційний підхід включає в себе і формальний, і експертний підхід, то схема оцінки якості послуг соціальної сфери наступна:

1. формування бази даних об'єктивних показників якості результату процесу та ресурсів (x_i)

2. формування бази даних суб'єктивних показників якості результату, процесу та ресурсів (x_j) .

3. визначення вагових коефіцієнтів (x_i) та (x_j) через експертне опитування.
4. градуювання об'єктивних та суб'єктивних показників за шкалою від 0 до 1.
5. визначення інтегрального показника оцінки якості послуг соціальної сфери методом аналізу ієрархій або методом нечітких множин аналізу ієрархій.
6. отримання комплексного показника якості послуг соціальної сфери [16].

За розглянутими методами оцінки якості послуг соціальної сфери бачимо, що головною проблемою є визначення системи показників як об'єктивних, так і суб'єктивних.

Формування системи показників повинно ґрунтуватися на основі науково-методичних підходів. У своїй роботі [20] автор систематизував їх до трьох основних груп науково-методичних підходів:

- комплексності, що вимагає здійснення аналізу усіх аспектів функціонування об'єкта дослідження;
- системності, тобто врахування існуючих та імовірних взаємозв'язків та взаємозалежностей, варіантів розвитку;
- позиціонування, в даному випадку оцінка якості соціальної сфери має здійснюватись як оцінка важливої складової ефективності функціонування, конкурентоздатності й зміцнення результативності діяльності закладів соціальної сфери [20].

Отримані при оцінки якості послуг соціальної сфери показники та критерії повинні повно і всебічно відображати характеристики системи якості послуг соціальної сфери (будь-якого закладу, який оказує соціальні послуги) відповідно до процесів, що формують загальний рівень якості надання і отримання послуги. Отриманий результуючий показник або критерій якості не є керівництвом до дії, він спрямовує вибір показників якості за певною її складовою.

Раціонально сформована система критеріїв та показників дає змогу адекватно визначити інтегральний рівень якості послуг соціальної сфери, відобразити його формуючі складові та ідентифікувати ризики його зниження.

1.3 Європейський досвіт удосконалення якості послуг соціальної сфери

Подальше удосконалення якості соціальних послуг неможливо без ефективно діючої системи організації соціального захисту населення. Одними із шляхів підвищення добробуту суспільства та його подальшої інтеграції в світовій простір є розвинення сприятливих умов соціального страхування як головного чинника соціального забезпечення захисту населення.

Одним із головних вад розвитку системи соціальних послуг країни є забезпечення розвитку послуг з соціального страхування населення. Структура закладів соціальної сфери які надають соціальні послуги соціального страхування України наведена на рис. 1.6.

Доцільно зазначити що на сучасному етапі проходить оптимізація функцій функції фонду державного страхування України. В Україні згідно закону «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» [21] існують наступні види соціального страхування :

- у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності [21];
- від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності (далі – страхування від нещасного випадку) [21];
- медичне [21];
- на випадок безробіття;
- пенсійне.

Процес оптимізації державних закладів, які надають соціальні послуги державного страхування ще не закінчено. У липні 2021 року відбудеться чергова редакція закону і зараз йде обговорення проекту закону, щодо оптимізації функції фонду соціального страхування.

Механізми реалізації послуг соціального страхування здійснюються в залежності від виду соціального страхування. Так, страхові виплати у разі випадку безробіття здійснюються через Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття. Страхові виплати у разі

тимчасової втрати працездатності та у разі нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності здійснюються через Фонд соціального страхування України, пенсійні виплати здійснюються через Пенсійний фонд України. Зараз в Україні триває реформа надання медичних послуг населенню, тому медичне соціальне страхування ще не впроваджено.



Рисунок 1.6 – Структура закладів соціальних послуг, які здійснюють функції соціального страхування

В країнах розвинутої ринкової та трансформаційної економіки існують суттєві відмінності, порівняно з Україною, в соціально-економічному та

політичному становищі. Але зарубіжний досвід використання послуг соціальної сфери може бути використано і в Україні, зокрема послуг соціального страхування.

У Європейському середовищі існує чотири системи надання соціальних послуг (див.табл. 1.2).

Проведений аналіз європейських систем надання послуг соціальної сфери дозволяють зробити наступні висновки:

1. не існує ідеальної моделі надання послуг;
2. формування моделі виплат соціального страхування виходить із історичного аспекту формування кожної країні системи соціального захисту;

Таблиця 1.2 – Аналіз систем надання послуг соціальної сфери

Найменування	Переваги	Недоліки
1	2	3
Континентальна система (модель Бісмарка)	професійна солідарність; соціальне страхування за рахунок роботодавців та застрахованих осіб; солідарність для малозабезпечених членів суспільства; соціальне партнерство.	велике податкове навантаження – витрати на соціальні послуги зіставляють 50% від ВВП.
Англосаксонська система (модель Беверіджу)	узагальнена система соціального захисту; фінансування відбувається і за рахунок страхових внесків, і за рахунок державного бюджету;	пасивна державна політика на ринку праці; не функціонують спеціальні, організаційно оформлені інститути, які здійснюють страхування

Закінчення таблиці 1.2

1	2	3
Англосаксонська система (модель Беверіджу)	узагальнена система соціального захисту; фінансування відбувається і за рахунок страховий внесків, і за рахунок державного бюджету; найефективніша пенсійна система; зв'язок суми страхових виплат з приватними страховими програмами;	пасивна державна політика на ринку праці; не функціонують спеціальні, організаційно оформлені інститути, які здійснюють страхування певних видів соціальних ризиків;
Скандинавська система	запровадження принципів інституціонального суспільства; соціальний захист забезпечено державою; висока солідарність (виняток страхування безробіття добровільне); відкритість та прозорість	значні ресурси на соціальне забезпечення акумулюються у державі. Податкове навантаження більш ніж 50% від ВВП; жорстка політика контролювання доходів; підприємства є платниками податків.
Південно-європейська система	Індивідуальна система соціального захисту.	пасивний характери соціальної політики; низький рівень соціальної захищеності; асиметрична структури соціальних виплат.

*Сформовано за [22]

3. для скандинавської моделі характерно надання послуг незалежно від страхового стажу. Вся система соціального захисту фінансується переважно за рахунок податкових надходжень – 80%. Залишок фінансується з рахунок страхових внесків.

4. для континентальної моделі характерно надання послуг в залежності від тривалості професійної діяльності. Система соціального захисту фінансується переважно за рахунок внесків роботодавців та найманих працівників (85-95%) залишок фінансується за рахунок податкових надходжень.

5. для британської (англосаксонської) моделі характерно декларування мінімальних соціальних гарантій державною за рахунок перерозподілу 35% ВВП.

В сфері надання соціальних послуг в Україні склалася ситуація коли на систему соціального захисту впливають як політичні і економічні фактори, так і фактори глобалізації та соціально-демографічні фактори, поступово відбувається збільшення державних витрат на соціальну сферу.

Діюча система організації соціального забезпечення в Україні в аспекті економічного і демографічного становища не дає змогу використовувати якусь одну із проаналізованих моделей системи надання соціальних послуг населенню. Так, в Україні, до сих пір не використовуються фінансовий потенціал недержавних накопичувальних організацій. За рекомендаціями Світового банку в Україні повинна бути впроваджена п'ятирівнева система пенсійного забезпечення [23], де нульовий рівень – це забезпечення соціально незахищених верств населення незалежно від їх страхового стажу.

Перший рівень – це пенсії, які забезпечуються солідарної системою.

Другий рівень – організація і впровадження обов'язкової накопичувальної системи.

Третій рівень – добровільне накопичувальне страхування.

Четвертий рівень – забезпечення на регіональному і місцевому рівні.

Із запропонованих Світовим банком рівнів пенсійного забезпечення використовується тільки перший та третій рівень. Але за даними статистичної

звітності процент використання добровільного накопичувального страхування знаходиться на рівні 5% у 2020 році.

Встановлена пропорція перерозподілу фінансового наповнення Фондів соціального страхування, яка нині діє в Україні, є неефективною та є наслідком дефіцитності фінансових ресурсів державних фондів соціального страхування, значного податкового навантаження на платників податків, низького рівня соціальних виплат та інше [24].

Для системи соціального страхування України, на відміну від існуючих моделей, притаманне не використання соціального партнерства для надання послуг соціальної сфери. Це більше схоже на англосаксонську модель, ніж на континентальну модель, яка береться за приклад щодо реформи соціального забезпечення в Україні.

Скандинавська модель надання соціальних послуг вимагає високих темпів економічного розвитку, але для чинної системи соціального страхування для умов України не відповідає пристосованістю до сучасних реалій. Однак, так як система соціального захисту населення України сформувалась за часи Радянського союзу, то високі соціальні стандарти, які забезпечуються державою в незалежності від страхового стажу, знаходять відгуки у популістських виразах політиків, а не у формуванні обов'язкової соціальної солідарності.

Досвід розвинених країн доказує, що для отримання ефективної системи соціальних послуг повинно бути:

- забезпечення всіма верствами населення соціальних внесків для розвитку фондів соціального страхування (не важливо яка сума внеску, важлива регулярність);
- запровадження вільного вибору, для приватного сектора економіки, рівня соціальних внесків у фонді соціального страхування, для підвищення соціальної захищеності населення;
- запровадження ефективної податкової дисципліни.

Для України ефективно було б запровадити систему соціальної захищеності (надання і отримання соціальних послуг) використовуючи модифікації

континентальної і скандинавської моделі. Одним із засобом створення ефективної системи соціальної захищеності є створення ефективної системи соціального страхування, через впровадження наступних напрямів вдосконалення діючий системи:

- врахування досвіду застосування підходів та методів, що використовуються в системах державної соціальної підтримки розвинутих країн;
- здійснення заходів, спрямованих на досягнення фінансової стійкості системи за рахунок збалансованості надходження обов'язкових платежів та витрат на соціальні виплати;
- встановлення на законодавчому рівні державних витрат на соціальні цілі на рівні не нижче мінімальних стандартів, рекомендованих міжнародними конвенціями і рекомендаціями;
- забезпечення прозорості механізму розрахунку соціальних виплат, перерахунку пенсій, що дозволить підвищити довіру населення до діючої системи соціального страхування;
- розробка загальнонаціональної, структурованої за основними напрямками програми розвитку систем освіти, охорони здоров'я та житлово-комунальної сфери [23].

Для України було б актуально запровадити систему надання послуг соціальної сфери, через впровадження модифікованої континентальної та англосаксонської системи.

Зараз, фінансування соціальних потреб лежить тягарем на платників податків, але все частіш зустрічається, що навіть, коли людина оплачує всі податки, вона не може сама скористатися всіма соціальними послугами, коли в них потребує. Фонди соціального та пенсійного страхування відшкодують кошти, які не достатні для потреб в лікуванні, підтримки рівні життя та інше.

Зараз чинна система соціального забезпечення через систему соціального страхування (див. рис. 1.7) передбачає утримання від доходу працівників 22% податку, котрий розподіляється через фонди соціального страхування наступним чином:

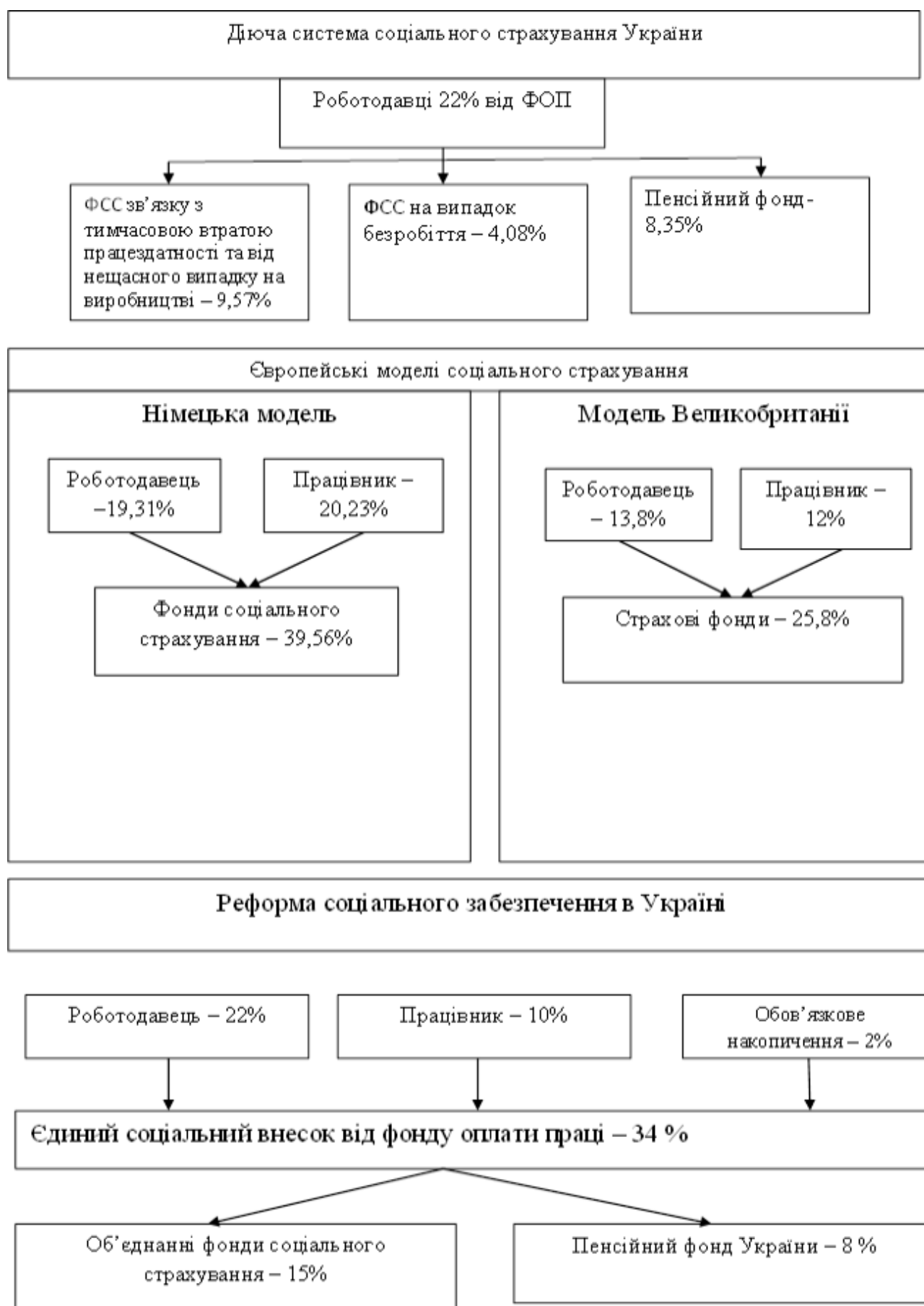


Рисунок 1.7 – Форми фінансового соціального забезпечення

- 9,57% до Фонду державне соціальне страхування у зв'язку з тимчасовою втратою працездатності та від нещасного випадку на виробництві;

- 4,08% до Фонду державного соціального страхування на випадок безробіття;

- 86,35% до Пенсійного фонду України.

