|  |
| --- |
|  |
| Тема 5 ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД МАРКЕТИНГУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ   1. ***Соціальні послуги як невід'ємна частина суспільного устрою з а рубіжних країн***   Об'єктивною закономірністю сучасного розвитку світової цивілізації є пріоритет соціальних аспектів, сукупність явищ, тенденцій і пропорцій, що формуються в соціальній сфері. Економічна парадигма, що панувала протягом ряду десятиліть у вітчизняній і зарубіжній управлінських системах, зосереджувала увагу переважно на матеріально-речових аспектах проблеми, відводячи їм роль домінант суспільного розвитку. Утвердилася думка, що саме економічне зростання і економічний розвиток є запорукою забезпечення зростаючих людських потреб. Як доказ розглядалося зростання рівня добробуту в ряді суспільних систем, що активно економічно розвивалися. Однак на сучасному етапі "суто економічна" ідеологія почала втрачати свої провідні позиції. Узагальнений досвід великої кількості країн, який свідчить, що швидке економічне зростання не дозволяє іноді задовольнити навіть основні матеріальні потреби значної частини населення, створити сприятливий соціально-духовний клімат, вирішити проблему культури, моральності, суспільної етики.  Сучасна наука формує новий підхід до проблем управління та маркетингу. Беручи за основу існування людини, соціальних груп і суспільства в цілому, вона висуває їх як цільові орієнтири соціально-економічного розвитку, що обумовлюють увесь комплекс перетворень і охоплюють взаємозв'язок економічних, соціальних та екологічних аспектів. Рівень розвитку соціальної сфери є одним з найважливіших показників розвитку соціально-економічного комплексу будь-якої країни. Формуючись під впливом складних суспільних процесів, він відображає всю сукупність соціально-економічних проблем, їх динаміку і перспективу. Розвиток невиробничої сфери можна розглядати і як перспективну глобальну тенденцію гуманізації суспільних відносин, перехід від виробництва речей до "виробництва людей". Невиробнича сфера на сучасному етапі розвивається значно вищими темпами, ніж виробнича, наприклад, в країнах Західної Європи в ній зайнято більше 66 % від загальної кількості працюючих, у США - 73 %, а що стосується приросту нових робочих місць, то на цей сектор їх припадає 80-90 %.  Послуги складають велику частину сьогоднішньої економіки в Сполучених Штатах і Канаді - 73 і 67 % від валового національного продукту. У більшості країн світу сектор обслуговування в економіці дуже різноманітний, він включає безліч різних галузей промисловості, які взаємодіють з індивідуальними споживачами та бізнес-споживачами, а також з урядовими і некомерційними організаціями.  За три минулі десятиліття відбулися серйозні зміни у складових економік деяких європейських країн, що виявили поєднання економічного зростання (при якому більшість нових додаткових вартостей були отримані за рахунок послуг) і в деяких випадках абсолютне зниження традиційних економічних видів діяльності, таких як сільське господарство, вугільна промисловість тощо.  В Ірландії, наприклад, завдяки істотному економічному зростанню, що привело до збільшення купівельної спроможності, розвитку туризму (який охопив велику кількість різноманітних галузей промисловості) і залучення іноземних інвестиційну такі сфери, як фінансові послуги, телекомунікації і центри зв'язку з клієнтами, спостерігається зростання вартості, наданих послуг, так і відсотка від ВНП.  Сфера соціальних послуг відіграє надзвичайно важливу роль в житті сучасної людини. Саме різного роду послуги значною мірою підтримують певний спосіб життя людей і формують моделі їхньої взаємодії. Важливість сфери послуг також підкреслюється її вираженою соціальною спрямованістю. | |

1. ***Досвід задоволення соціальних потреб в громадах***

Загострення соціальних проблем є підґрунтям усвідомлення своїх потреб окремими групами населення, поштовхом для кристалізації запитів на соціальні послуги. В Європі у XIX ст. було поширеним задоволення таких потреб через розповсюдження суспільної благодійності. Соціальну допомогу надавали люди, які об'єднувалися між собою на волонтерських засадах в невеликі групи, а пізніше в добровільні об'єднання. Кульмінацією надання таких соціальних послуг став рух сеттельмент-центрі в, який виник в Англії і пізніше поширився в США. Його засновником вважають протестантського священика Самуела Барнета, який у 1884 році відкрив у бідній частині Лондона благодійний заклад Тойнбі-Хол, що став фактично центром надання соціальних послуг для місцевого населення. Цей заклад існував за рахунок приватних пожертвувань. Тойнбі-Холл дав поштовх для створення більш ніж 400 подібних установ у англійських та американських містах: по аналогії з європейськими кварталами в колоніях їх стали називати сеттльментами. В переважній більшості з населенням працювали студенти, які оселялися в найбідніших кварталах Лондона, а пізніше в багатьох міських районах по всій Британії. Вони були провідниками освіти, різних видів культурної діяльності, помічниками місцевих жителів у вирішенні соціальних проблем. 1 Першим американським сеттльментом була сусідська гільдія, заснована у ' 1886 р. Стентоном Койтом. У 1896 р. США було вже 44 сеттльмента, а в 1911 - і майже 400. Місцеві центри в переважній більшості створювалися в тих кварталах [ чи районах міст, де проживали головним чином емігранти. Найбільш відомий сеттельмент - дім емігрантів Хулл-Хаус у Чикаго - було засновано Дж. Адамс та Е. Г. Стар у 1889 р. В цьому домі працювали денні ясла, клуб для хлопчиків, невеличкий театр та кілька гуртків. Окрім того, "проводилась просвітницька робота з дорослими та дітьми, яких намагались "окультурити" шляхом проведення виставок читання лекцій, концертних вечорів. Влітку було організовано табір з метою оздоровлення дітей з бідних сімей.

