

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ОРГАНІЗАЦІЯ АДМІНІСТРАТИВНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ**

Виконала: магістрант 2-го курсу, групи
8.2810-з спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
К.І.Білецька

Керівник: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
к.філос.н. Цапліна І.С.

Рецензент: доцент кафедри соціальної
філософії та управління,
к.філос.н., доцент Маловічко О.В.

Запоріжжя – 2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2021 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Білецькій Карині Ігорівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку

керівник роботи Цапліна Ірина Сергіївна, к.філос.н.

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

затверджені наказом ЗНУ від «18» червня 2021 року № 914-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Право та державне управління*. 2015. № 2. С. 104-107; Коломоєць Т. О., Лютіков П. С. Адміністративні процедури та адміністративні послуги. *Публічне управління в Україні в умовах реформування (адмін. - прав. аспект)* : навч. посіб. Запоріжжя, 2013. 180 с.; Сіньова Л. Соціальне забезпечення людей похилого віку в Україні : сучасні реалії. *Публічне право*. 2017. № 1. С. 191-197.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати сучасний стан дослідження проблеми організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку. 2. Уточнити зміст основних понять дослідження: «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку». 3. Визначити принципи та методи дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку. 4. Виявити особливості адміністративного обслуговування громадян похилого віку. 5. Висвітлити принципи та моделі організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку. 6. Здійснити аналіз особливостей адміністративного обслуговування громадян похилого віку. 7. Охарактеризувати трансформацію адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Пенсійному фонді України. 8. Обґрунтувати детермінанти оптимізації адміністративного обслуговування громадян похилого віку на прикладі Пенсійного фонду України.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Цапліна І.С. доцент кафедри соціальної філософії та управління	17.06.2021	17.06.2021
Розділ 2	Цапліна І.С. доцент кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2021	30.08.2021
Розділ 3	Цапліна І.С. доцент кафедри соціальної філософії та управління	14.10.2021	14.10.2021

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень –квітень 2021	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2021	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2021	виконано
4.	I розділ	Червень – липень 2021	виконано
5.	II розділ	Серпень – вересень 2021	виконано
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2021	виконано
7.	Систематизація висновків	Листопад 2021	виконано
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2021	виконано

Студент _____ К.І.Білецька

Керівник роботи _____ І.С.Цапліна

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 92 сторінки, 60 позицій у списку літератури.

АДМІНІСТРАТИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ГРОМАДЯНИ ПОХИЛОГО ВІКУ, СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ, ОРГАНІЗАЦІЯ ПОСЛУГ, ЯКІСТЬ ПОСЛУГ

Мета дослідження: визначення організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку та надання рекомендацій для подальшого удосконалення організації адміністративних послуг.

Об'єкт дослідження: адміністративне обслуговування громадян похилого віку.

Предмет дослідження: організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку.

Методи дослідження: аналіз, системний підхід, індукція, дедукція, опис, принципи єдності теорії й практики, визначеності, конкретності, пізнаваності, розвитку, об'єктивності.

Гіпотеза: належна організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку надасть тільки позитивні зрушення та результати під час отримання зазначеної послуги громадянами похилого віку.

Висновки: 1. Необхідно постійно підвищувати кваліфікацію фахівців, які надають адміністративні послуги. Дієвим інструментом буде проводити навчання та тренінги щодо покращення надання адміністративних послуг спеціалістами сервісних центрів громадянам похилого віку, після закінчення яких будуть надаватися відповідні сертифікати.

2. Доцільним здається створення додаткових комп'ютерних місць з мережею Інтернет, за допомогою яких можна буде надати допомогу у реєстрації та в подальшому отриманні необхідних довідок, роздруківок тим громадянам похилого віку, які не можуть самостійно ознайомитися з онлайн сервісами.

SUMMARY

The qualifying paper consists of 92 pages, 60 items in the reference list.

ADMINISTRATIVE SERVICES, SENIOR CITIZENS, SOCIAL PROTECTION, ORGANIZATION OF SERVICES, QUALITY OF SERVICES

Objective of the research: determining the organization of administrative services for senior citizens and providing recommendations for further improvement of the organization of administrative services.