В Німеччині система соціального страхування (див. рис. 1.7) передбачає утримання до соціальних страхових фондів 39,56% від фонду оплати праці, з них 19,33 % платять роботодавці, а працівники оплачують – 20,23 %.

У Англосаксонської моделі система соціального страхування (див. рис. 1.7) передбачає утримання до соціальних страхових фондів 25,8 % від фонду оплати праці, з них 13,8 % платять роботодавці, а працівники оплачують – 12 %.

Якщо взяти до уваги Європейські системи, то запропонована модель реформування соціального забезпечення [24] виглядає наступним чином (див. рис 1.7): роботодавець відшкодує від фонду оплати праці 22% до страхових фондів, працівник – 10% від фонду оплати праці, та 2% від свого доходу. Таким чином, до страхових фондів буде поступати 34% єдиного соціального внесу від фонду оплати праці та доходу, які будуть поділятися між реформованими фондами соціального страхування – 15%, та пенсійним фондом 85%.

Аналіз Європейського досвіду удосконалення якості послуг соціальної сфери показав, що діюча система фінансового забезпечення фондів, які відповідають за якість послуг соціальної сфери, не можлива без реформ соціального страхування населення. На ефективність і якість послуг соціальної сфери впливає рівень ВВП на душу населення, середній рівень доходів населення, його демографічний склад. Надання якісних послуг соціальної сфери неможливо без належного фінансового забезпечення фондів соціального страхування. Використання досвіду зарубіжних країн у формуванні фінансового забезпечення страхових фондів, дозволить знизити соціальну напругу у суспільстві, запропонувати нові підходи щодо оплати праці та формування ринку праці за Європейським зразком, можливість стратегічного розвитку всієї системи соціального захисту населення.

Висновки до розділу 1

Визначено, що основна мета соціальної політики держави є розвиток соціальної сфери через підвищення рівня споживання соціальних послуг, що оцінюються за допомогою показників якості життя людей.

Обґрунтовано, що функціонування соціальної сфери не можливо без надання і отримання соціальної послуги. Так як послуга завжди має нематеріальну форму, соціальна сфера в своїй діяльності виробляє послуги, розподіляє послуги та надає послуги споживачеві.

У роботі запропоновані і систематизовані кваліфікаційні ознаки соціальної сфери, що дозволило сформулювати та доповнити визначення соціальної сфери, як сектору економіки яка пропонує матеріальні та соціально-культурні послуги залежно від потреб населення і соціальної політики держави.

Обґрунтовано, що якість послуг соціальної сфери базується на загальних принципах менеджменту якості. Об'єктивна оцінка якості послуг соціальної сфери проводиться за формальним підходом та має на увазі під собою використання статистичних даних, які характеризують якість послуги. За рахунок чого дається об'єктивна оцінка якості ресурсів, процесу та результату послуг соціальної сфери. Систематизована схема оцінки якості послуг соціальної сфери за формальним підходом, яка дозволяє застосувати методичний підхід в визначенні системи показників якості послуг соціальної сфери які повно і всебічно відображають характеристики системи якості послуг соціальної сфери.

Визначено, що одним із головних вад розвитку системи соціальних послуг країни є забезпечення розвитку послуг з соціального страхування населення. У кваліфікаційній роботі систематизована, на основі вивчення наукового матеріалу, структура закладів соціальних послуг, які здійснюють функції соціального страхування.

Проведено порівняння Європейських систем надання послуг соціальної сфери. Визначені недоліки та переваги зарубіжного опиту надання послуг

соціальної сфери дозволили стверджувати, що для отримання ефективної системи соціальних послуг повинно бути використано:

- забезпечення всіма верствами населення соціальних внесків для розвитку фондів соціального страхування (не важливо яка сума внеску, важлива регулярність);

- запровадження вільного вибору, для приватного сектора економіки, рівня соціальних внесків у фонді соціального страхування, для підвищення соціальної захищеності населення;

- запровадження ефективної податкової дисципліни.

Для України ефективно було б запровадити системи соціальної захищеності (надання і отримання соціальних послуг), використовуючи модифікації континентальної і скандинавської моделі.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЯКІСНОЇ СИСТЕМИ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1 Сучасний стан і аналіз системи фінансування послуг у соціальному страхуванні України

Фінансування послуг соціального страхування в Україні характеризуються багатьма факторами. Забезпечення достатнім фінансуванням всієї системи соціального захисту населення посідає важливу роль у розвитку всього суспільства.

Для аналізу потреб у соціальному захисті населення (а також необхідному фінансуванні соціальному захисту) неможливо без виявлення основних чинників які, характеризують загальний стан соціальної політики в країні. До таких чинників відносяться: прожитковий мінімум, середньомісячна заробітна плата, індекс споживчих цін, межа бідності за відносним критерієм та рівень бідності, а також чисельність зайнятого та безробітного населення [25].

На рисунку 2.1 приведена динаміка кількості зареєстрованих безробітних за 2017-2019 рр.

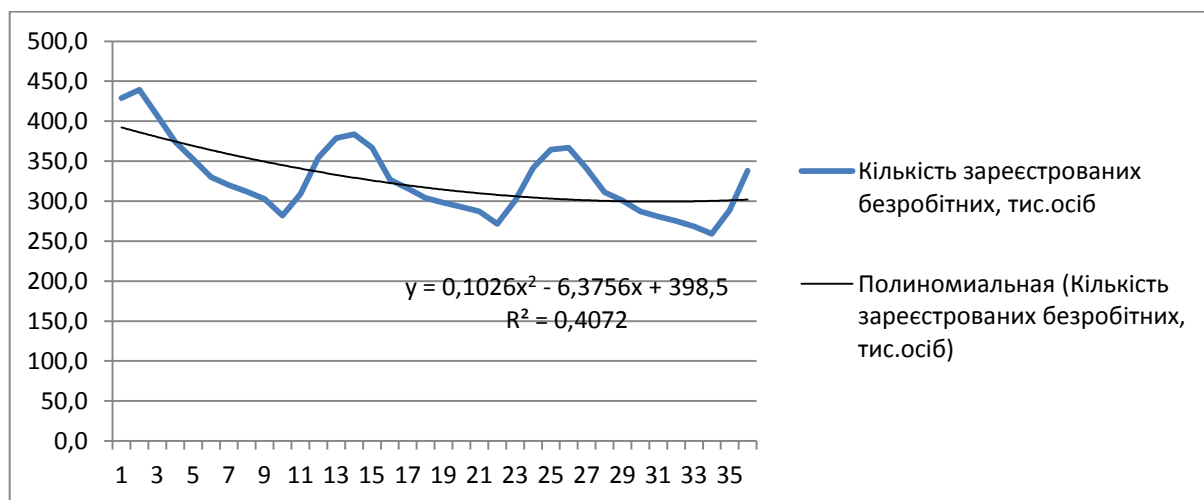


Рисунок 2.1 – Динаміка кількості зареєстрованих безробітних в Україні
2017-2020 рр.

Аналіз оцінки стану соціальної політики України наведено у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Аналіз стану соціальної політики України 2018-2020 рр.

Показники	2018	2019	2020	Зміни 2020/ 2018	Зміни 2020/ 2019	Зміни %,2020/ 2018	Зміни %,2020/ 2019
Прожитковий мінімум, грн	1853	2027	2189	336	162	18,13	7,99
Межа бідності, грн	1219,65	1382,09	1596,84	377,19	214,75	30,92	15,53
Рівень бідності, %	43,2	37,8	43,6	0,4	5,8	0,92	15,34
Чисельність безробітних, тис.осіб	351,02	322,35	306,81	-44,21	-15,54	-12,59	-4,82
Чисельність зайнятого населення, тис. осіб	16360,9	16668	15995,6	-365,3	-672,4	-2,23	-4,03
Середньомісячна заробітна плата, грн.	10573	12264	14179	3606	1915	34,1	15,61

* Джерело [26]

Аналіз таблиці 2.1 призводить до наступних висновків:

- розмір державних соціальних гарантій, який виражається через суму мінімального прожиткового рівня, було збільшено у 2020 році в порівнянні з 2018 роком на 336 грн, що у відсотковому значенні темпу росту дорівнює 18,13%

- розміри прожиткового мінімуму за 2020 рік збільшено на 7,99% порівняно з 2019 роком.

- середньомісячна заробітна плата протягом 2018-2020 року зростала, так, у 2019 вона склала 12264 грн., що на 1691 грн. більше, ніж у 2018 році, а середньомісячна заробітна плата за 2020 рік склала 14179 грн., що на 15,61% більше, ніж у 2019 року.

- рівень бідності за відносним критерієм зменшився у 2019 році на 5,4%, але у 2020 році за даними UNICEF, відносний критерій рівня бідності збільшився на 15,34%, у зв'язку з пандемією COVID-19;

- чисельність безробітних за 2018-2020 роки має тенденцію до зменшення, так у 2018 році вона складала 351,02 тис. осіб, у 2019 році вона зменшилася на 12,59%, а у 2020 році у порівнянні з 2019 роком вона зменшилася на 4,82%;

- чисельність зайнятого населення, яке є джерелом поповнення фондів соціального страхування зменшилася у 2020 році у порівнянні з 2018 роком на 2,23%, а в порівнянні з 2019 зменшення відбулося на 4,03%;

- за рахунок того, що збільшується прожитковий рівень проходять зміни у визначенні межі бідності (це дохід який визначається мінімальним рівнем доходу який вважають адекватним у певній країні [26]) так у порівнянні з 2018 роком у 2020 році мінімальний рівень доходу в Україні збільшився на 30,19%, а у порівнянні з 2019 – на 15,53%.

Аналізуючи дані таблиці 2.2 визначимо, що видатки на соціальне забезпечення протягом досліджуваного періоду 2018-2020р. зросли на 96,82%. Зміна видатків державного забезпечення у відсотках до суми видатків державного бюджету зросла на 50,78%, змінився структурний склад видатків на соціальне забезпечення, так, якщо у 2018 році видатки на пенсійне забезпечення у загальній суми видатків на соціальне забезпечення складали 15,22%, то в 2020 році їх відсотковий склад вже був на рівні 15,7%.

І якщо у 2019 році співвідношення соціального забезпечення і пенсійного забезпечення складало 20,38% и 16,99%, то вже у 2020 році це співвідношення було вже на рівні 25,06% та 15,7%.

За даними Фонду соціального страхування України за 2018 рік (див. рис. 2.2) сума витрат Фонду на надання матеріального забезпечення склала 11565,2 млн. грн., в тому числі на:

Таблиця 2.2 – Видатки на соціальний захист та соціальне забезпечення України 2018-2020 рр.

Найменування видатків	2018	2019	2020	Абсолютні зміни 2020 до 2018	Темп росту 2020 до 2018
На соціальний захист та соціальне забезпечення, млн.грн.	163966	218629	322720	158754,7	96,82
У тому числі на соціальний захист пенсіонерів, млн.грн.	150091	182270	202280	52189,4	34,77
У відсотках до суми видатків державного бюджету України, %	16,62	20,38	25,06	8,44	50,78
У відсотках до суми видатків державного бюджету України (пенсійне забезпечення), %	15,22	16,99	15,7	0,48	3,15

- допомогу по тимчасовій непрацездатності – 7747,2 млн. грн., або 67% суми витрат на матеріальне забезпечення;

- допомогу по вагітності та пологах – 3 774,8 млн. грн., що становить 32,6 %;

- допомогу на поховання – 43,2 млн. грн. (0,4 %).

Порівняно з 2017 роком сума виплачених коштів на матеріальне забезпечення за 2018 рік зросла на 2139,4 млн. грн., або на 22,7 %.

Найбільше на матеріальне забезпечення виплачено коштів в регіонах України за 2018 рік: місті Києві – 21,8 % від загальної суми по Україні; Дніпропетровській області – 10,1 %; Львівській області – 6,9 %; Харківській області – 6,0 %; Донецькій області – 5,8 %; Одеській області – 4,7 %; Запорізькій області – 4,7 %; Київській області – 4,3 % [26].