Протягом перших десятиліть сеттельменти фактично перетворились на політичну силу. Саме завдяки представникам цих громад, їх активній діяльності були прийняті такі соціальні закони, як закон про дитячу працю, закон про громадське здоров'я, дитячі садочки. Були започатковані служби тимчасових нянь, розбивка місцевих парків та створення ігрових майданчиків для дітей, різноманітні гуртки для самоосвіти дорослих.

Програми діяльності сеттельмент-центрів носили здебільшого емпіричний характер і були спрямовані на допомогу в отриманні роботи, надання медичних послуг, організацію дозвілля та впровадження різних форм неформальної освіти серед членів громади.

Досвід функціонування сеттельментів важко переоцінити, бо саме в них формувалися окремі напрями та різноманітні форми надання соціальних послуг, сеттельменти стали прабатьками багатьох сучасних економічних інституцій, що функціонують в різних країнах світу.

Одним з найпоширеніших серед них є громадські центри (Community Centers), які активно діють в США, Канаді, Великій Британії, Німеччині, Швейцарії та інших європейських країнах. Зміст та форми їх роботи обумовлені потребами різних груп населення. Пріоритетними напрямками діяльності в таких центрах є освітній, дозвіллєвий та оздоровчий. Зазвичай вони орієнтовані на роботу з різними віковими категоріями. Так, наприклад, в найбільш відомому громадському центрі Великої Британії - Бартон-Хілл, що працює при Бристольскому університеті, для жителів пропонують різноманітні програми та форми проведення дозвілля. Для дітей створено клуби "Зустрінемося після школи", де працюють різноманітні гуртки, клуби. Особливою популярністю у молоді користується молодіжне кафе, де проходять дискусії, різноманітні вечори. Багато років успішно діє программа для дітей і дорослих "Подоружуй з нами". Кілька разів на рік у центрі організовуються невеликі подорожі та прогулянки на природу, в замки, музеї, тури до Франції. Для дітей до 8 років та їх батьків два рази та тиждень відкрито сімейний ігровий центр. За один день його в середньому відвідують близько 90 осіб.

Для дітей з обмеженими функціональними можливостями на базі центру Бартон-Хілл працює "Відкрита школа". Розглядаючи долю кожної дитини як майбутнього громадянина, адміністрація центру за підтримки муніципалітету запрошує до роботи в цій школі найкращих педагогів, психологів, реабілітологів. Це дає можливість дітям-інвалідам адаптуватися до соціального середовища, використовуючи потенціал своїх фізичних та розумових можливостей.

Одним з найкращих соціальних центрів у США є центр Верхнього Іст-Сайду Манхеттена, відомого під назвою "Клуб на 92-вулиці", заснований у 1874 р. Тут діють дві гімнастичні зали, басейн, дитячі та ігрові спортивні майданчики, клуб здоров'я, служба для самотніх. Надання соціальних та культурних послуг (різноманітні курси для дорослих, розважальні програми для дітей та підлітків, проведення лекцій, концерти, консультації для батьків), спрямованих на задоволення різноманітних потреб для окремої особистості, так і для цілих родин, вигідно вирізняє цей центр серед інших соціальних інституцій громади.

Окрім таких центрів традиційно соціальні послуги надають також сімейні центри. Зазвичай вони створюються на муніципальному рівні з метою зміцнення стосунків між дорослими та дітьми, налагодження між ними атмосфери взаєморозуміння та підтримки, розв'язання конфліктів у родини. В таких центрах проводять спеціальні тренінги та заняття для батьків, організовуються різноманітні форми сімейного проведення дозвілля, можуть надавати послуги психологи, психотерапевти, медичні працівники, юристи.

Так, "Сімейний центр Юліуса Тандлера" у Відні, працює з дітьми та батьками, які пережили певні кризові ситуації. В його структуру входить служба психологічної допомоги, соціально-педагогічна експертиза, служба допомоги сім'ї.

Досить відомим у Німеччині є центр сімейного дозвілля "Стара ковзанка" у м. Берліні. Він почав працювати в серпні 1997 p., улюблене місце проведення часу не лише дітей, а й дорослих. Клієнти центру можуть отримати послуги спортивного, оздоровчого, освітнього, розважального характеру. На території закладу розмішуються майданчики для катання на ковзанах, роликах велосипедах. У великому кафе можна взяти участь в ігровій програмі, подивитися самодіяльний концерт або спектакль.

Різноманітні соціально-культурні заходи в центрі розраховані на задоволення потреб найвибагливішої сім'ї: консультаційні бюро, психологічні тренінги, материнські групи, сімейні вечори відпочинку, зустріч з педагогами у майстер-класах - все спрямовано на подолання відчуженості між батьками та дітьми, зміцнення родини.

З метою надання соціально-педагогічної допомоги підліткам в кризових ситуаціях, спочатку у Відні, а потім в інших містах країни, були відкриті інформаційні центри. Головна мета їх діяльності - допомогти молодим людям в критичній ситуації та застерегти від небажаних вчинків. Тут практикуються індивідуальні та групові форми робот з молоддю, які проводять психологи, соціальні працівники, юристи, представники місцевих поліцейських відділень.

На початку 80-х років у деяких районах Великої Британії почали з'являтися Центри розвитку громадського виховання, які активно залучали до спільної діяльності не лише формальні інституції, а й неформальні молодіжні організації. Так, наприклад, всесвітньо відомі британські молодіжні організації "Національне Молодіжне Бюро" (National Youth Agency), "Винагорода герцога единбургського" (The Duke of Edinburg Award), "Молодіжний та громадський центр у Брсдфорді на Ейвоні" та низка інших подібних структур почали свою діяльність у межах місцевих громад.

"Служба громадського виховання" (Community Education Service), створена у Великій Британії у 70-х роках, і до сьогодні об'єднує цілу низку закладів та організацій, єдиною метою яких є сприяння соціалізації підростаючого покоління через систему соціально-культурних заходів.