Object of the research: administrative services for senior citizens.

Subject of the research: organization of administrative services for senior citizens.

Methods of the research: analysis, systems approach, induction, deduction, description, principles of unity of theory and practice, certainty, specificity, recognizability, development, objectivity.

Hypothesis: the proper organization of administrative services for senior citizens will provide only positive changes and results when senior citizens receive these services.

Conclusions: 1. It is necessary to constantly improve the skills of specialists who provide administrative services. An effective tool will be to conduct trainings on improving the provision of administrative services by specialists of service centers to senior citizens, after which the relevant certificates will be provided.

2. It seems expedient to create additional computer sites with the Internet, which will help to register and further obtain the necessary certificates, printouts for senior citizens who cannot get acquainted with online services.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ.....	9
1.1. Сучасний стан дослідження проблеми організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку»...	20
1.3. Принципи і методи дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку.....	28
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ.....	36
2.1. Особливості адміністративного обслуговування громадян похилого віку.....	36
2.2. Принципи та моделі організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку	47
2.3. Аналіз особливостей адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Україні	55
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ.....	68
3.1. Трансформація адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Пенсійному фонді України.....	68
3.2. Детермінанти оптимізації адміністративного обслуговування громадян похилого віку на прикладі Пенсійного фонду України	76
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	87

ВСТУП

Актуальність теми. Процес старіння населення, що виникає під впливом цивілізаційного прогресу, з часом викликає суттєві зрушення у соціально - демографічних умовах існування суспільства і зумовлює появу значних викликів для економічного розвитку. Старіння викликає низку демографічних, економічних та соціальних протиріч та проблем. Для громадян похилого віку найважливішим є дотримання соціальних гарантій у сфері пенсійного забезпечення, актуалізація раніше призначених пенсійних виплат, реформування сфери послуг та отримання якісних адміністративних послуг.

Соціальний захист – невід'ємна складова політики держави, відповідальної за добробут, розвиток і безпеку своїх громадян. Це той чинник, від ефективності якого залежить цивілізаційний розвиток будь-якого суспільства. До соціально вразливих категорій населення, що потребують першочергової допомоги з боку держави, зокрема, відносяться пенсіонери. На сьогодні в Україні створено систему законодавства щодо соціального захисту громадян похилого віку. Законодавчі акти спрямовані на підтримку громадян похилого віку, повернення їх до самостійного повноцінного життя. Система соціального захисту людей похилого віку в Україні на теоретичному та законодавчому рівні закріплена досить ґрунтовно. Крім того, одним із важливих заходів у вирішенні завдань з питання обслуговування громадян похилого віку є наявність професійно підготовлених спеціалістів, оволодіння керівниками та фахівцями усіх рівнів сучасними методами управління якістю послуг.

На нашу думку, громадяни похилого віку мають право отримувати якісні, європейські послуги, а сама система надання адміністративних послуг при цьому повинна бути прозорою, відкритою та фінансово стабільною.

Проблемна ситуація. Сучасний стан надання адміністративних послуг громадянам похилого віку характеризуються багатьма недоліками, серед яких: наявність необґрунтованих видів адміністративних послуг; обмеженість днів та годин прийому громадян; необґрунтовано великі строки для надання

окремих послуг; проблема доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг; суперечливе правове регулювання та неналежне регулювання процедурних питань. Обов'язковим напрямом щодо підвищення якості надання адміністративних послуг громадянам похилого віку є визначення критеріїв оцінки їх якості та стандартів надання. Критеріями оцінки якості надання адміністративних послуг є показники, які визначають рівень задоволення потреб та інтересів споживачів адміністративних послуг, професійність діяльності органів, що надають адміністративні послуги. Критерії є підставами для встановлення стандартів якості надання адміністративних послуг. Стандарти якості надання адміністративних послуг повинні регулярно переглядатися та покращуватися. Оцінка якості надання адміністративних послуг має здійснюватися на основі критеріїв: своєчасності, результативності, зручності, доступності, відкритості, професійності, поваги до особи тощо. Отже, актуальність дослідження полягає в якісній, професійній, швидкій, законодавчо обумовленій організації адміністративного обслуговування громадян під час надання послуг.

Об'єкт дослідження: адміністративне обслуговування громадян похилого віку.