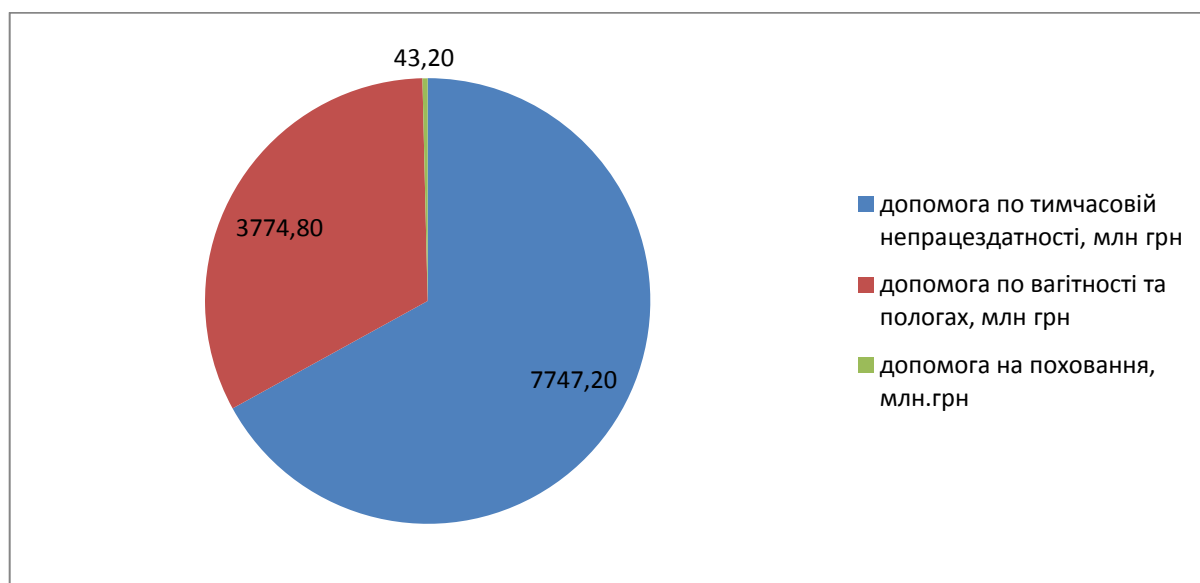


Рисунок 2.2 – Сума витрат Фонду соціального страхування України на матеріальне забезпечення 2018 р

За 2019 рік (див. рис. 2.3) прийнято від страхувальників заяв-розрахунків для фінансування матеріального забезпечення для більш ніж 2,4 млн. застрахованих осіб на суму 14,4 млрд. грн., що на 1,85 млрд. грн., або 14,8% більше порівняно з 2018 роком. У тому числі на:

- допомогу по тимчасовій непрацездатності – 9803,9 млн. грн., або 68,1% суми витрат на матеріальне забезпечення;
- допомогу по вагітності та пологах – 4555,2 млн. грн., що становить 31,6%;
- допомогу на поховання – 44,2 млн. грн., (0,3%).

Витрати на допомогу по тимчасовій непрацездатності за 2019 рік порівняно з 2018 роком збільшились на 1341,4 млн. грн, або на 15,9 %. При цьому, загальна

кількість днів тимчасової непрацездатності зменшилась на 8% і становить 34839574 днів.

Середньоденний розмір допомоги по тимчасовій непрацездатності за 2019 рік склав 281,40 грн проти 223,42 грн за 2018 рік, тобто зріс на 26 % [27].

За 2020 рік (див. рис. 2.4) прийнято від страхувальників заяв-розрахунків для фінансування матеріального забезпечення для більш ніж 2,6 млн застрахованих осіб на суму 17,4 млрд грн, що майже на 3 млрд грн, або на 20,7% більше порівняно з 2019 роком.

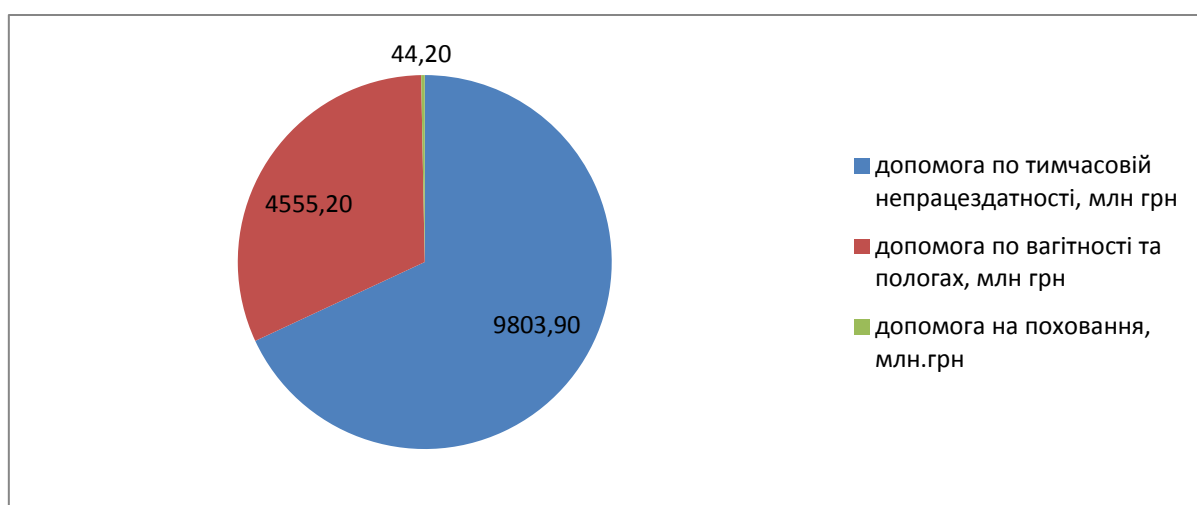


Рисунок 2.3 – Сума витрат Фонду соціального страхування України на матеріальне забезпечення 2019 р.

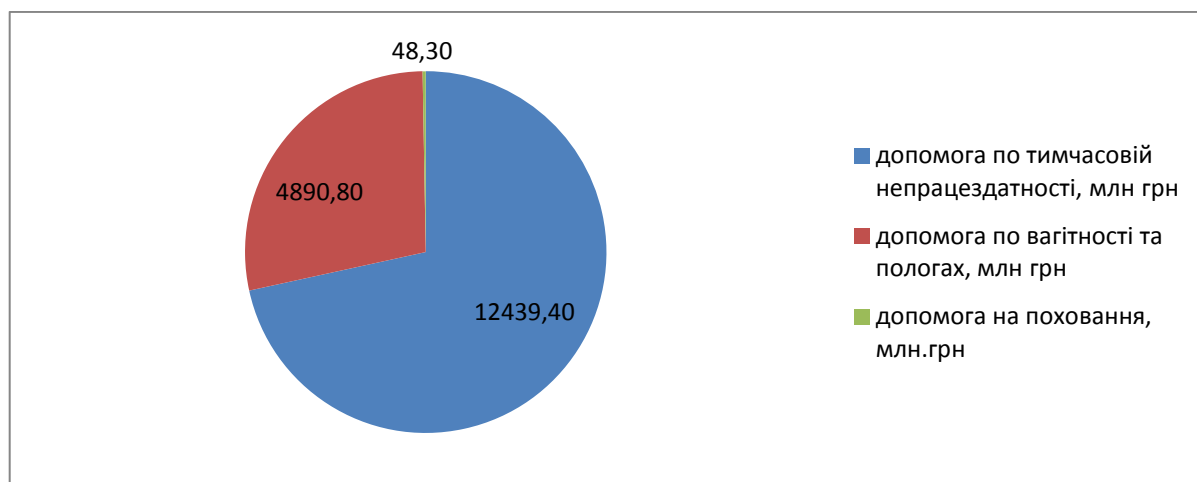


Рисунок 2.4 – Сума витрат Фонду соціального страхування України на матеріальне забезпечення 2020 р.

У тому числі на:

- допомогу по тимчасовій непрацездатності – 12439,4 млн. грн, або 71,6% суми витрат на матеріальне забезпечення;
- допомогу по вагітності та пологах – 4890,8 млн. грн., що становить 28,1%;
- допомогу на поховання – 48,3 млн. грн (0,3%).

Витрати на допомогу по тимчасовій непрацездатності порівняно з 2019 роком збільшилися на 2635,5 млн. грн. (на 26,9 %). При цьому, збільшилась на 224,9 тис., або 9,9% чисельність застрахованих осіб, яким надається допомога, а загальна кількість днів тимчасової непрацездатності зросла на 4,8% і склала 36512317 днів [28].

Аналіз надання матеріального забезпечення Фонду соціального страхування України протягом 2018-2020 років проведено у таблиці 2.3.

Так, темп росту видатків фонду на матеріальне забезпечення у 2019 році у порівнянні з 2018 збільшився на 2834,8 млн. грн., що у відсотковому значенні дало темп приросту видатків фонду на 24,51%. Збільшення видатків фонду у 2020 році в порівнянні з 2019 роком було на рівні 20,83%. Темп збільшення 2020 року в порівнянні з 2018 був на рівні 50,25%, що в абсолютному значенні дало приріст видатків на матеріальне забезпечення на суму 5834,80 млн. грн.

Аналіз видатків на допомогу по тимчасовій непрацездатності доводить, що темп росту видатків фонду по тимчасовій непрацездатності у 2019 році у порівнянні з 2018 збільшився на 2056,7 млн. грн., що у відсотковому значенні дало темп приросту видатків фонду на 26,55%. Збільшення видатків фонду у 2020 році в порівнянні з 2019 роком було на рівні 26,88%. Темп збільшення 2020 року в порівнянні з 2018 був на рівні 60,57%, що в абсолютному значенні дало приріст видатків на матеріальне забезпечення на суму 4692,20 млн. грн.

Аналіз видатків фонду на допомогу по вагітності та пологах доводить, що темп росту видатків фонду по даній групі соціального забезпечення у 2019 році у порівнянні з 2018 збільшився на 780,40 млн. грн., що у відсотковому значенні дало темп приросту видатків фонду на 20,67%. Збільшення видатків фонду у 2020 році в порівнянні з 2019 роком було на рівні 7,37%, що в абсолютному значенні дало

Таблиця 2.3 – Аналіз видатків Фонду соціального страхування України 2018-2020 рр.

Показники	2018	2019	2020	Відхилення 2019/2018	Темп росту 2019 /2018	Відхиленн я 2020 /2019	Темп росту 2020 /2019	Відхилення 2020 /2018	Темп росту 2020 /2018
Витрати на матеріальне забезпечення, млн. грн	11565,2	14400	17400	2834,80	24,51	3000,00	20,83	5834,80	50,45
Допомога по тимчасовій непрацездатності, млн. грн	7747,2	9803,9	12439,4	2056,70	26,55	2635,50	26,88	4692,20	60,57
Допомога по вагітності та пологах, млн. грн	3774,8	4555,2	4890,8	780,40	20,67	335,60	7,37	1116,00	29,56
Допомога на поховання, млн. грн.	43,2	44,2	48,3	1,00	2,31	4,10	9,28	5,10	11,81

* Джерело [26-28]

приріст видатків на допомогу по вагітності та пологам на суму 335,6 млн. грн.

Темп збільшення видатків на допомогу по вагітності та пологам 2020 року в порівнянні з 2018 роком був на рівні 29,56%, що в абсолютному значенні дало приріст видатків на матеріальне забезпечення на суму 1116 млн. грн.

Аналіз динаміки середньої допомоги Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття наведено на рис. 2.5 так за даними фонду страхування на випадок безробіття середній розмір допомоги по безробіттю становив у 2018 році – 2580 грн., у 2019 році – 3253 грн., у 2020 році – 3700.

Відповідно темп зростання середньої допомоги був у 2018 – 26,2%, у 2019 – 26,085%, у 2020 році – 13,74%.

Індекс споживчих цін склав у 2018 році – 109,8%; у 2019 – 104,1%; у 2020 – 105%.

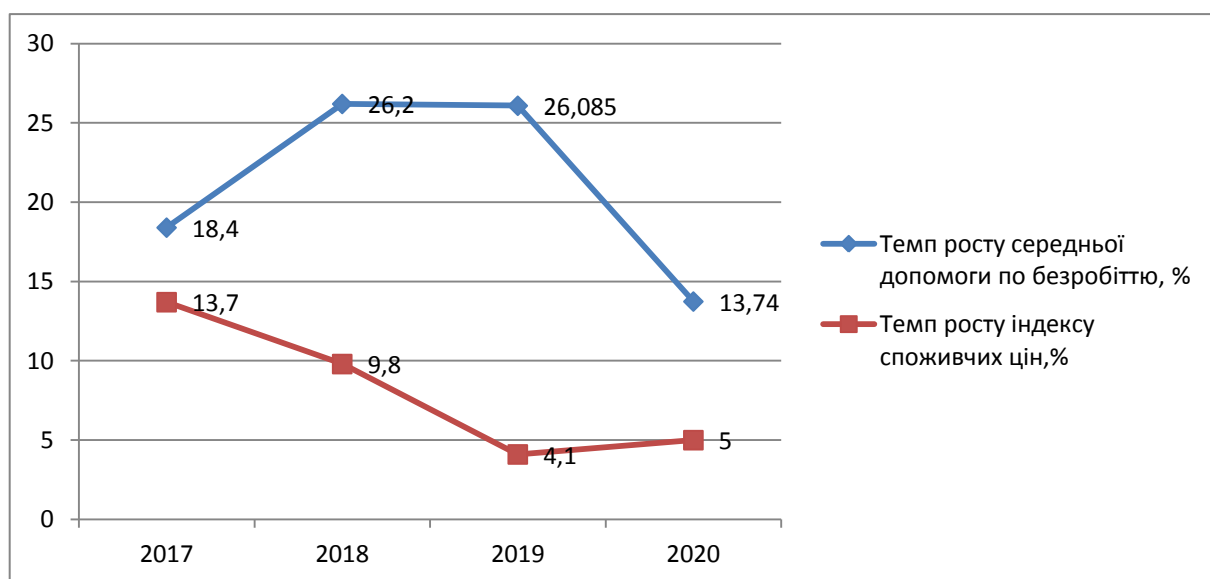


Рисунок 2.5 – Динаміка росту середньої допомоги по безробіттю і індексу споживчих цін за 2017-2020 рр.

Аналіз рисунку 2.5 свідчить, що протягом 2017 – 2018 року зростало забезпечення допомоги по безробіттю на 7,8% за рахунок підняття соціальних стандартів в Україні. Але вже з 2018 року до 2020 року спостерігається тенденція щодо зменшення темпу росту середньої допомоги по безробіттю на 12,46%, за

Таблиця 2.4 – Аналіз доходів та видатків Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування на випадок безробіття 2018-2020 рр.