Орієнтуючись на дозвіллеву соціалізацію, Служба громадського виховання відводить пріоритетну роль молодіжним організаціям, центрам та клубам. Фахівці таких молодіжних організацій проводять соціально-педагогічну та соціально-виховну роботу з молодими британцями за різними напрямками і в різних сферах дозвілля. Це зокрема діяльність по залученню молоді до регулярної активності: спортивні секції, що включають більшість доступних видів спорту; клуби за інтересами (літературні, історичні, арт-студії, колекціонування різних предметів, театральні студії, музичні ансамблі, творчі майстерні); еко-культурні програми (клуби та гуртки юних фермерів, об'єднання захисників природи, парків, водоймищ); бізнес-проекти (створення легітимних комерційних фірм); організація підприємницької діяльності, як своєрідної економічної гри для молоді та підлітків; спілкування як форма проведення дозвілля (вечори, зустрічі, бесіди, форуми, ігри).

Ще однією інституцією, що надає соціальні послуги є дуже поширені в зарубіжних країнах, культурно-дозвіллеві центри (рекреаційні центри, центри дозвілля, громадські кампуси). Особливо активно діють такі центри в містах Франції, де інтенсивно розвивається такий напрям соціальної роботи, як соціально-культурна анімація. Соціальні послуги в таких центрах спрямовані на те, щоб стимулювати саморозвиток людей через оволодіння різними видами творчості: ліплення, живопису, мистецтва пантоміми, театру, співу тощо. Для проведення такої роботи у Франції готують спеціальних фахівців - аніматорів, які співпрацюють з соціальними працівниками, активістами, волонтерами.

Різноманітні форми роботи з дітьми та молоддю існують в кантонах Швейцарії. В пунктах молодіжних зустрічей і молодіжних центрів юнаки та дівчата проводять свій вільний час.

Поширеним інститутом, що надає різноманітні соціальні послуги в європейських країнах є різноманітні клуби. Вони виникли на початку XX ст., як клуби мікрорайонів і особливого поширення набули у місцях, де найчастіше трапляються соціальні конфлікти. Такі клуби мають низку загальних характерних рис:

* o виникають в однорідних кварталах міст;
* o мають на меті створення умов для самовираження особистості;
* - зміст та програму клубу мікрорайону визначають самі замовники - мешканці міста, громади.

За змістом та спрямуванням це можуть бути хоббі-клуби, фан-клуби, спортивні клуби, дансинг клуби, клуби меломанів, рокер-клуби, мистецькі клуби, екологічні клуб тощо. Не останню роль в цьому відіграє можливість самоідентифікації особистості, а також самопрезентація відповідно до особистісних критеріїв. Юнацькі клуби є саме тим місцем, де культивуються компоненти певних молодіжних субкультур, специфічний набір ціннісних орієнтацій, норм поведінки, музичні вподобання тощо.

Так, у Брукліні (Нью-Йорк, США) місцевий відділ дитячого музею відкрив в Бедфорд-Станвссанті (район з високим рівнем злочинності) клуб для молоді з метою організації занять спортом, проведення дозвілля, благоустрою мікрорайону.

Фінансують такі клуби муніципальні органи, соціальні агенції, фонди, фундації, фізичні особи.

Одним з пріоритетних напрямів роботи з дітьми та молоддю є створення умов для їх освіти та самоосвіти. Наприклад, в Данії, щоб реалізувати цю послугу, кожен муніципалітет має організувати принаймні одну молодіжну школу для осіб 14-18 років. Мста діяльності таких місцевих шкіл полягає в тому, щоб запропонувати молодим людям альтернативу та додаткову форму освіти, розширити їх інформаційне поле, сформувати навички соціальної компетентності, підготувати до дорослого життя. Принцип роботи цих шкіл базується на ідеях датчанина Ніколаджа Грундвіга, який вважав, що кожен має право брати участь в соціокультурному житті і впливати на нього.

Додаткові освітні та навчальні програми в цих школах мають бути адаптовані до місцевих потреб і бажань молоді. Крім цих програм, в школах організовують і дозвілля молоді. Кожен муніципалітет зобов'язаний повідомити всім молодим людям про програми та плани роботи волонтерської школи. Тому щорічно кожний датчанин у віці 14-18 року отримує програму найближчого. Існує чотири типи програми, які може запропонувати школа. По-перше, це освітні програми (курси мов, комп'ютерні курси, курси психології, уроки водіння мопеда, курси журналістики тощо), по закінченню яких слухачі отримують свідоцтво.

По-друге, розвиваючі програми (курси живопису, шиття, парусного спорту, боді-білдінгу, аеробіки, самозахисту, драми, кулінарії тощо). Результатом участі в розвиваючих програмах є концертні та розважальні акції.

Місцеві громади Данії розглядають участь юнаків та дівчат в таких школах як механізм їх соціокультурної соціалізації та профілактики негативних явищ у молодіжному середовищі шляхом включення молоді в соціально затребувані види діяльності.

В Швеції є цікавим досвідом надання неформальної освіти для молоді. Така освіта реалізується в формі навчальних гуртків, які виявилися ефективними не лише в розповсюдженні знань, а й у формуванні громадянської активності жителів країни, оскільки майже кожен громадянин Швеції хоча б раз був учасником навчального гуртка.

Коріння таких форм освіти в минулому скандинавських країн. Саме там більше ста років тому стала активно використовуватися ця форма освіти для дорослих. На сьогодні в Швеції існує понад 60 тис. навчальних центрів, в яких можна вивчати практично будь-яке питання. Самі шведи цю форму освіти вважають дуже ефективною та недорогою.