Предмет дослідження: організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку.

Метою роботи є дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку та надання рекомендацій для подальшого удосконалення організації адміністративних послуг.

Досягнення поставленої мети конкретизується у таких *завданнях*:

- вивчити сучасний стан дослідження проблеми організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку;
- уточнити основні поняття дослідження: «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку»;
- визначити принципи та методи дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку;

- дослідити особливості адміністративного обслуговування громадян похилого віку;
- зазначити принципи та моделі організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку;
- провести аналіз особливостей адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Україні;
- зазначити трансформацію адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Пенсійному фонді України;
- розробити основні детермінанти оптимізації адміністративного обслуговування громадян похилого віку на прикладі Пенсійного фонду України.

Гіпотези дослідження: 1. В організації обслуговування громадян похилого віку необхідно враховувати всю специфіку їхнього соціального статусу не тільки в цілому, але і кожної людини окремо, їхнього нестатку, потреби, біологічні та соціальні можливості, визначені регіональні та інші особливості життєдіяльності.

2. Належна організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку надасть тільки позитивні зрушення та результати під час отримання зазначеної послуги громадянами похилого віку.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ

1.1. Сучасний стан дослідження проблеми організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку

Сучасний стан в Україні характеризується не тільки складною економічною і політичною ситуацією, але й своєрідним руйнуванням надій і сподівань великої частини населення. Найперше, це стосується людей похилого віку, які набувши статусу пенсіонера, лише частково можуть брати участь у житті суспільства. Зауважимо, що економічна ситуація в Україні така, що обставини спонукають людей похилого віку активізувати свою позицію, продовжувати роботу і після пенсійного віку [27, с. 153]. В Україні процеси старіння населення досліджували: В. Борислова, Д. Валентея, Н. Волгіна, В. Медкова, А. Щербанова, Д. Шелестова, І. Суботіна, Н. Фойт, А. Проноза, Л. Єгорова, О. Мартинюк, І. Крилова, А. Андрущенко, О. Доровський, Д. Ядранський та ін. Тематику проблем людей похилого віку у різних аспектах брали до уваги: Л. В. Єгорова, Н. І. Кривоконь, О. Ю. Новікова, В. М. Король, І. О. Титаренко та ін. [60, с. 36-40]. Проблеми особливостей життя людей похилого віку, етапів та стратегій старіння, старості розглядають дослідники під різними кутами зору: психологічні особливості розвитку особистості в похилому віці (Л. Анциферова, А. Аримбаєва, З. Бутуєва, Г. Вайзер, М. Єрмолаєва, О. Краснова та ін.), соціальна допомога, підтримка та захист людей похилого віку (І. Андрєєва, О. Бугрова, Т. Василькова, В. Васильчиков, А. Капська, А. Мудрик, О. Холостова та ін.), соціальна геронтологія (А. Айріян, В. Альперович, Б. Брєєв, В. Чайковська).

Вагомий внесок у вивченні особливостей правового статусу громадян похилого віку за сучасних соціально-економічних умов зробили такі вчені як

В. С. Андреев, В. М. Андріїв, Н. Б. Болотіна, О. М. Ганечко, М. І. Іншин, О. Л. Кучма, Л. Ю. Малюга, С. М. Прилипко, Б. І. Сташків, О. В. Тищенко, В. І. Щербина, О. М. Ярошенко та ін. На сьогодні існує ціла низка проблем у сфері правового регулювання статусу громадян похилого віку. Важливість такого наукового дослідження зумовлюється сучасними невідворотними тенденціями старіння населення, що є однією з глобальних проблем сучасного світу. Питання формування публічного адміністрування, розвиток системи надання адміністративних послуг, забезпечення належної якості їх надання аналізували такі науковці, як А. Авер'янов, В. Бакуменко, І. Грицяк, В. Загорський, І. Коліушко, А. Колодій, М. Лахижа, В. Мартиненко, П. Надолішний, О. Оболенський, О. Черчатий, Ю. Шаров та ін. [60, с. 50-58]