Показник	2018	2019	2020	Відхилення 2019/2018	Відхилення 2020/2019	Темп росту 2019/2018	Темп росту 2020 /2019
Доходи фонду у том числі (тис.грн):	12210959,2	12765691,1	14529176,6	554731,9	1763485,5	4,54	13,81
страхові внески	12069673,2	12644 761,3	14388 900,6	575088,1	1744139,3	4,76	13,79
інші надходження	140220,8	119287,1	138564,8	-20933,7	19277,7	-14,92	16,16
кошти державного бюджету	1065,2	1642,7	1711,2	577,5	68,5	54,21	4,16
Витрати фонду:	12062725,8	13535172	15625862	1472446,2	2090690	12,2	15,44
матеріальне забезпечення на випадок безробіття	8993835,6	9661478	12220185,6	667642,4	2558707,6	7,42	26,48

*Джерело [29-31]

рахунок того, що уповільнюються темпи інфляції з 13,7% у 2017 році, до 4,1% у 2019 року, у 2020 року темп інфляції збільшився на 0,9%. Таким чином, відповідно до наведеного рисунку хоч і темп росту суми середньої допомоги по безробіттю і впав на 12,46%, все одно він був більше ніж темпи інфляції по країні, що дозволяє допомозі по безробіттю забезпечувати достатній рівень життя застрахованих осіб.

Аналіз доходів та видатків Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття 2018-2020 рр. (табл. 2.5) свідчить, що витрати фонду тільки у 2018 році були менше ніж доходи, тобто спостерігається у 2019-2020 року дефіцит коштів у фонді.

На рис. 2.6 наведено співвідношення доходів та видатків Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття.

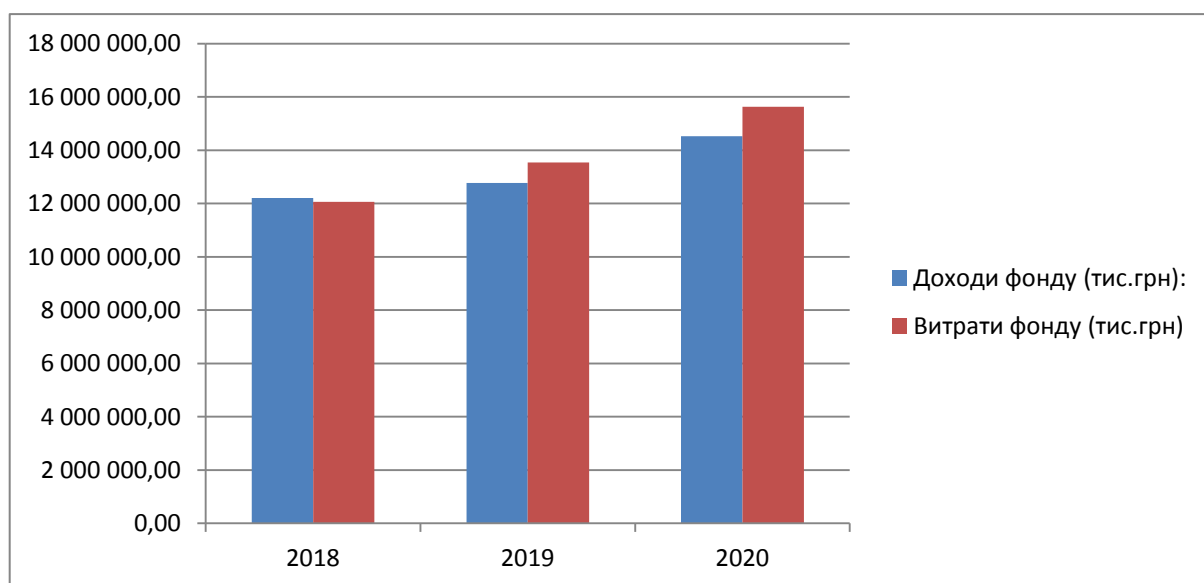


Рисунок 2.6 – Доходи і видатки Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття 2018-2020 рр.

Темп росту страхових внесків до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття у 2019 році складав 4,76%, у 2020 році – 13,79%. Темп росту доходів Фонду загальнообов'язкового державного

соціального страхування на випадок безробіття у 2019 році складав 4,54%, у 2020 році – 13,81%.

Інші надходження до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття у 2019 році зменшилися на 20933,7 тис. грн, що у відсотковому вираженні склало зменшення на 14,92%.

Витрати Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття у 2019 році зросли на 54,21%, а у 2020 році на 4,16%.

Темп росту матеріального забезпечення на випадок безробіття у 2020 році склав 19,06% у порівнянні з 2019 роком, що відбулося за рахунок впливу на ринок праці факторів економічного спаду в наслідок пандемії COVID-19.

2.2 Аналіз якості діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області

Надання послуг соціального характеру Фондом соціального страхування набуває особливого значення. Донецька область зазнала великих втрат свого промислового потенціалу внаслідок збройного конфлікту, тому ефективна і якісна соціальна політика є пріоритетним напрямком в розвитку області. Діючим інструментом впровадження якісної соціальної політики є використання і розвиток функцій соціального страхування населення.

За даними Фонду соціального страхування, протягом 2018-2020 років змінюється кількість зареєстрованих страхувальників, які формують надходження коштів страхового фонду (див. рис. 2.7).

Динаміка кількості зареєстрованих страхувальників, внески яких є основними джерелами поповнення коштів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області має тенденцію до збільшення (рис. 2.7).

Упродовж аналізованого періоду уповільнилась тенденція, щодо зміни реєстрації застрахованих осіб в інші області України, яка спостерігалася з 2015 року, внаслідок збройного конфлікту.

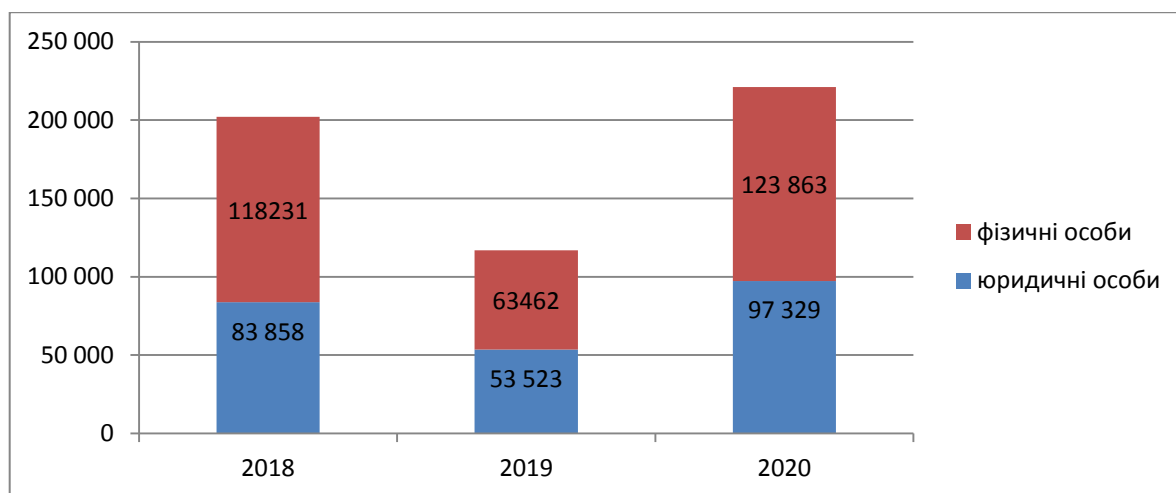


Рисунок 2.7 – Динаміка кількості зареєстрованих страхувальників Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області 2018-2020 рр.

Так, в порівнянні за 2018 роком сумарна кількість зареєстрованих осіб зменшилася у 2019 році на 42,11%. У тому числі за рахунок зменшення кількості зареєстрованих юридичних осіб на 30335 осіб, що у відсотковому значенні дорівнює 36,17%, за рахунок зменшення фізичних осіб на 54769 або на 46,32% (див. табл. 2.5).

Порівнюючи 2020 рік з 2019 роком, маємо наступну ситуацію. Загальна кількість зареєстрованих осіб Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області збільшилася на 104207 особи, що у відсотковому значенні показало тенденцію росту на 89,07%. У тому числі за рахунок збільшення кількості зареєстрованих юридичних осіб на 43806 осіб, що у відсотковому значенні дорівнює 81,84 %, за рахунок збільшення фізичних осіб на 60401 осіб або на 95,17 %.

Аналіз динаміки кількості зареєстрованих осіб Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області свідчить, що у 2020 році порівняно з 2018 роком, відбулося збільшення на 19103 особи, ріст на 9,45%. У тому числі за рахунок збільшення кількості зареєстрованих юридичних осіб на 13471 осіб, що у відсотковому значенні дорівнює 16,06 %, за рахунок збільшення фізичних осіб на 5632 осіб або на 4,76%.

Таблиця 2.5 – Аналіз динаміки кількості зареєстрованих осіб Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області 2018-2020 рр.

Показник	2018	2019	2020	2019/ 2018	Темп росту	2020/ 2019	Темп росту
Кількість страхувальни ків в Донецької області:	202089	116985	221 192	-85104	-42,11	104207	89,01
фізичні особи	118231	63462	123 863	-54769	-46,32	60 401	95,17
юридичні особи	83 858	53 523	97 329	-30335	-36,17	43 806	81,84

*Джерело [32]

Динаміка надходжень частки єдиного соціального внеску до Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області за 2018-2020 рр. наведена на рис. 2.8.

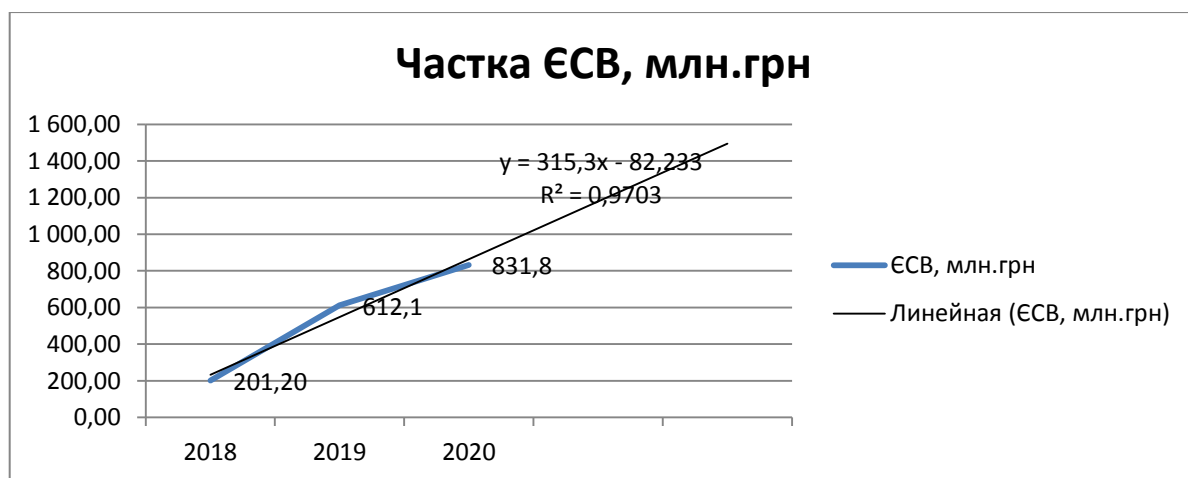


Рисунок 2.8 – Динаміка частки єдиного соціального внеску та рівняння прогнозу надходжень до Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області за 2018-2020 рр.

Аналіз динаміки надходжень коштів відрахувань з єдиного соціального внеску свідчить про збільшення надходжень, але за аналізом бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області за 2018-2020 рр. [32] отримано доходів від внесків страхувальників тільки на 22 %, що покривають витрати фонду, на 78% доходи фонду залежать від дотацій з бюджету. Отримане рівняння прогнозу надходжень частки ЄСВ дозволяє прогнозувати значення надходжень у 2021 році на рівні 1093,984 млн.грн., так як отриманий коефіцієнт апроксимації дорівнює $R^2 = 0,97$, що дозволяє стверджувати, що отримане рівняння має достатню точність.

Донецький регіон традиційно має великий відсоток підприємств вугільної промисловості. Таким чином, традиційно головними боржниками Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області є підприємства вугільної промисловості. Структура головних підприємств-боржників за 2020 рік наведена на рис. 2.9, всього заборгованість зіставляє за даними [32] 480 млн. грн.