Робота шведських навчальних центрів побудована на певних принципах: рівність учасників гуртка і відсутність традиційної ієрархії "викладач - учень". Це означає, що не тільки керівник гуртка несе відповідальність за підготовку матеріалів до занять та дотримання організаційних моментів, а всі члени гуртка розподіляють відповідальність між собою; наявність неформальної та дружньої атмосфери; відсутність змагальності та дух співробітництва в досягненні спільної мети.

Сьогодні для проведення таких гуртків у більшості міст та сіл Швеції створено спеціальні офіси, виділяються окремі приміщення органами місцевої влади. Крім того, близько 70 % утримання цих гуртків бере на себе муніципальна влада, а решту видатків сплачують учасники. Ці кошти йдуть на оренду приміщення, підготовку навчальних матеріалів для занять, покупку продуктів для кавових пауз та платню співробітникам.

Ще однією з форм надання послуг у соціальній сфері є цікавий досвід Польщі, де з 2003 р. працюють клуби дошкільників. їх створенню передувала нагальна потреба розвитку дітей дошкільного віку, оскільки згідно статистичних даних за 2002 р. лише 14 % польських дітей у сільській місцевості відвідували дитячі садки. Батьки, представники органів освіти зрозуміли, що, якщо питання розвитку та освіти цих дітей не буде вирішено, то вони в майбутньому будуть приречені на непрестижні робочі місця в об'єднаній Європі. Педагоги та науковці Польщі розробили соціальну програму "Там, де немає дитячого садка" й з успіхом реалізують її у 8 сільських гмінах. В першу чергу в кожній гміні були вибрані приміщення для проведення занять з малюками: шкільні бібліотеки, окремі кімнати в початковій школі, кімнати в гмінних бібліотеках, будинках культури. Ремонт та впорядкування кімнат зробили батьки дітей, які відвідують заняття у клубі дошкільника. Заняття у клубі носять здебільшого розвиваючий характер і включають такі види діяльності, як малювання, ліплення, аплікації, танці, спів, розвиваючи ігри тощо. Для проведення занять залучаються особи, які мають педагогічну освіту, чи пройшли спеціальну підготовку на курсах по роботі з дітьми дошкільного віку. Всі необхідні матеріали для проведення занять закуповуються за кошти батьків. Місцеві гміни знайшли можливість виплачувати заробітну плату вихователям з фондів, призначених на культуру та профілактику. В кожному селі робота клубу дошкільника обумовлена потребами місцевої громади та її фінансовими можливостями.

Таким чином, соціальні послуги на рівні громади в Європейських країнах та країнах Північної Америки спрямовуються на задоволення потреб людей у саморозвитку, шляхом надання їм освітніх, розвиваючих послуг з проведення змістовного дозвілля, мають на меті попередження негативних явищ у соціальному середовищі, формування здорового способу життя тощо.

1. ***Світові моделі надання соціальних послуг***

Певним етапом в наданні соціальних послуг називають 60-ті роки XX століття, коли ця сфера розвивалась особливо бурхливо. Саме цей період характеризувався інтенсифікацією промислового розвитку, прискореним процесом урбанізації та переміщенням населення. В багатьох країнах Європи та Америки значно були розширені можливості надання соціальних послуг, розширена мережа лікувально-реабілітаційних та освітніх закладів.

За своєю *суттю вся сфера* надання *послуг в* соціальній сфері перетворилась на інститут, що діє в системі суспільних відносин - задоволення колективних інтересів, тобто захист інтересів всього суспільства загалом, одночасно не обмежує інтересів окремого індивіда. Надання соціальних послуг тісно пов'язана з таким поняттям, як добробут людини та суспільства. Це поняття в найбільш загальній формі може бути сформульовано як намагання створити суспільство, кожен член якого мав би можливість реалізувати свої потреби, розвивався б відповідно до визнаних цим суспільством цінностей та був би захищеним цим суспільством від соціальних та природних катаклізмів. Будь-яка сучасна індустріально розвинута держава має соціально орієнтовану економічну політику, що реалізується державними, суспільними, приватними закладами.

В кінці 80-х років у зв'язку з економічною кризою, підхід щодо розвитку сфери соціальних послуг дещо змінюються. Ставка робиться на соціально-ідеологічно модель, що була запропонована ліберально-консервативними політиками, зокрема перехід до змішаної форми надання соціальних послуг, більшу частину з яких повинні оплачувати самі громадяни. Незважаючи на критику відносно неефективності та збитковості для ринкової економіки, ніхто з сучасних офіційних політиків як на Заході, так і на Сході не збирається (а точніше не в змозі) змінити думку про те, що розвиток соціальних послуг є фактично стабілізатором суспільного життя, а їх розвиток - запорукою підвищення якості життя людей. В іншому ж випадку сучасне суспільство втратить ознаки цивілізованості, умови для стабільного соціального розвитку. Вирішення актуальних проблем, задоволення потреб *як* особистісних, так і суспільних породжує нові потреби, нові проблеми, причому, *як правило, більш*складні та менш вирішувані традиційними методами.

Сфера надання соціальних послуг внутрішньо суперечлива: з одного боку, вона орієнтована екзистенціально допомогти особистості, стимулює її індивідуалізацію, а з іншого - не суперечити соціальній політиці держави, підтримувати соціальний порядок в суспільстві.