Старіння є невід'ємним елементом розвитку особистості. В онтогенезі людини виділяють періоди дитинства, юності, зрілості та старіння. Межа між періодом зрілості та початком старості майже невлочима, що обумовлює розбіжності у визначенні віку, з якого починається старість [7, с. 53]. Старість – це період життя, що настає після зрілості і характеризується поступовим послабленням діяльності організму; похилий вік когось-небудь; протилежне молодість [1, с. 25]. Психологи розглядають похилий вік як кризовий період, пов'язаний з адаптацією до нових соціальних умов, як стадія переходу від зрілості до власне старості [48, с. 7,8]. Старість (у психології) - це заключний період людського життя, умовний початок який пов'язаний з відходом людини від безпосередньої участі у продуктивному житті суспільства. Хронологічне визначення межі, що відокремлює старість від зрілого віку, не завжди виправдано через величезні індивідуальні відмінності в появі ознак старіння. Ці ознаки виражаються в поступовому зниженні функціональних можливостей людського організму. Однак крім прогресуючого послаблення здоров'я, занепаду фізичних сил, старість характеризується власне психологічними змінами, такими, як, наприклад,

інтелектуальний та емоційний відхід у внутрішній світ, в переживання, пов'язані з оцінкою і осмисленням прожитого життя [13, с. 15-68].

Вчений Ю. Р. Мацкевич наголошує, що старіння - це одна з найсерйозніших проблем сучасного світу. Проте у високорозвинених країнах присутність у суспільстві старих людей розглядається не як тягар, а як позитивний фактор. Створення сприятливих умов для людей похилого віку, прояв особливої уваги до їх потреб повинно стати основною метою держави, яка прагне забезпечити стійкий соціальний розвиток [40, с. 50]. Зазначу, що за прогнозами організації Help Age International, до 2050 року 21% населення світу складатимуть люди, старші за 60 років. Таким чином, від рівня соціального захисту населення, який є важливою ознакою розвитку і соціальної стабільності будь-якого суспільства залежить соціальна безпека не тільки окремої особи, а й держави. Вітчизняна система соціального захисту населення має бути об'єктивною необхідністю та охоплювати багато аспектів людського життя: забезпеченням добробуту сімей, сприянням дітонародженню, захисту громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, пенсіонерів, якісним станом охорони здоров'я та довілля, регулюванням ринку праці, стимулюванням освіти та захисту прав споживачів тощо.

Як зазначає Д. І. Фельдштейн, саме зараз ламаються колишні уявлення про старість. Дедалі очевиднішим стають можливості подовження людського життя, в тому числі і за рахунок внутрішнього саморозвитку самого індивіда. Більш того, діяння літньої людини можуть направлятися не тільки на передачу досвіду, естафети в майбутнє. Існує позамежний резерв розвитку, коли людина, йдучи по старості з життя, залишає свої думки, справи незакінченими. Це той резерв, який може і повинен бути використаний для розвитку людини протягом всієї життєвої дистанції. У зв'язку з цим старість як період розвитку має майбутнє, що активно проявляється в тенденції гуманного ставлення до старості — не в поблажливості, а в повазі і захопленні [13, с. 105-146].

Визначальною ознакою законодавства, зокрема адміністративного, у демократичних країнах є його спрямованість на забезпечення прав і законних

інтересів приватних осіб, в тому числі громадян похилого віку, у відносинах з державою та її органами. Одна із найважливіших гарантій цього - чітка регламентація процедурного аспекту відносин особи і влади. За таких умов держаний службовець діє не свавільно, а керуючись чітко встановленим порядком. Це забезпечує рівність приватних осіб перед законом, адже до всіх однопорядкових справ застосовується однакова процедура. Крім того, існування законодавчо встановленої процедури є вихідною точкою для здійснення контролю. Тому однією з тенденцій законодавчих робіт у посттоталітарних державах стало прийняття законів, спрямованих на регулювання процедурного аспекту відносин органів влади з приватними особами та їх демократизацію [2, с. 58-63].