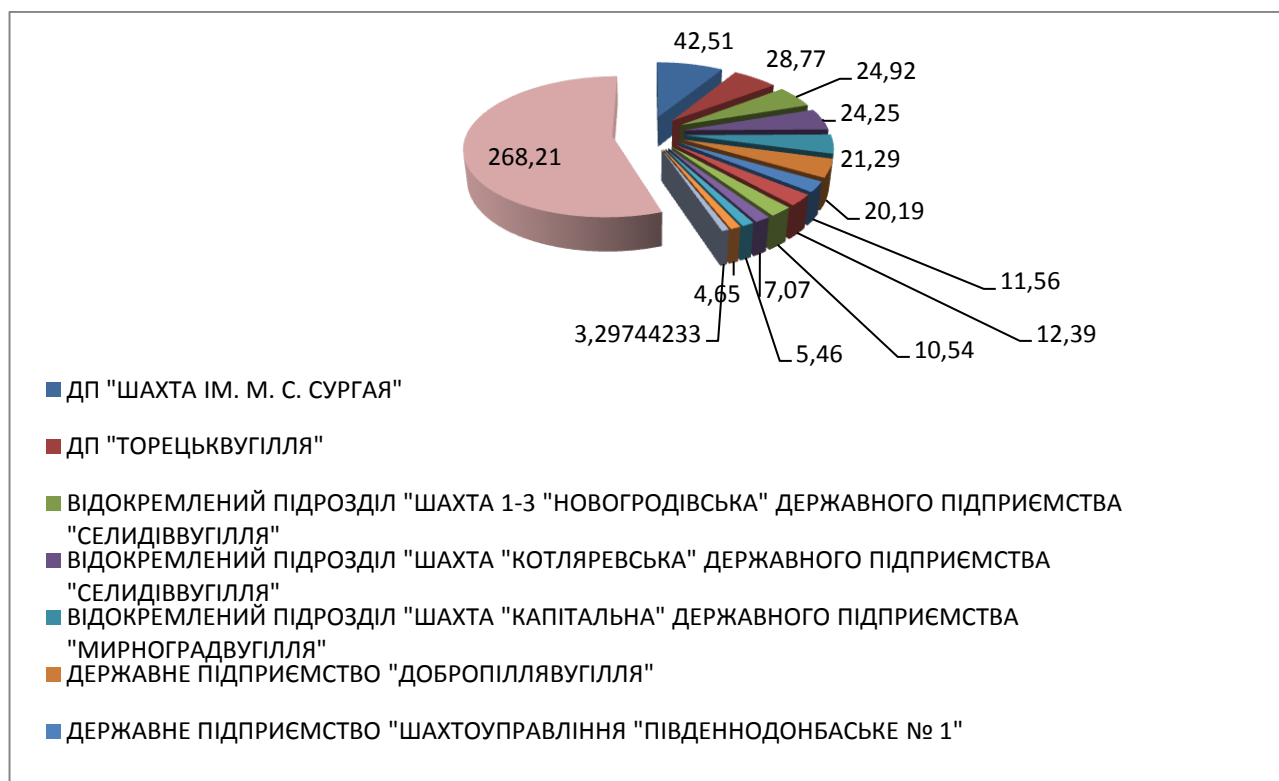


Рисунок 2.9 – Структура підприємств-боржників Донецької області у 2020р.

Аналіз структури підприємств-боржників свідчить, що питома вага відокремлених структурних підрозділів ДП «Селидіввугілля» зіставляє 14,86%, питома вага ДП «Мирноградвугілля» – 7,4%, ДП «Шахта ім. С.С. Сургая» – 8,76%. Інші підприємства-боржники у структурі зіставляють від 4-5%.

Таблиця 2.6 – Аналіз структури підприємств-боржників Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області 2020 р.

Найменування підприємства	Борг, млн.грн	Питома вага
ДП "Шахта ім. С.С. Сургая"	42,51	8,76
ДП "Торецьквугілля"	28,77	5,93
Відокремлений підрозділ "шахта 1-3 "Новгородівська" ДП "Селидіввугілля"	24,92	5,13
Відокремлений підрозділ "шахта "Котляревська" ДП "Селидіввугілля"	24,25	4,99
Відокремлений підрозділ "шахта "капітальна" ДП "Мирноградвугілля"	21,29	4,38
ДП "Добропіллявугілля"	20,19	4,16
ДП "Шахтоуправління "Південнодонбаське № 1"	11,56	2,38
Відокремлений підрозділ "шахта "Україна" ДП "Селидіввугілля"	12,39	2,55
Відокремлений підрозділ "шахта "Курахівська" ДП "Селидіввугілля"	10,54	2,17
Відокремлений підрозділ "Шахта"5/6" ДП "Мирноградвугілля"	7,07	1,45
ПАТ "Шахта "Білоріченська"	5,46	1,12
Відокремлений підрозділ «Шахта"центральна» ДП "Мирноградвугілля"	4,65	0,95
Відокремлений підрозділ "Шахта "Родинська" ДП "Мирноградвугілля"	3,29	0,67
Інші боржники	268,21	55,28
	485,10	100

**Джерело [32]*

Аналіз заборгованості по коштам проведено у таблиці 2.7 (дані по групам у 2019 році відсутні).

Так, загальна заборгованість зіставляла у 2018 році 417,1 млн. грн. У 2019 році вона зросла на 20,83%, ріст у 2020 у порівнянні з 2018 роком був на рівні

16,3%, що в абсолютному значенні дорівнювало 68 млн. грн. Загальна сума заборгованості у 2020 році зросла до 485,1 млн. грн.

Таблиця 2.7 – Аналіз динаміки заборгованості Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування Донецької області 2018-2020 рр.

Показник	2018	2019	2020	Відхилення 2019/2018	Темп росту 2019/ 2018,%	Відхилення 2020/2018	Темп росту 2020/ 2018,%
Заборгованість, млн.грн., в тому числі:	417,1	504	485,1	86,90	20,83	68	16,3
заборгованість по коштах на державне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання	222,51	-	480,8	-222,51	-	258	116
заборгованість по коштах на державне страхування з тимчасової втрати працездатності	3,1	-	4,3	-3,10	-	1	38,78

**Джерело [32]*

Ріст заборгованості по коштам на державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання у 2020 році у порівнянні з 2018 відбувся у 2 рази на 116%, по тимчасової втрати працездатності на 38,78% або в абсолютному значенні зміна відбулася на 1 млн. грн.

2.3 Аналіз якості інформаційного забезпечення соціальних послуг Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування

В Україні, як і в усьому світі, на сучасному етапі розвитку суспільства відбувається впровадження цифрових технологій у всі форми взаємодії держави і суспільства. Прогресивні інформаційні технології дозволяють переорієнтувати всі

державні послуги у цифровій простір. Зокрема, це повинно у першу чергу стосуватися взаємодії органів соціальної сфери та одержувачів їх послуг.

В Україні запровадження Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки [33], яка надає і створює стимули, щодо «...цифровізації економіки, суспільної та соціальної сфер, усвідомлення наявних викликів та інструментів розвитку цифрових інфраструктур, набуття громадянами цифрових компетенцій, а також визначає критичні сфери та проекти цифровізації, стимулювання внутрішнього ринку виробництва, використання та споживання цифрових технологій. Шлях до цифрової економіки пролягає через внутрішній ринок виробництва, використання та споживання інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій...» [33].

Запровадження цифрових технологій в органах соціальної сфери дозволяє:

- оптимізувати державні органи, які впроваджують соціальну політику держави;
- підвищити ефективність взаємодію органів, що надають послуги у соціальної сфери, з підприємствами, населенням та інше через економію часу та коштів в діловодстві.
- підвищити ефективність взаємодії органів пенсійного фонду, фондів соціального страхування, державних, регіональних і місцевих бюджетів та інше.

Для Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування характерно те, що обсяг обміну документації між страхувальниками та органами фонду збільшується з року в рік, тому перехід на електронну версію документообігу позитивно впливає на економічні, соціальні та технологічні фактори роботи організації.

У діяльність Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування впроваджено використання єдиної інформаційно-аналітичної системи для потреб виконавчої дирекції та її робітничих органів (ЄІАС).

За допомогою цієї системи оцифровані наступні бізнес-процеси діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування:

- бізнес-процес «Страхові виплати»;

- бізнес-процес «Страхові випадки»;
- бізнес-процес «Оброблення електронних листів тимчасової непрацездатності»;
- бізнес-процес «Бюджет»;
- бізнес-процес «Медичні послуги»;
- у 2021 році планується впровадження та удосконалення в єдину інформаційно-аналітичну систему бізнес-процесів «кабінет страхувальника» та «кабінет застрахованої особи»;
- бізнес процес «електронний документообіг» (рис. 2. 10).

Наразі триває оновлення програмного забезпечення Системи електронного документообігу «Веб-док 2014» та інтегрування його з Системою електронної взаємодії органів виконавчої влади в відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги» [33; 34].

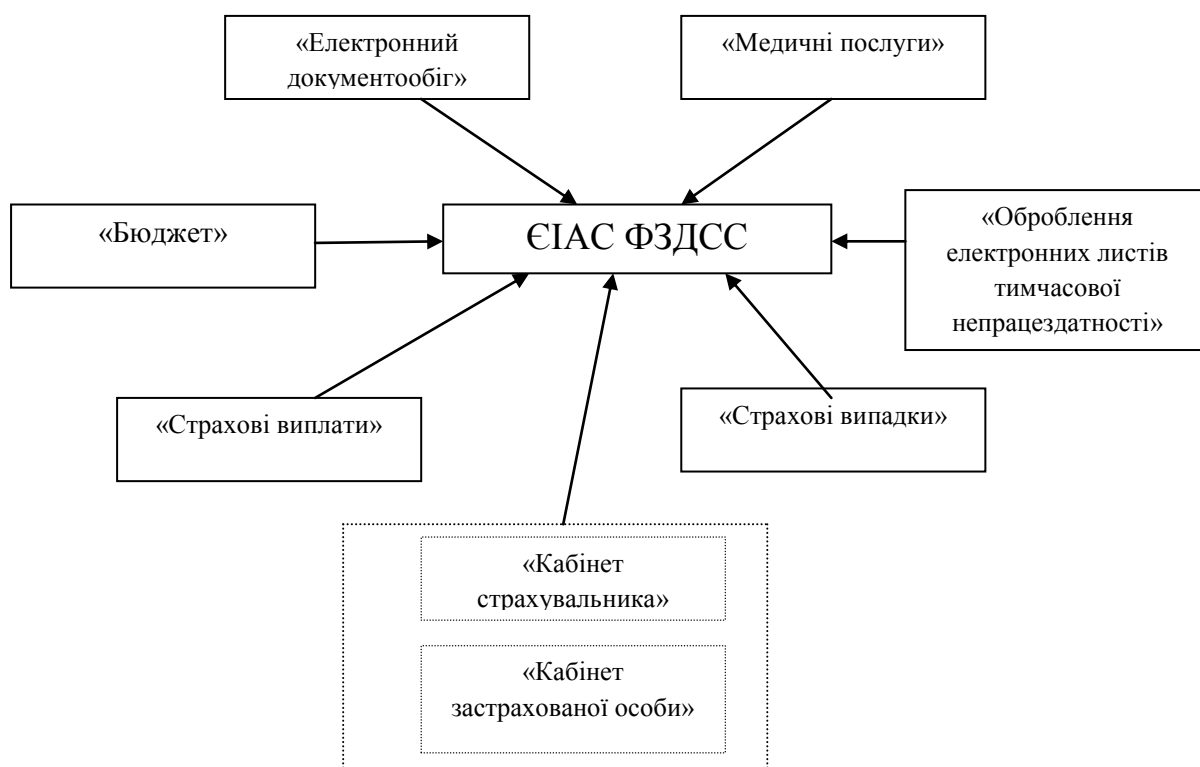


Рисунок 2.10 – Бізнес-процеси Єдиної інформаційно-аналітичної системи Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування

Бізнес-процес «Організація страхових виплат» є одним з головних процесів діяльності фонду, тому аналіз його якості і ефективності є доцільним у роботі.

Аналіз бізнес-процесу «Організація страхових виплат» (див. рис. 2.11) дозволив виокремити п'ять етапів складових бізнес-процесу:

1. Реєстрація заявок та необхідних документів на виплату страхового відшкодування у страховому випадку згідно чинному законодавству.
2. Розгляд і контроль прийнятої заяви (перевірка особи у єдиному реєстрі страхувальників, перевірка застрахованої особи щодо сплати ЄСВ)
3. Рішення питання про призначення або перерахунок страхових виплат згідно чинному законодавству.
4. Підготовка виплатних документів.
5. Організація перерахунку суми страхової виплати на рахунок застрахованої особи.

Підставою для початку процедур призначення та виплати страхових коштів у випадку в разі настання «нещасного випадку на виробництві або професійного захворювання» є [35]:

- Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування [36];
- акт розслідування нещасного випадку за встановленою формою;
- акт розслідування професійного захворювання (отруєння) за встановленою формою.

У випадку виплати допомоги по тимчасовій непрацездатності [35]:

- перші п'ять днів з коштів страхувальника;
- листок тимчасової непрацездатності;
- акт розслідування нещасного випадку;

При призначенні потерпілому одноразової допомоги та щомісячної страхової виплати страхової виплати підставою для початку процедури є: [35]:

- особиста заява за встановленою формою;
- копія паспорта, ідентифікаційного коду;

- додатково акт за формою Т-1, акт за формою Н-5, висновок медико-соціальної комісії, тощо.
- копія трудової книжки.

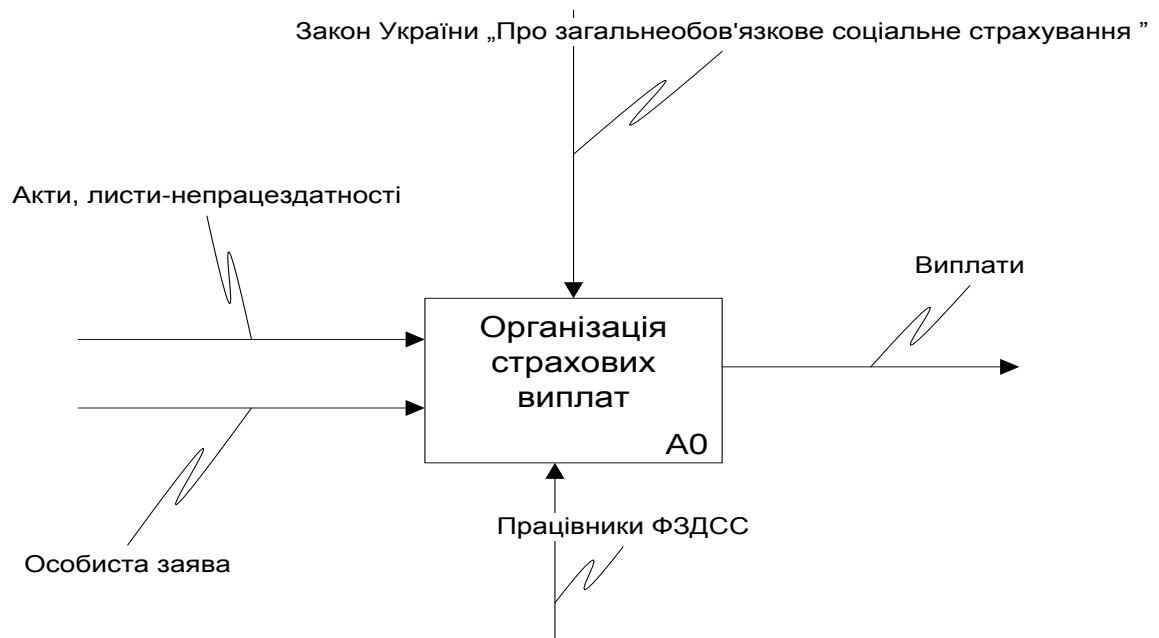


Рисунок 2.11 – Бізнес-процес «Страхові виплати» Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування

Взаємозв'язок етапів бізнес-процесу «Організація страхових виплат» представлена діаграмою IDEF0 на рис. 2.12.