В науковій літературі, висвітлюючи закордонний досвід, виокремлюють різні економічні моделі (їх можна вважати маркетинговими) задоволення соціальних потреб - англосаксонська (або неоамериканська) та рейнська. Для обох моделей соціальні нормативи рівня та якості життя людини та суспільства в цілому є орієнтирами соціально-економічного розвитку. Ринковість же економіки з її певними перевагами - лише шлях до задоволення соціальних потреб людини. Такий підхід був розроблений німецькими вченими в середині XX століття та реалізований в Німеччині у вигляді "німецького економічного чуда". Потім до такого розуміння економічних процесів приєднались інші держави. Переваги такого підходу полягали в його основних принципах: опора на право та гарантії дотримання прав для всіх суб'єктів господарювання та всіх прошарків населення; рівна можливість вільної зайнятості, реалізація трудового та інтелектуального потенціалу, та забезпечення на цій основі своїх соціальних потреб; загальна відповідальність всіх членів суспільства за його благополуччя з солідарною турботою всіх членів суспільства про тих, хто ще або вже не працює, на основі розвинутої системи соціального захисту; відповідальність держави за вироблення та дотримання правил поводження на ринку, не допущення руйнівних дій ринкових сил (безробіття, криза, інфляція, протистояння багатих та бідних); визнання системи соціального партнерства як головного механізму досягнення соціального погодження та миру; орієнтація на збереження та розвиток культурного, морального та духовного спадку народу.

Однак ці принципи, що реалізуються в різних регіонах та країнах, набули своїх особих форм. За таких обставин з'явилась потреба в понятті, яке б змогло вмістити в себе своєрідність, та не втратити при цьому загальність принципів, що реалізуються. Таким стало поняття "маркетингової моделі".

Маркетингова модель відбиває різні історичні, географічні, демографічні, етнічні цінності та інші особливості різних країн, але критеріями відношення до такої моделі є пріоритетність в загальній державній політиці соціальних завдань, що забезпечують: соціальну стійкість та відсутність соціальних конфліктів в країні (регіоні); долю населення, що знаходиться за межею бідності, та не перевищує рівень безробіття; рівень безробіття, що не перевищує "природній" рівень (до 5 %); диференціацію населення за доходністю на рівні природноекономічної (децильний коефіцієнт диференціації на рівні не вище 1:10); тривалість життя в країні перевищує середньосвітовий рівень. Враховуючи ці аспекти, до першої моделі належать держави Північної Америки та Велика Британія, а до другої - "рейнської" - Германія, Австрія, Бельгія, Швейцарія, Швеція та інші країни. До того ж слід зауважити, що соціальне спрямування сфери послуг не стільки дань гуманізму, соціуму та його проблемам, скільки об'єктивна та більш гостра необхідність. Ця необхідність на етапі індустріального розвитку обумовлювалась тим, що головні діючі особи економічного процесу - роботодавці (власники засобів виробництва) змушені були зрозуміти та визнати, що без задоволення соціальних потреб повною мірою, без надання високоякісних соціальних послуг іншим суб'єктам - найманими працівникам - вони не просто не в змозі реалізувати свій головний інтерес - максимізація прибутку.

Крім того, економіка ХХ-ХХІ ст. - це економіка інтелекту та інтелектуальних технологій. Багатство від ума, а не від станків - такою є нова парадигма та нова реальність економіки, такою є "сіль" нової економіки. У зв'язку з цим, стає все більш очевидним, що роботодавцям необхідно шукати та умножувати, в першу чергу, інтелектуальній ресурс свого підприємства, "компанії" та економіки в цілому. А цей ресурс формується, на відміну від станків, не економікою, а соціумом. Вся економіка, таким чином, стає залежною від якості, інтелектуальності людського ресурсу (до того ж головного!), а отже, стає зацікавленим в розвитку сфери надання соціальних послуг.

Поділ на неамериканську та рейнську моделі надання соціальних послуг є достатньо умовною, тому що мова повинна йти про моделі інструментування соціальної політики, різних формах реалізації концепцій суспільного та соціального добробуту. Та природні цикли економічних коливань вносять свої корективи в стан надання соціальних послуг населенню. За останні десятиліття соціальна політика більшості європейських країн, починаючи з Р. Рейгана в США та М. Тетчер в Великій Британії, має на меті або підтримати на попередньому рівні, або навіть збільшити розрив між бідними та багатими. Особливо гостро стала проблема зайнятості та її співвідношення з соціальним обслуговуванням в Швеції, Канаді, Іспанії, Індії та США.

Економічна криза стала причиною повернення багатьох країн Західної Європи до консервативної соціальної політики; концепція "держави загального благоденства" фактично була відкинута в Великій Британії, Австралії, Новій Зеландії, Ізраїлі та інших країнах. Нова соціальна політика звела до мінімуму відповідальність суспільства за існування соціальних проблем у окремої людини та була націлена скоріше на задоволення лише окремих потреб "ослаблених" груп населення, а не підвищення якості життя всіх своїх громадян.

Спрямованість соціальних послуг в значній мірі залежить від традицій. Наприклад, традиція індивідуалізму та її антипод - традиція співпраці породила різні сприйняття моделей задоволення соціальних потреб в США та Швеції. Традиції родинності та родинних зв'язків є притаманними для більшості систем постачання соціальних послуг, але в деяких країнах, особливо в тих, що розвиваються (Іран, Китай, Індія), вони є базовими в їх організації. Наприклад, соціальні послуги в приватних стаціонарах, санаторіях та приватне обслуговування вдома людей похилого віку є розповсюдженою практикою в розвинутих країнах Заходу та поки не є показовою в азіатських країнах, де люди похилого віку мають традиційно високий авторитет в системі родинних зв'язків та турбота про них - справа виключно родини, а не окремих організацій чи установ.

В усіх країнах світу, за виключенням (Швеції, Фінляндії, Ісландії), система соціальних послуг фінансується практично по остаточному принципу. В теперішній час в країнах світу є розповсюдженою змішана модель надання таких послуг: в Німеччині, Франції, Швеції, Канаді, Бразилії функціонують доповнюючи одна одну державні, неурядові, некомерційні та приватні соціальні служби; в США та Великій Британії пріоритет в галузі соціального обслуговування належить суспільним, приватним та комерційним службам, кількість яких постійно збільшується.