В Україні за роки незалежності розвиток адміністративно-процедурного законодавства відбувається досить хаотично. Спеціальне адміністративне законодавство не приділяє достатньої уваги питанням процедури. Першим законодавчим актом загальнопроцедурного характеру став Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року, але й він містить дуже мало процедурних норм. Цей Закон поширює свою дію на розгляд звернень не лише органами державної влади та місцевого самоврядування, а й підприємствами, установами та організаціями, в тому числі і приватними. Потребу в загальному законодавчому акті з адміністративної процедури в Україні визначено тільки в 1998 році. Так, Концепція адміністративної реформи в Україні передбачала розроблення Адміністративно-процедурного кодексу України. Чимало українських авторів і досі спираються на здобутки радянського періоду. Водночас, законопроектні роботи ґрунтуються переважно на західних концепціях, які мало узгоджуються з вітчизняною теорією, і не лише в питаннях термінології [20, с. 122-123].

Навіть у кількісному вираженні ґрунтовних наукових праць із проблематики адміністративно-процедурних відносин обмаль. Серед тематичних літературних джерел можна назвати праці А. О. Селіванова, В. Г. Перепелюка, О. М. Бандурки та М. М. Тищенка, І. П. Голосніченка і

М. Ф. Стахурського. У кожній із цих праць пропонується власне бачення теорії адміністративного процесу, але до вироблення єдиної доктрини адміністративного процесу, і тим більше адміністративної процедури, ще далеко. Окремо варто відзначити праці англійського вченого Д. Галлігана з порівняльним дослідженням адміністративної процедури країн Центральної Європи, які виявилися надзвичайно корисними для суспільства [27, с. 111-114].

Центр політико-правових реформ практично з 1998 року займається дослідженням проблематики адміністративної процедури та адміністративного процесу. Перші напрацювання видано у науково-практичному нарисі «Адміністративна реформа для людини» за загальною редакцією І. Коліушка.

Основою вітчизняного адміністративного права була і залишається категорія «державне управління». Багато науковців намагаються доповнити цю категорію новим змістом, але в будь-якому випадку виходить з організуючого впливу держави та її органів на колективи людей для досягнення певної мети. В українських підручниках з адміністративного права поряд із поняттям «державне управління» для позначення організуючого впливу з боку органів місцевого самоврядування використовується термін «громадське управління», при цьому іноді допускається змішування діяльності органів місцевого самоврядування з діяльністю об'єднань громадян [51, с. 23-24]. Однак останнім часом все більшої популярності набуває теорія публічної адміністрації. На думку професора В. Б. Авер'янова, управління з боку держави, яке було домінуючим в усіх сферах за радянських часів, тепер не є настільки визначальним. З огляду на це ним пропонується виділення нового суб'єкта – «публічної адміністрації» у вигляді органів виконавчої влади та виконавчих органів місцевого самоврядування. Навіть на рівні співвідношення понять «управління», «регулювання» і «адміністрація», а також «державне» і «публічне» видно їх принципову відмінність. Управління передбачає прямий вплив, тобто наявність відносин підпорядкування, і наприклад, застосовується щодо об'єктів права державної власності. Водночас, на думку В. Б. Авер'янова,

щодо більшості суспільних явищ та відносин здійснюється регулювання, а не управління [51, с. 25-26].

Окремими фахівцями також піднімалося питання про те, що поняття «державного управління», яке своїм корінням сягає ще доби абсолютизму, а найбільшого розквіту досягло в радянський період, сьогодні не відповідає тому змісту, який у нього намагається вкласти. Цілком обґрунтовано ставиться під сумнів сама можливість пристосувати вчення про державне управління до доктрини правової демократичної держави, де однією з ключових засад є принцип розподілу влади [34, с. 1-10].

Варто відзначити, що сучасний етап розвитку інституту державного управління в Україні (починаючи з 2010 р.) позначається прийнятим. Рішенням Конституційного Суду України щодо визнання неконституційними змін до Конституції України від 08.12.2004 року. Цим актом судової влади було відновлено модель державного управління 1990 - х – поч. 2000 - х рр. Про необхідність нового етапу правової та конституційної реформи зазначалось у Посланні до Українського народу «Україна XXI століття. Стратегія реформ і суспільної консолідації» (червень 2010 р.). Президент в ідею «республіканізму» вклав тезу повернення до реального народовладдя і збалансування повноважень гілок влади, а також реформування судочинства. 17.05.2012 року Указом Президента України № 328/2012 було утворено Конституційну Асамблею як спеціальний допоміжний орган при Президентові України [9, с. 151-154]. Саме це ще раз свідчить про всеохоплюючу модернізацію не лише конституційно-правового поля держави, але й усіх державних і суспільних сфер. Від становлення та розвитку державного управління – до оптимізації та модернізації владно-управлінської діяльності. Зокрема, 20 травня 2010 року Верховною Радою України було затверджено Державну програму економічного і соціального розвитку України на 2010 рік. У цій Державній програмі здійснено оцінку тенденцій соціально-економічного розвитку України у 2009 році та запропоновано першочергові заходи для