На діаграмі IDEF0 показані входи, виходи, управлінська документація і ресурси для реалізації кожного етапу процесу.

Так, для етапу «реєстрація заяв» вхідним ресурсом є заява застрахованої особи про настання страхового випадку.

Управлінською документацією є Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» та затверджений перелік документів, які подаються до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Ресурсами для реалізації є працівники клієнтського сервісу Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування.

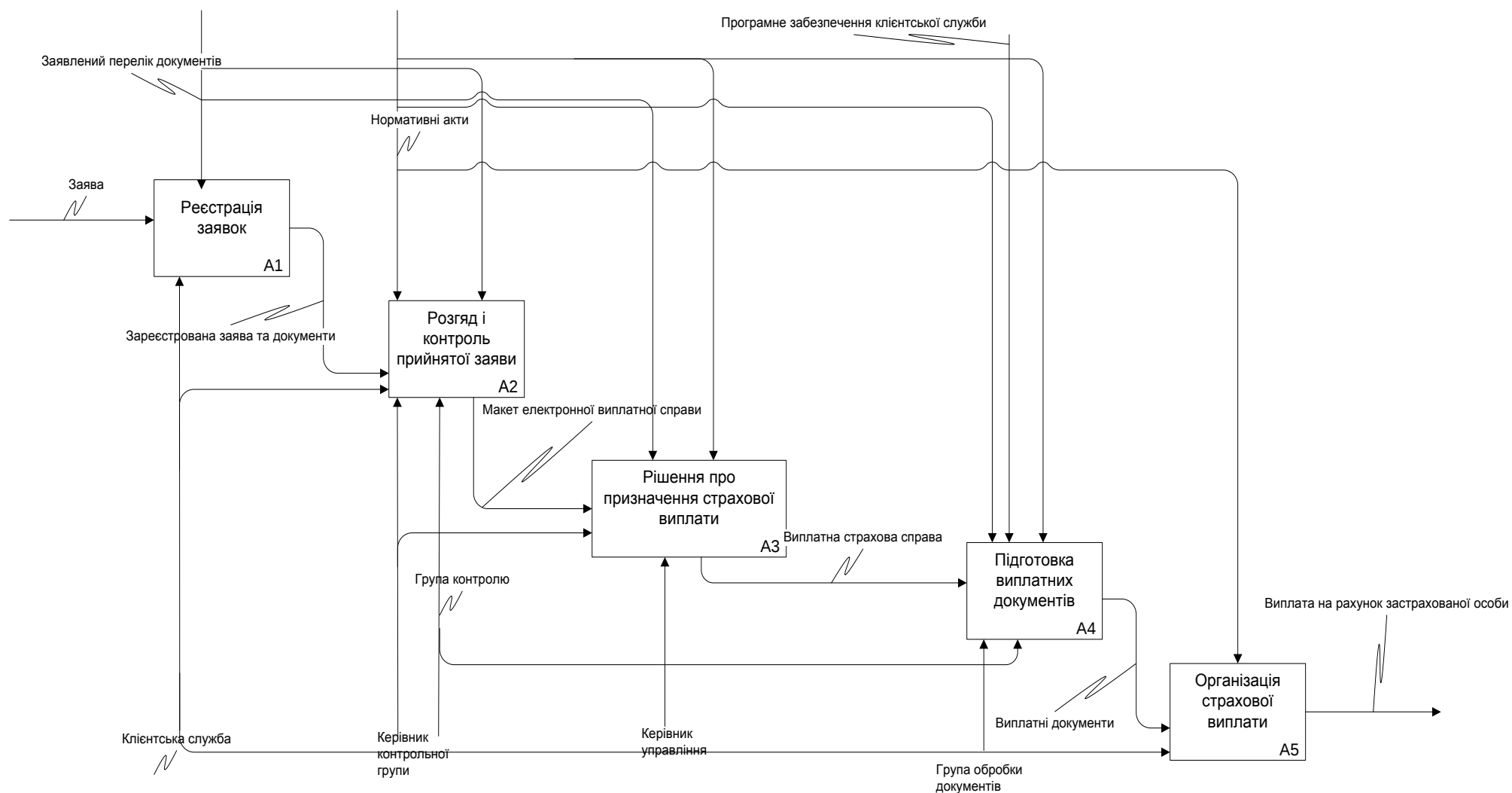


Рисунок 2.12 – Розгорнута діаграма бізнес-процесу «Організація страхових виплат» Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування «as is»

Для етапу «розгляд і контроль прийнятої заяви» вхідним ресурсом є представлені документи від клієнтської служби щодо відкритої страхової справи.

Управлінською документацією є Закон України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування» та роз'яснення Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування щодо розгляду та контролю у разі настання страхового випадку.

Вихідним ресурсом цього під-процесу є отримання макету електронної виплатної справи.

Забезпечувальними ресурсами під процесу є керівник групи контролю, за страховими виплатами та працівники його підрозділу.

Рішення про призначення страхової виплати приймає керівник управління і після його візування, макет електронної виплатної справи направляється до під-процесу «підготовки документів на виплату».

Вхідними ресурсами під-процесу «підготовка документів» є отримання електронної виплатної справи.

Забезпечувальними ресурсами є працівники групи контролю та групи обробки документів

Після цього справа застрахованої особи з завізованими документами направляється до відділу виплат страхової суми.

Аналіз бізнес-процесу «Організація страхових виплат» виявив наступну проблему. Так, не всі страхові виплати здійснюються фондом одноразово, як при оплаті листків тимчасової непрацездатності. Є види страхових виплат, які назначаються на довгий період і потребують, згідно Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування», відповідної індексації та перерахунку. Наприклад, виплати у разі призначення щомісячної страхової виплати у разі смерті потерпілого та перерахування щомісячних страхових виплат у разі зміни складу сім'ї померлого.

Ці перерахування та дорахування здійснюються відповідно статті 35 Закону України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування».

Таким чином, при перерахуванні спеціалісту треба запросити справу в архіві Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування. А це потребує великих часових витрат, тому під-процес «рішення про призначення страхової виплати» потребує деталізації та удосконалення.

Великі часові витрати при виконанні під процесу «перерахування та дорахування страхових виплат» можуть бути ще тому, що застрахована особа може виїхати за межі регламентованої діяльності фонду, тобто у іншу область, та переказ її справи до страхового фонду в інші області займає по регламенту 10 робочих днів.

Закон «Про електроні довічні послуги» потребує формування великих баз електронних архівів, але не виключає оформлення у паперовому виді виплатних справ, які повинні зберігатися у архіві.

Оптимізація відділів і спеціалістів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування в період з 2014 року призвело до того, що архівних працівників недостатньо, тому при запиті справи з архіву може виникнути наступні проблеми:

- архіваріус, який відповідає за каталоги справ на відповідну букву алфавіту та цифру, відсутній на робочому місці з причин тимчасової непрацездатності;
- справа в іншому відділі фонду, у іншого архіваріуса (людський фактор);
- справу поставили не в тому місці (не за вказаним номером справи) – людський фактор тощо.

Також вплив людських факторів на затримки у роботі архівного відділу фонду можуть бути і при відправленні у електронний архів виплатних справ, тому що до інформаційних систем, справи заповнює людина.

Деталізація під-процесу бізнес-процесу «Рішення про призначення страхової виплати» у блоці «Запит виплатної справи у архіві» проаналізовано на діаграмі IDEF1 на рис. 2.13.

За електронної формою зберігання виплатних справ блок бізнес-процесу «запит виплатної справи в архіві» в принципі не буде сильно відрізнятись за

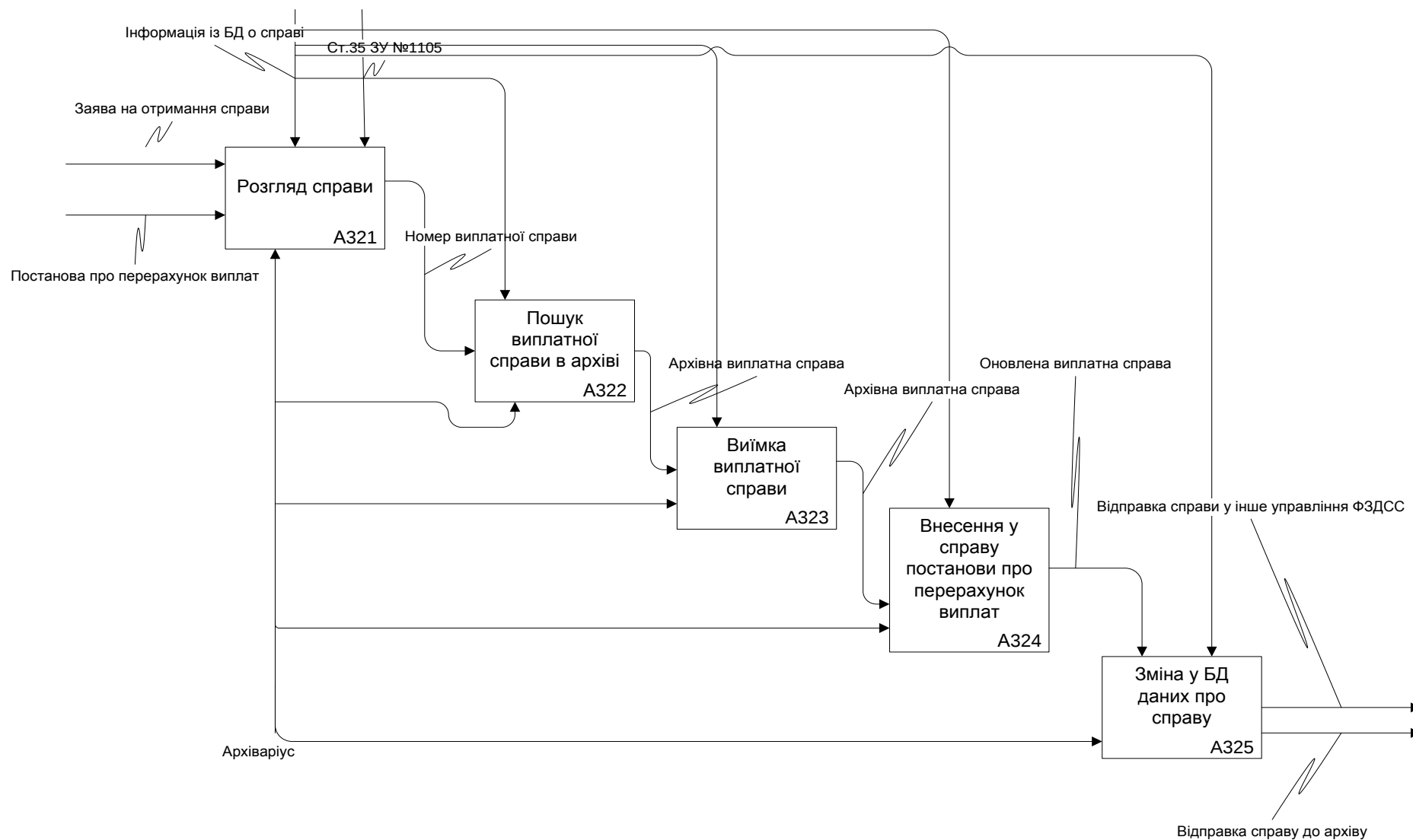


Рисунок 2.13 – Діаграма IDEF3 «Запит виплатної справи у архіві» у під-процесу «Рішення про призначення страхової виплати»

блоками від існуючого. Всі вихідні ресурси подаються у єдину інформаційно-аналітичну базу та дублюються електронними листами до управлінь фонду у інших областях країни.

Крім того, при призначенні та перерахунку страхових виплат, існують проблеми у блоці «запит виплатної справи в архіві», яку можна вирішити запровадженням удосконаленої бази даних, в під-процесі «Рішенні про призначенні страхової виплати» зовсім не враховано можливість одержувачу страхових виплат самотійно, через електронний кабінет застрахованої особи, спостерігати за своєю справою – на якому етапі розгляду вона знаходиться, тому при удосконаленні якості надання соціальної послуги фондом загальнообов’язкового державного соціального страхування, треба в кінцевий бізнес-процес вносити блок «кабінет застрахованої особи», та функції «кабінету страхувальника».

Проведений аналіз якості надання соціальних послуг Фонду загальнообов’язкового державного соціального страхування виявив проблеми, подолання яких дозволить підвищити ефективність функціонування фонду, а в свою чергу підвисить якість надання послуг як підприємствам, які є страхувальниками так і застрахованим особам.

Висновки до розділу 2

Проведено аналіз основних чинників, які впливають на стан соціальної політики України, що дало змогу стверджувати, що чисельність зайнятого населення, яке є джерелом поповнення фондів соціального страхування зменшилася у 2020 році у порівнянні з 2018 роком на 2,23%, а в порівнянні з 2019 роком зменшення відбулося на 4,03%.