Як вже відмічалось, соціальна політика держави визначає приоритетні сфери соціальних послуг та є фактичною реалізацією соціальних устремлінь та соціальних інтересів груп та окремого індивіда. Ці пріоритети змінюються в залежності від конкретних умов соціально-економічного розвитку тієї або іншої держави.

Так, в Німеччині стрижнем в розумінні та наданні соціальних послуг є соціальність держави, концепція якої виникла після Другої світової війни та яка розуміється як турбота держави про те, щоб "надати економічній реальності людське обличчя та соціальну справедливість". Слід зазначити, що соціальна політика в Конституції відтворена "не в милосердній популярності певного подояння, а виступає як результат турботи соціальної держави". До речі, це означало докорінне повернення в розумінні соціальної політики загалом в історії різних країн світу.

Турбота держави щодо задоволення потреб людини відбилась в уявленні про конкуренцію як *добросовісне* ринкове суперництво. Така політика закріпилась цілою низкою законів: антикартельним, про товарний знак, про патенти, про недопущення недобросовісної конкуренції, про гарантії якості товару тощо. Складовою частиною німецької моделі соціальної політики є міцний правовий захист співробітників. І, перш за все, це *тарифна автономія.* Конституція Німеччини містить загальні положення про свободу вибору професії та робочого місця також гарантує свободу укладання тарифних угод. Це означає тарифну автономію, яка пов'язана з відсутністю прямого державного втручання в домовленості з приводу господарювання та умов праці. Згідно з Законом про тарифи та деяким іншим законодавчим актам, суб'єктами тарифних домовленостей є профспілки та роботодавці або їх об'єднання. У випадку, коли відсутні такі домовленості, федеральне міністерство праці та соціального забезпечення визначає обов'язкові для всіх тарифні умови, на основі цього всім працівникам в галузі визначається обов'язкова "зарплата за тарифом".

Закон про працю передбачає надання державою послуг з перепідготовки та підвищення кваліфікації. Такі заходи означають участь держави в формуванні та накопиченню людського капіталу, а через нього - сприяють зростанню життєвого рівня робітника.

Гарантією отримання необхідних соціальних послуг є обов'язкове соціальне страхування. В німецькій моделі до нього входять: пенсійне страхування, страхування у випадку хвороби, страхування по безробіттю, а також мінімум соціальної допомоги.

За принципами "рейнської" моделі надаються соціальні послуги в Австрії.

В цій країні була заснована одна із самих прогресивних соціальних систем. Усі працюючі та їхні родини застраховані від ризиків, соціальний баланс між бездітними і родинами з дітьми здійснюється за рахунок єдиного страхування і донині.

Загальний закон про соціальне страхування закріпив соціальні права трудящих. З прийняттям закону були виконані три найважливіших завдання: кодификація соціального права, його "австрифікація" після періоду націонал-соціалістського панування й окупації і, нарешті, ряд поліпшень уже досягнутих умов, наприклад, з'явилася свобода вибору лікаря, тринадцята зарплата та надбавка до заробітної плати пенсіонерів.

В 50-х роках відбувається термінове реформуванні соціальних послуг для людей похилого віку. Це означало, що для цих установ необхідно знайти нову модель при обслуговуванні таких людей. Прикладами для реорганізації послужили датські і шведські будинки старих, де проживаючі одержували своє власне житло. У 1960 р. заснована піклувальна рада віденських будинків для пенсіонерів. У 1997 р. будинку для пенсіонерів були перейменовані в житлові будинки для пенсіонерів. За участі соціальних служб люди похилого віку мають можливість довше залишатися в будинку. Крім того, у цих установах з'явилися пункти допомоги.

Прогресивний маркетинговий підхід в задоволенні соціальної потреби в житлі перетворили столицю Австрії - Відень - в найбільшого та найуспішнішого коммунального хазяїна в Європі.

До кінця ХІХ століття робочі прошарки населення жили в казармах часом в абсолютно неприйнятних умовах. Для вирішення проблеми на рубежі століть починалися спроби будівництва перших житлових будинків для робітників. Для того, щоб покінчити з убогістю в перенаселених кварталах, місцева рада 21 вересня 1923 р. вперше прийняв п'ятирічну програму будівництва житла, що передбачає будівництво 25 тис. квартир за рахунок податкових відрахувань.

В сучасних умовах пріоритет віддано будівництву так званих "суперблоків" з такими інтегрованими спорудженнями колективного користування, як централізовані пральні, дитячі сади, жіночі консультації, народні бібліотеки, зали для проведення заходів і збор, майстерні, торговельні приміщення і споживчі кооперативи. Все це мало, звичайно, сильні політичні мотиви, що дозволило протягом десяти років побудувати близько 65 тис. нових квартир.

На сьогоднішній день щорічно ведеться будівництво 5 тис. нових квартир, проводиться санація старих. Дані заходи не стільки спрямовані на підвищення якості життя, скільки являють собою важливий фактор, що дозволяє вирішити проблему зайнятості населення: будівельні роботи, проведені у Відні, дозволяють додатково створити більше 20 тис. робочих місць у рік.

У жодному іншому великому місті Європи не існує такого співвідношення між пропозицією квартир і кількістю мешканців, як у Відні і, напевно, саме з цієї причини орендна плата за житло у Відні не перевищує середньоєвропейські показники. Уведення загальних державних допомог для покриття витрат по найманню житлових приміщень дозволило місту зробити важливий крок у напрямку до соціальної справедливості. Родини, що проживають в орендованих квартирах і будинках, можуть одержувати державну допомогу. В цілому близько 62 тис. віденських родин одержують допомогу на оренду житла і допомогу молодим родинам.

З 1,6 мільйона мешканців, що проживають у Відні, кожен четвертий живе в комунальних будинках. Усього в столиці нараховується близько 220.000 комунальних квартир. Таким чином, місто є найбільшим "домоуправлінням" у Європі. Щорічно у Відні розподіляються близько 10 тис. комунальних квартир. З 1994 р. була заново відбудована приблизно третина квартир (68.842 квартири). Більше половини цих комунальних будівель у період з 1994 по 2005 рр. були відремонтовані й упоряджені, якщо говорити цифрами, то мова йде про 2522 будинках з 122 тис. квартирами. Витрати на санацію склали € 2,9 млрд. У цілому у Відні в період з 1994 року в сучасне будівництво житла вкладено майже € 5 млрд (4,829 мільярди).

У майбутньому Відень також запропонує допомогу всім нужденним.

У 2000 р. у Відні соціальну допомогу одержали близько 41700 чоловік. Через чотири роки допомога одержали вже більш 75700 чоловік, тобто на 82 % більше! Ця кількість продовжує зростати, причому непропорційно збільшується кількість людей, що на додаток до низького доходу (допомога з безробіття, пенсія і т. д.) одержують соціальну допомогу. Така ситуація насамперед пов'язана із зростанням безробіття (особливо тривалого) і загостренням соціальної ситуації у федеральній сфері.

Переломним моментом у сфері соціального забезпечення у Відні можна вважати включення до "Соціального фонду Відня" таких сфер, як догляд за старими, допомога інвалідам, бездомним, що було реалізовано під час перебування на посаді радника по охороні здоров'я і соціальному забезпеченню Ренати Браунер.

За допомогою "Соціального фонду Відня" і відділень магістрату були створені оптимальні організаційні структури з мстою підтримки у Відні в найближчі роки високих соціальних стандартів.

У майбутньому повсюдні соціальні центри цілком замінять нинішні соціальні відділення і представництва по соціальній роботі. Нові установи пропонують як матеріальну допомогу (соціальну допомогу), так і особисту допомогу (консультація, соціальне обслуговування і соціальна робота). На даний момент соціальні центри Відня допомагають близько 48000 громадянам, це 31,5 тис. домашніх господарств. Додатково власне "Сервісне відділення соціальної служби" пропонує оперативну допомогу і надання інформації з питань одержання соціальної допомоги для всіх людей, що мають фінансові проблеми.

Щорічно близько 22 тис. жителів Відня звертаються до послуг амбулаторних соціальних служб. Вид і обсяг соціальних послуг залежить від індивідуальних потреб. На підставі амбулаторного підходу в місті існує активна підтримка людей похилого віку, що дозволяє їм як можна довше залишатися в близькому для них оточенні, жити у власній квартирі.

Щоб нужденні або їхні близькі могли без перешкод одержати інформацію про умови обслуговування, у Відні існує вісім центрів здоров'я і соціальної підтримки. Щорічно виявляється близько 30 тис. інформаційних і консультаційних послуг, а також близько 4,5 млн. індивідуальних послуг, починаючи від догляду за хворими вдома і закінчуючи доставкою їжі.

Компетентним центром, де зосереджені всі пропозиції з надання соціальних послуг у Відні, є нова центральна сервісна служба "Прийом у вдома для проживання і догляду" на Гульгассе. За допомогою даної сервісної служби забезпечується легкий доступ до всім приватним і міським установам по відходу і соціальному обслуговуванні населення.

Сім державних центрів і вісім приватних центрів є важливою складовою частиною соціального обслуговування людей похилого віку у Відні, для того щоб вони як можна довше змогли знаходитися в звичному для них оточенні. У такий спосіб знімається і надмірне навантаження з близьких, що займаються доглядом за ними. У денних центрах щодня обслуговуються близько 350 мешканців Відня.

Дипломовані фахівці в області охорони здоров'я і догляду за хворими надають послуги вдома хворими людям й інвалідам різних вікових категорій. Така послуга є безкоштовною протягом 28 днів з моменту розпорядження лікаря. Якщо є необхідність у догляді за хворим на час, що виходить за рамки даного терміну, то фінансування відбувається не за рахунок соціального страхування, а відповідно до закріплених тарифів. На підставі нових правил всі жителі Відня мають однакові критерії доступу до послуг догляду вдома, і, крім того, гарантується висока якість надання такого виду послуг.

Міжнародний досвід надання соціальних послуг переконливо свідчить про те, що для всіх країн є характерними загальні стратегічні проблеми соціального розвитку, які вирішуються в кожній країні по-різному, а діюча система маркетингу соціальних послуг є запорукою соціального добробуту, високих життєвих стандартів соціуму. Соціальний інститут маркетингу соціальних послуг є необхідною, невід'ємною частиною суспільного устрою сучасного суспільства, на якому б рівні соціально-економічного розвитку воно не знаходилось.

1. ***Механізм надання соціальних послуг в країнах Євросоюзу***

Розвиток інститутів і механізмів надання послуг в соціальній сфері знаходиться в руслі сучасних світових поглядів на роль держави в житті суспільства. Принцип субсидіарності є фундаментальним для правопорядку Євросоюзу і в деяких країнах (наприклад, Німеччина) закріплений у конституції. У світовій практиці виділяють два основних юридичних і фінансових механізми такого делегування, які відмінні один від одного за своєю природою, за галузями і методами регулювання - це субсидії і закупівлі.

В основі субсидії лежить звернення організації за допомогою до держави в здійсненні нею певної соціально-значимої діяльності. Субсидії здійснюються в грошовій і натуральній формі (у вигляді надання державою некомерційним організаціям в користування або власність визначеного майна).