Видатки на соціальне забезпечення протягом досліджуваного періоду 2018-2020 рр. зросли на 96,82%. Зміна видатків державного забезпечення у відсотках до суми видатків державного бюджету зросла на 50,78%, змінився структурний склад видатків на соціальне забезпечення, так, якщо у 2018 році видатки на

пенсійне забезпечення у загальній сумі видатків на соціальне забезпечення складало 15,22%, то в 2020 році їх відсотковий склад вже був на рівні 15,7%. І якщо у 2019 році співвідношення соціального забезпечення і пенсійного забезпечення складало відповідно 20,38% и 16,99%, то вже у 2020 році це співвідношення було вже у розмірі 25,06% та 15,7%.

За даними Фонду соціального страхування України темп росту видатків фонду на матеріальне забезпечення в 2019 році у порівнянні з 2018 роком збільшився на 2834,8 млн. грн. Збільшення видатків фонду у 2020 році в порівнянні з 2019 роком було на рівні 20,83%. Темп збільшення 2020 року в порівнянні з 2018 роком був на рівні 50,25%, що в абсолютному значенні дало приріст видатків на матеріальне забезпечення на суму 5834,80 млн. грн.

Аналіз доходів та видатків Фонду державного соціального страхування на випадок безробіття 2018-2020 рр. свідчить, що витрати фонду тільки у 2018 році були більше ніж доходи, тобто спостерігається дефіцит коштів фонду.

Проведений аналіз якості діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування протягом 2018-2020 років виявив наступні тенденції:

- кількість зареєстрованих осіб фонду має тенденцію до збільшення, що дозволяє прогнозувати збільшення фінансування фонду власними силами;
- аналіз динаміки надходжень коштів відрахувань з єдиного соціального внеску свідчить про збільшення надходжень, але за аналізом бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області за 2018-2020 рр. отримані доходи від внесків страхувальників тільки на 22% покриваються витрати фонду, отже 78% доходів фонду залежать від дотацій з бюджету.

Проведений аналіз якості надання послуг фонду, виявив деякі проблеми в організації діяльності основних бізнес-процесів фонду. Аналіз бізнес-процесу «Організація страхових виплат» виявив наступну проблему організації страхових виплат які назначаються на довгий період і потребують відповідної індексації та перерахунку, що тягне за собою звернення до архівів фонду за справою

одержувача страхових виплат. Цей блок бізнес-процесу «Організація страхових виплат доцільно удосконалити, через зміну функціоналу бізнес-процесу, що дозволить підвищити якість послуг фонду для одержувачів страхових виплат.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

Найважливішим інструментом щодо підвищення якості послуг соціальної сфери є забезпечення сучасного і швидкого доступу до інформаційної бази. Управління якістю послуг соціальної сфери буде ефективнішим тільки у тому випадку, коли у комп'ютерно-інтегрованій базі державних установ буде налагоджена комунікація між всіма органами, які впроваджують державну соціальну політику.

Стандартизованість та уніфікація послуг соціальної сфери дозволить при використанні сучасних засобів обробки інформації оперативно реагувати на виникнення проблем в наданні послуг та приймати обґрунтовані рішення щодо їх усунення та здійснювати контроль за їх виконанням.

Інформація для користувачів соціальних послуг характеризується певними властивостями які описані в Законі України «Про інформацію». Цей закон «...визначає інформацію державних органів та органів місцевого самоврядування одним із основних об'єктів інформаційних взаємовідносин у суспільстві та державі (ст.21), а обов'язок цих органів інформувати про свою діяльність і прийняті рішення як гарантію права на інформацію (ст. 10)» [37]. Властивості якісного інформаційного забезпечення послуг соціальної сфери наведено на рис. 3.1.

При організації інформаційного простору для забезпеченні надання якісної соціальної послуги виникають проблеми, які пов'язані з:

- доступністю і швидкістю оновлення інформації у інформаційному ресурсу органів соціальної сфери, та наскільки доступність ресурсу відповідає запиту суспільству;
- якістю використання інформаційного ресурсу органів соціальної сфери у процесі його функціонування [37].

Проаналізована система надання соціальних послуг Фондом загальнообов'язкового державного соціального страхування у другому розділі

кваліфікаційної роботи дозволяє стверджувати, що існуюча єдина інформаційна база пов'язана з роботою з архівними даними.

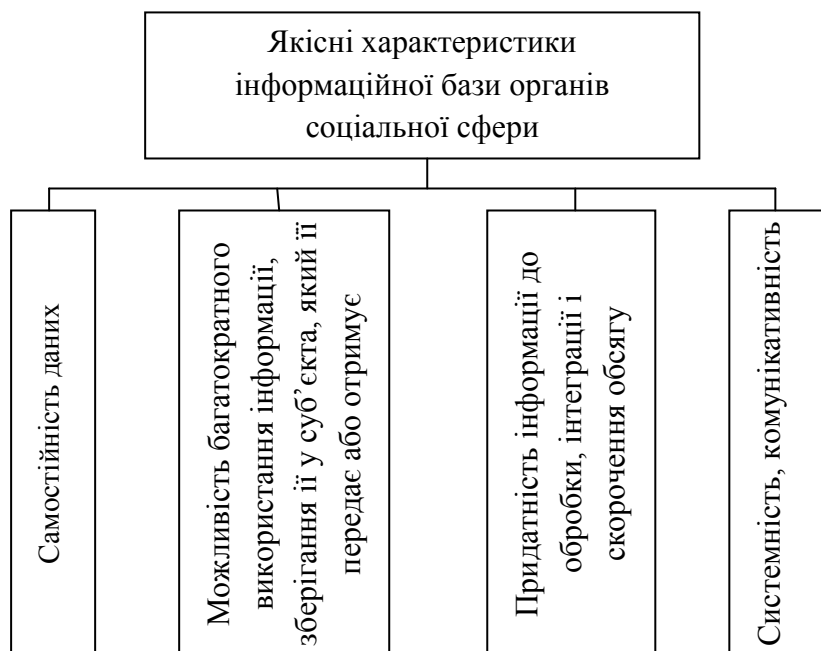


Рисунок 3.1 – Якісні характеристики інформаційної бази органів соціальної сфери. *Узагальнено [37]

У проаналізованому блоку «Запит виплатної справи у архіві» у під-процесу «Рішення про призначення страхової виплати» визначено наступний недолік: у будь-якій ситуації, коли копію документу потрібно сканувати з оригіналу, то у процесі сканування та вилучення з архіву документу, сам документ зношується. Тобто коли ми робимо копію, то зношується документ, а коли ми маємо можливість просто при зверненні у електронну базу роздрукувати документ, то зносу підлягає тільки друкарський пристрій. Можливість застосування електронних інтернет- додатків (Держава в смартфоні) дозволяє бути соціальним послугам більш екологічними та менш витратними.

Передача справ щодо виплат громадянам (документів, на основі яких розраховуються страхові виплати) в електронний вигляд є одним із пріоритетних напрямів розвитку Фонду загальнообов'язкового державного страхування, оскільки ці справи стосуються документів тривалого терміну зберігання (від 50

років) [38], що означає, що в паперовому вигляді вони забирають найбільші ресурси для їх збереження та переробки. Для зберігання таких електронних копій документів використовуються електронні архіви, які створюються у кожному державному органі, згідно зі державною стратегією розвитку електронної держави (Держава у смартфоні).

Аналіз діючих бізнес-процесів Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування виявив, що основна проблема у бізнес-процесу «Страхові виплати» це часові витрати на пошук виплатної справи у архіві фонду. Тому для удосконалення якості даного бізнес-процесу можна запропонувати передачу самої затребуваної частини блоку «Запит виплатної справи у архіві» у під-процесі «Рішення про призначення страхової виплати» перевести повністю у електронний вид.

Слід зазначити, що електронний архів та електронний документообіг – це не одне і те саме, вони доповнюють одне одного. Ці системи мають одну основну відмінність: архів використовується для зберігання та отримання інформації, яку не потрібно змінювати. Тому ми можемо розрізнити такі відмінності між зберіганням інформації в електронному архіві та потоком документів у електронному вигляді:

- користувачі мають доступ до інформації, але не можуть її змінити;
- всі документи, що переведені у цифровий формат, розташовані на центральному сервері, і користувачі отримують електронні копії документів для своєї роботи;
- особлива увага приділяється захисту та безпеці інформації щодо персональних даних споживачів послуг фонду.

На рисунку 3.2 запропонована модель бізнес-процесу запровадження ведення електронного цифрового архіву, інформацію з якого можна бути побачити як у особистому кабінеті застрахованої особи, так і у співробітників різних підрозділів фонду, які працюють з даною виплатною справою.

Запропонована модель бізнес-процесу «to be» дозволила скоротити число етапів процесів у бізнес-процесу «рішення про призначення та перерахунок страхових виплат», що дозволить підвищити ефективність діяльності підрозділу призначення страхових виплат Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування, через можливість надання якісної соціальної послуги.

Переваги запропонованого бізнес-процесу електронного архіву щодо призначення та надання страхових виплат наступні:

- зручність. З електронною копією документа набагато простіше працювати: її легко друкувати, пересилати, копіювати, а також використовувати інформацію з неї в інших документах;
- простота пошуку. В електронному архіві документів набагато простіше і швидше знайти потрібну інформацію.
- збереження. В електронному архіві користувач працює з копією документа, а тому на відміну від паперового архіву не має можливості пошкодити або втратити оригінал. Крім того, папір з часом зношується, чого не можна сказати про електронної копії.
- доступне резервування. Електронний архів документів дає стовідсоткову гарантію, що в надзвичайних ситуаціях вся ваша інформація залишиться в цілості та буде збережена. Резервування електронного архіву займає небагато часу і обходиться набагато дешевше, ніж резервування паперових документів.
- економія часу. Користувачеві не потрібно витрачати час, щоб йти у архів і довго шукати певний каталог і інформацію в ньому. В електронному архіві потрібний документ можна знайти за лічені хвилини.

Процес переводу виплатних справ в електронний вигляд можна представити таким чином: фахівець відділу призначення, перерахунку та виплати пенсій здійснює сканування наданих громадянином документів, зберігає всі необхідні файли в документі, формує електронний макет виплатної справи. Потім вносить відомості про виплатну справу в систему обліку і зберігання електронних документів, яка може бути організована у вигляді реєстру в Microsoft Office Excel. Даний реєстр може містити основні відомості про справу:

- номер виплатної справи;
- ПІБ;
- адресу одержувача страхової виплати;
- вид страхової виплати і підставу її отримання;
- прийнятий на облік;
- відомості про повноту наданих документів;
- знято з обліку;
- примітка;
- відповідальний фахівець;
- анкета оцінки якості роботи фонду одержувачами послуги
- посилання на папку з файлами.

Запровадження електронного архіву з можливістю отримання даних по страховій виплатній справі, по часу та етапу на якому знаходиться виплатна справа, дозволить підвищити якість послуги для населення. Оцінити якість наданої послуги можливо через запровадження анкетного опитування одержувачів соціальної послуги на сайті Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування.

Оптимізація діяльності органів державної влади на принципах електронного врядування, розвиток його інформаційної інфраструктури зумовили запровадження нових підходів у реалізацію діяльності фондів соціального страхування. Ці підходи підпорядковані новим цілям – сприяти електронній інформаційній взаємодії між органами державної влади, місцевого самоврядування всіх рівнів та інститутами громадянського суспільства, бізнесом, громадськістю.

Електронні послуги в діяльності державних органів є одним із інструментів розвитку інформаційного суспільства в Україні, розбудова та впровадження яких сприятиме створенню відкритого і прозорого державного управління, покращенню якості діяльності державних органів, доступності та прозорості процедури отримання послуг і в цілому підвищить довіру громадян до влади [39].

Зараз, мабуть, як ніколи раніше, особливої актуальності для громадян набуває можливість взаємодіяти з органами соціального страхування дистанційно та отримувати послуги, які раніше вимагали особистого звернення до фонду, всього лише скориставшись он-лайн сервісами веб-порталу Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України [40].

Сьогодні існує можливість надсилати заяву-розрахунок та повідомлення про виплату коштів застрахованим особам із застосуванням електронного підпису/печатки (далі – ЕП) до Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України [41]. Але впровадження електронного кабінету користувача Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України значно покращило б взаємодію фонду як зі страхувальниками так і з окремими громадянами.

З точки зору підтримки процесу надання послуги державними органами електронні послуги мають наступну кваліфікацію:

- повністю автоматизовані (державні послуги які виконуються виключно в електронній формі, особистий контакт мінімізовано або виключено зовсім із процесу надання такої послуги;
- автоматизовані частково (державні послуги, в яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина виконується «вручну»
- неавтоматизовані послуги (надання послуг вимагає особистого «ручного» втручання.

Для ефективного впровадження електронної послуги в будь-яких органах державної влади треба мати можливість організовувати та оцінити канал зворотного зв'язку від споживача послуги, за підсумком її надання.

Зараз, Фонд загальнообов'язкового державного соціального страхування використовує в електронній базі інформацію з електронної бази Пенсійного фонду України, тобто інформація в базах може дублюватися, що призводить до того, що послуга може бути надана неналежним чином. Алгоритм виявлення дублюючих послуг в інформаційних базах та визначення виду електронних послуг за якими потрібна оптимізація наведено на рис. 3.3.

Загальноприйняті методи вимірювання і оцінювання якості є інструментальний та експертний.

В державних органах звичайно оцінюють якість надання послуги експертним методом – експертна оцінка, сформована в результаті соціологічного дослідження (анкетування).

Для комплексної оцінки якості надання електронних послуг застосовуються наступні методи (див. рис. 3.4):



Рисунок 3.3 – Алгоритм формування послідовних даних в інформаційній базі. *Узагальнено[41]



Рисунок 3.4 – Методи комплексної оцінки якості надання електронних послуг.

Моніторинг виявляє відповідність отриманої послуги стандартам державних електронних послуг. Соціологічне опитування за допомогою анкетування споживачів послуги визначає якість електронної послуги. Методи контролінгу порівнюють якість отриманої послуги до стандартів якості державних послуг. Методи комплексної оцінки якості надання електронних послуг дозволяють оцінити повноту проведених процедур, щодо надання електронних послуг державними органами.