Традиційною формою субсидування державою організацій, що надають соціальні послуги у Західній Європі є експлуатаційні (операційні) субсидії. Даний механізм можна описати у такий спосіб. Будь-яка організація, що володіє відповідною кваліфікацією (ліцензіями, сертифікатами на право займатися соціально значимою діяльністю - скажімо, наданням медичних або освітніх послуг) та заявляє державі про свій намір вести відповідну діяльність, може претендувати на виділення державних коштів практично так само, як державна організація (зрозуміло, за умови наявності на це грошей в бюджеті). Такі субсидії можуть систематично надаватися організаціям на конкурсній основі або без такої. Наприклад, в Угорщині, некомерційні організації направляють свої заявки Урядові, а потім Парламент вирішує, ґрунтуючись на рекомендаціях Комісії Парламенту в громадських організаціях, яким з них надати субсидії.

Власне кажучи, експлуатаційні субсидії виділяються на утримання заявленої кількості персоналу й інші офісні витрати, які визначаються виходячи з попереднього досвіду і прогнозів про потреби населення у відповідних послугах. Зазвичай кошти видаються на майбутній фінансовий рік. Наприклад, у Франції в такий спосіб фінансуються шпиталі та школи, що існують у формі некомерційних організацій.

Можна виділити як окремий вид також наступні субсидії, іноді іменовані "державні бюджетні субсидії". Вони обумовлені не веденням організацією певної суспільно-корисної діяльності, а персональним включенням неурядової організації до фінансування із бюджету. Дана практика поширена в Східній Європі (Болгарія Угорщина, Румунія).

Найбільш розповсюдженим механізмом виділення субсидій є конкурс. Природно у випадку проектних субсидій, конкурсний спосіб є переважаючим і кращим, як найбільш демократичний. В невеликих адміністративно-територіальних одиницях, де кількість некомерційних організацій, яким можуть даватися субсидії, обмежена, конкурсний спосіб може бути обтяжливої та нераціональною витратою державних коштів.

Цікавий спосіб демократизації процесу видачі субсидій був застосований в Угорщині і Словаччині. Платник податків при наданні декларації вправі вказати суспільно-корисні організації, яким перелічується один відсоток від податків, що сплачуються ними.

На відміну від субсидій, при яких держава здійснює допомогу організаціям, механізм *державної закупівлі* веде до виникнення комерційних відносин між державою і постачальником соціальних послуги.

В основі типового законодавства про державні закупівлі лежить принцип вибору постачальника на основі відкритого конкурсу, що має на увазі можливість участі організацій будь-яких фізичних або юридичних осіб як комерційних, так і некомерційних. Вибір здійснюється на підставі найменшої ціни, при визначеній можливості обліку інших (нецінових) факторів.

Значна кількість законів про державні закупівлі в Центральній і Східній Європі грунтується на типовому законі про закупівлю товарів (робіт) послуг комісії ООН з міжнародного торговельного права ЮНСИТРАЛ.

ЮНСИТРАЛ був розроблений у 1994 на основі передового міжнародного досвіду і загальновизнаних процедур і механізмів державних закупівель. Не останню роль у появи ЮНСИТРАЛ зіграв розвал "східного" блоку і необхідність приведення законодавства країн Східної Європи та пострадянського простору у відповідність із західними стандартами.

У більшості Західноєвропейських країн уже давно існують спеціальні кодекси державних закупівель відповідно до Директив Європейського Союзу про закупівлі.

Деякою мірою, сфера державних закупівель тяжіє до гармонізації в рамках директив Євросоюзу. Однак гармонізація в меншій мірі торкнулась б надання соціальних послуг, якби не розходження в підходах держав-членів ЄС до способів і методів задоволення соціальних потреб суспільства. Зокрема, одні схиляються до того, що соціальні послуги, як і будь-які інші, підлягають закупівлі в рамках законодавства про державні закупівлі (Великобританія). Інші розглядають надання соціальних послуг некомерційними організаціями за рахунок субсидій як домінуючий підхід (Франція). В принципі, якщо порівнювати роль субсидій і закупівель у Західній Європі, то можна відзначити превалювання субсидій як основного підходу і допоміжну роль закупівель.

Загальні положення ЮНСИТРАЛ про процедури закупівель, критеріях визначення переможця застосовуються ні до закупівлі, як товарів (робіт) так і послуг. Однак, як альтернативу загальним положенням, він передбачає можливість встановлення саме для послуг спеціальних процедур і критеріїв добору постачальника. Визнаним фактом є те, що саме такий підхід в більшій мірі відповідають специфіці послуг.

Перш, ніж приступити до висновків, можна згадати й інші механізми, що опосередковують державне фінансування соціальної сфери. Наприклад, система державного страхування дозволяє фінансувати послуги, надані як комерційними, так і некомерційними організаціями. Так у Франції медичні послуги, надані в лікарнях, "передплачуються" за рахунок вкладів пацієнта в соціальний фонд. Дорожчий механізм ускладнює його впровадження в країнах перехідного періоду. Проте, його елементи вже можна зустріти в Чеській Республіці. Тут нужденним у соціальних послугах держава передає ваучер (іноді іменований "персональним бюджетом") на визначену грошову суму. Він може бути використаний при звертанні, як у державні, так і недержавні (комерційної або некомерційні) організації, що надають відповідні послуги. Даний механізм сприяє змаганню між усіма секторами, що приводить до росту якості послуг, ефективності їхнього фінансування.

Отже, з погляду міжнародної практики, фінансова взаємодія держави і некомерційних організацій у сфері задоволення соціальних потреб найбільше успішно здійснюється там, де одночасно присутні три основних фактори:

* o по-перше, немає формальних перешкод для субсидування державою суспільно-корисної діяльності некомерційних організацій та є розвинуте законодавство, що регулює субсидії;
* o по-друге, впроваджені спеціальні механізми закупівлі державою послуг та відсутні непрямі перешкоди для участі некомерційних організацій в держзакупівлях, такі, наприклад, як обмеження на ведення підприємницької діяльності;
* o по-третє, переборені бюджетні й організаційні стереотипи фінансування соціального сектора.