Висновки до розділу 3

Проведений аналіз якості надання соціальних послуг Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування виявив проблеми, подолання яких дозволить підвищити ефективність функціонування фонду, а в свою чергу підвищить якість надання послуг як підприємствам, які є страхувальниками, так і застрахованим особам.

Запропоновано, в якості підвищення ефективності надання послуг Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування, для удосконалення якості бізнес-процесу «Рішення про призначення страхової виплати» переведення повністю у електронний вид блок «Запит виплатної справи у архіві», що дозволить мінімізувати часові витрати на виконання функцій фонду, підвищить ефективність діяльності підрозділу призначення страхових виплат Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування, через можливість надання якісної соціальної послуги.

Удосконалено алгоритм виявлення дублюючих послуг в інформаційних базах Пенсійного фонду України та Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування, що дозволить удосконалити якість послуг фондів за рахунок їх оптимізації.

ВИСНОВКИ

Проведене у випускній кваліфікаційній роботі дослідження щодо управління якістю послуг соціальної сфери дозволило сформулювати наступні висновки.

Визначено, що основна мета соціальної політики держави є розвиток соціальної сфери через підвищення рівня споживання соціальних послуг, що оцінюються за допомогою показників якості життя людей.

У роботі запропоновані і систематизовані кваліфікаційні ознаки соціальної сфери, що дозволило сформулювати та доповнити визначення соціальної сфери як сектору економіки, який пропонує матеріальні та соціально-культурні послуги залежно від потреб населення і соціальної політики держави.

Аналіз визначення терміну «соціальна послуга» дозволив зробити висновок, що соціальна послуга – це процес з боку держави, який спрямований на підвищення якості життя соціально-незахищеного населення.

Обґрунтовано, що якість послуг соціальної сфери базується на загальних принципах менеджменту якості. Визначено, що одним із головних вад розвитку системи соціальних послуг країни є забезпечення розвитку послуг з соціального страхування населення. У кваліфікаційній роботі систематизована, на основі вивчення наукового матеріалу, структура закладів соціальних послуг, які здійснюють функції соціального страхування.

Проведено порівняння Європейських систем надання послуг соціальної сфери. Визначені недоліки та переваги зарубіжного досвіду надання послуг соціальної сфери дозволили стверджувати, що ефективна система соціальних послуг повинна бути побудована за допомогою соціально-орієнтованих фондів соціального страхування.

Аналіз Європейського досвіду удосконалення якості послуг соціальної сфери показав, що діюча система фінансового забезпечення фондів, які відповідають за якість послуг соціальної сфери, не можлива без реформ соціального страхування населення. На ефективність і якість послуг соціальної

сфери впливає рівень ВВП на душу населення, середній рівень доходів населення, його демографічний склад. Надання якісних послуг соціальної сфери неможливо без належного фінансового забезпечення фондів соціального страхування.

У роботі проаналізовано сучасний стан і систему фінансування послуг у соціальному страхуванні України. Проведено аналіз основних чинників, які впливають на стан соціальної політики України, що дало змогу стверджувати, що чисельність зайнятого населення, яке є джерелом поповнення фондів соціального страхування зменшилася у 2020 році у порівнянні з 2018 роком на 2,23%, а в порівнянні з 2019 зменшення відбулося на 4,03%.

Видатки на соціальне забезпечення протягом дослідженого періоду 2018-2020 рр. зросли на 96,82%. За даними Фонду соціального страхування України темп росту видатків фонду на матеріальне забезпечення у 2019 році у порівнянні з 2018 роком збільшився на 2834,8 млн. грн. Темп збільшення видатків фонду на матеріальне забезпечення 2020 року в порівнянні з 2018 був на рівні 50,25%, що в абсолютному значенні дало приріст видатків на матеріальне забезпечення на суму 5834,80 млн. грн.

Аналіз доходів та видатків Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування на випадок безробіття 2018-2020 рр. свідчить про дефіцит коштів у фонді.

Проведений аналіз якості діяльності Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування протягом 2018-2020 років виявив наступні тенденції:

- кількість зареєстрованих осіб фонду має тенденцію до збільшення, що дозволяє прогнозувати збільшення фінансування фонду власними силами;
- аналіз динаміки надходжень коштів відрахувань з єдиного соціального внеску свідчить про збільшення надходжень, але за аналізом бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області за 2018-2020 рр. отримані доходи від внесків страхувальників тільки на 22 % покривають витрати фонду.

Проведений аналіз якості надання послуг фонду дозволив зробити моделі основних бізнес-процесів діяльності фонду. Аналіз бізнес-процесу «Організація страхових виплат» виявив наступну проблему у під-процесі «Рішення про призначення страхової виплати» – великі часові витрати на пошук виплатної справи у архіві фонду. Тому для удосконалення якості даного бізнес-процесу запропоновано перевести повністю у електронний вид саму затребувану частину під-процесу – блок «Запит виплатної справи у архіві».

Запропоновано модель «to be» блоку «Рішення про перерахунок (індексацію) страхової виплати», використання якої у діяльності фонду дозволить мінімізувати часові витрати на виконання функцій фонду, підвищить ефективність діяльності підрозділу призначення страхових виплат Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування за рахунок того, що у запропонованій моделі існує функціонал, який дозволяє бачити інформацію по виплатній справі, як у особистому кабінеті застрахованої особи так і у співробітників різних підрозділів фонду, які працюють з даною виплатною справою.

Удосконалено алгоритм виявлення дублюючих послуг в інформаційних базах Пенсійного фонду України та Фонд державного страхування, що дозволить удосконалити якість послуг Фонду державного страхування за рахунок їх оптимізації.

Оцінити якість наданої послуги можливо через запровадження анкетного опитування одержувачів соціальної послуги на сайті Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Пігуль Н. Г. Теоретичні аспекти формування соціальної сфери в сучасних економічних умовах. *Ефективна економіка*. 2013. №11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=2506>
2. Куценко В. І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики): Монографія. Ніжин: ТОВ "Видавництво «Аспект-Поліграф», 2008. 818 с.
3. Мирошниченко Г. Б. Стимулювання підвищення ефективності енергетичного господарства промислового підприємства: дис... канд.екон.наук:08.06.04. Краматорськ, 2018. 236 с.
4. Литкан В. Т. Организация маркетинга на региональном рынке товаров и услуг республики Тыва на примере общественного питания. Томск: STT, 2015. 294 с.
5. Котлер Ф. Основы маркетинга. Пер. с англ. / за ред. и вступ. ст. Е. М. Пеньковой. Москва: Прогресс, 1990. 736 с.
6. Про соціальні послуги: Закон України № 2671-VIII від 17.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
7. Белявцева Я. С. Механізм підвищення якості соціальних послуг на рівні місцевих органів влади : автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02. Харків, 2011. 20 с
8. Литвиненко В. М. Соціальні послуги у сфері соціального захисту населення: автореф. дис. канд. юрид. Наук. Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2012. 20 с.
9. Сташків Б. І. Теорія права соціального забезпечення : навч. посіб. Київ : Знання, 2005. 405 с.
10. Дубич К. В. Державне управління соціальними послугами: термінологічний аналіз. *Державне управління: теорія та практика*. 2014. № 1. С. 47-60. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2014_1_8.

11. Гребя Р. Підходи до інтерпретації поняття «соціальна послуга» в теорії державного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. № 3(30). С. 6-12.

12. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України від 5.10.2000 р. № 2017-III. Дата оновлення 10.06.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2017-14#Text>

13. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні: Закон України від 16.12.1993 р. №3721-XII. Дата оновлення 01.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3721-12#Text>

14. Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні. Закон України від 21.03.1991 р. № 875-XII. Дата оновлення 20.12.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text>

15. Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг): Постанова Кабінету Міністрів України від 20.12.2009 р. № 1417. Дата оновлення 04.03.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1417-2009-%D0%BF#Text>

16. Юсикова Ю. А. Управление качеством социальных услуг (на примере услуг здравоохранения и образования в республике Башкортостан). Авт. к.е.н. УГАЭС, 2009. 23с.

17. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук.-ред. колегія : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.]. Київ : НАДУ, 2011. Т. 2. 692 с.

18. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів: (ISO 9000 : 2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000 : 2015. Київ : ДП «УкрНДНЦ», 2016. 45 с.

19. Белєвцова Я. С. Основні принципи впровадження системи управління якістю соціальних послуг. *Теорія і практика державного управління*. 2009. №4(27). С.1-6.

20. Кухарська Л. В. Управління якістю послуг в системі економічної безпеки закладів вищої освіти України. Дис. к.е.н. Львів, 2020. 241 с.

21. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 23.09.1999 р. № 1105-XIV. Дата оновлення 01.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text>
22. Павлова Л. О. Політико-економічний аналіз системи соціального захисту населення України. Дисер. к.е.н., Львів 2015. 230 с.
23. Коцюбинська Є. Б. Сучасний стан соціального страхування в Україні. *Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу*. DOI: [http://dx.doi.org/10.26642/pbo-2018-2\(40\)-33-36](http://dx.doi.org/10.26642/pbo-2018-2(40)-33-36)
24. Серватинська І. М. Фінансове забезпечення функціонування державних фондів соціального страхування. Дис. к.е.н. Черкаси, 2016. 282 с.
25. Чебан І. А., Абрамова А. С. Оцінка стану системи соціального страхування України. «*Young Scientist*» 2017. № 11 (51) С.1346-1350.
26. Фонд соціального страхування України. Статистичні данні 2018 рік. URL : <http://www.fssu.gov.ua/fse/control/main/uk/publish/article/963406>
27. Фонд соціального страхування України. Статистичні дані 2019 рік. URL: <http://www.fssu.gov.ua/fse/control/main/uk/publish/article/968428>
28. Фонд соціального страхування України. Статистичні дані 2020 рік. URL: <http://www.fssu.gov.ua/fse/control/main/uk/publish/article/974915>
29. Про затвердження бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття на 2019 рік. Постанова № 17 від 16.01.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/17-2019-%D0%BF#Text>
30. Про затвердження бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття на 2018 рік. Постанова № 54 від 07.02.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/54-2018-%D0%BF#Text>
31. Про затвердження бюджету Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування України на випадок безробіття на 2020 рік. Постанова № 243 від 29.03.2020. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/243-2020-%D0%BF#Text>

32. Управління Виконавчої дирекції Фонду загальнообов'язкового державного соціального страхування Донецької області. URL: <http://www.fse.gov.ua/fse/control/don/uk/publish/article/107013>

33. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.01.2018 р. №67-р.

34. Про електронні довічні послуги: Закон України. від 05.10.2017 р. №2155-VIII. Дата оновлення 13.02.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

35. Роз'яснення щодо призначення та здійснення страхових виплат у разі настання нещасного випадку на виробництві або професійного захворювання. URL: <https://inlnk.ru/q1GLn>

36. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 23.09.1999 р. № 1105-XIV. Дата оновлення 01.01.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14#Text>

37. Меліхов К. В. Шляхи удосконалення інформаційного забезпечення органів державної влади. *Теорія і практика соціального управління*. 2010. №27 (3). С.60-65. URL: <https://inlnk.ru/q8GPv>

38. Номенклатура справ департаменту соціального захисту населення Харківської обласної державної адміністрації. URL: <https://kharkivoda.gov.ua/content/documents/5/472/files/%D0%9D%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0%202021.pdf>

39. Тищенко І. О. Електронні послуги в діяльності публічної адміністрації України: монографія. Дніпро: Дніпроп. держ. ун-т внутр. справ, 2017. 156 с.

40. Офіційний сайт Пенсійного фонду України. URL: <https://www.pfu.gov.ua/lg/339417-yak-vykonaty-svij-pershyj-vhid-na-vebportal-elektronnyh-poslug-pensijnogo-fondu-ukrayiny/>

41. Алексеева Ю. А. Исследование эффективности качества оказания государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде. авт. к.е.н. Астраханский государственный университет. Астрахань. 2011. 20 с.

ДОДАТОК АДекану факультету економіки та менеджментуОлейникову О.А.Студента групи МЕНз-17Барабаш К.О.

(П.І.Б.)

Спеціальності 073 Менеджмент**З А Я В А**

Прошу затвердити тему випускної кваліфікаційної роботи

Управління якістю послуг в установах соціальної сфери і призначити науковим керівником
доц. каф. УФЕБ Мирошніченко Г.Б.

Дата _____ Підпис _____

Згода наукового керівника

випускної кваліфікаційної роботи _____
(підпис, дата) (П.І.Б.)Висновок кафедри Затвердити наукового керівника і назву теми випускної кваліфікаційної
роботи. Наказ №175 від 19.04.2021 р._____

_____Завідувач кафедри _____
(підпис, дата)проф. Попова О.Ю.
(П.І.Б.)

Додаток Б

ПЕРЕЛІК ПУБЛІКАЦІЙ БАКАЛАВРА

Барабаш Катерини Олександрівни

(прізвище, ім'я, по батькові)

№ п/п	Назва	Видавництво, журнал (назва, номер, рік) чи номер авторського свідоцтва	Кількість друко- ваних аркушів	Прізвища співавторів
1	2	3	4	5
1	Класифікація методів оцінки якості електронних послуг.	Всеукраїнська наукова конференція (із зарубіжною участю) «Актуальні проблеми теорії менеджменту, маркетингу та фінансів: наукові ідеї та механізми реалізації»», ДВНЗ «ДонНТУ» Покровськ. 2021. С.175- 177	0,1	Мирошніченко Г.Б.

Автор

(підпис)

Барабаш К.О.

(прізвище, ініціали)

Керівник

(підпис)

Мирошніченко Г.Б.

(прізвище, ініціали)

Додаток В

Перелік зауважень щодо оформлення роботи

Означення документа	Документ	Умовна відмітка	Зміст зауваження

Дата _____ Підпис _____