подолання кризових явищ. Серед таких заходів і були ті, що можна віднести до сфери державного управління:

1. упорядкування надання адміністративних послуг;
2. оздоровлення державних фінансів;
3. оздоровлення банківської системи, зокрема запровадження механізмів ефективного управління у державних банках [26, с. 47].

Відповідні заходи, передбачені Державною програмою економічного і соціального розвитку України на 2010 рік, мають важливе значення й для державного управління, оскільки відповідні цілі та задачі були поставлені синхронно із реформами з оптимізації публічної влади. Варто також зазначити, що Кабінетом Міністрів України розроблені основні напрямки економічного і соціального розвитку України на 2013–2014 роки, однак Верховна Рада України відхилила відповідний законопроект.

Важливим етапом змін у державному управлінні є надання сервісного характеру державно-владної діяльності. Свідченням цьому є прийняття 6 вересня 2012 року Закону України «Про адміністративні послуги» [59, с. 30-67]. Сам факт запровадження в Україні адміністративних послуг свідчить про зміну ідеології державного управління і все-таки повернення його у сторону забезпечення добробуту громадян. Отже, реформування державного управління через державне регулювання окремих суспільних сфер, модернізація професійної державної служби, запровадження адміністративних послуг є свідченням подальшого розвитку публічної адміністрації в Україні. Для втілення зазначених вище заходів необхідно продовжувати проведення в Україні адміністративної реформи, серед наступних завдань якої є [26, с. 47-48]:

- визначити й сформулювати, чого прагне держава в середньостроковому і довгостроковому періодах;
- визначити й описати механізми, які необхідні для досягнення середньострокової і довгострокової мети. Система органів управління має відповідати поставленій меті розвитку держави. Система органів та інституцій

не є догмою і не є самоціллю адміністративної реформи. Вона повинна інституційно обслуговувати процес виконання поставленого завдання;

- система управління державою повинна мати достатньо ресурсів для виконання управлінської функції, але не повинна споживати занадто багато ресурсів з огляду на їх відносну обмеженість. Тобто має працювати принцип ефективності й результативності;

- підтримка людей. Модель майбутньої системи влади має забезпечити доступ людей до публічних послуг та усунення корупції під час надання цих послуг. Якщо система управління цього не забезпечує, то будь-які цілі вищого порядку не мають сенсу. Це фундаментальне завдання держави, заради виконання якого держава і створювалась. Люди делегували державі частину своїх прав і платять податки не для того, щоб пишались своєю належністю до громадянства чи нації, а з прагматичною метою - щоб держава взяла на себе частину їх турбот. Якщо цього не відбувається, жодних цілей в економічному чи політичному лідерстві досягти неможливо, або ці досягнення будуть дуже жорсткими і закінчатся кризою. Реформа управління державою повинна мати своєю кінцевою метою підвищення рівня життя в країні. Н. Р. Нижник пропонує здійснити Україні перехід на модель стійкого соціально-економічного розвитку. Такі заходи передбачають наступне [56, с. 76]:

- створення для народу України середовища проживання, що відповідає історичним, духовним та матеріальним потребам, які склались, та забезпечення їх безпеки;

- повне розкриття творчого та ділового потенціалу людей, зацікавлених у результаті своєї праці, гармонійно вписаної в державну концепцію управління, збіг особистих і державних інтересів;

- вихід України в безумовні лідери серед країн світу, що рухаються шляхом стійкого розвитку;

- досягнення соціальної стабільності суспільства;

- ефективного подолання у стислі терміни і з мінімальними витратами системної кризи;
- відновлення виробництва та досягнення добробуту більшості людей на основі науково-технічного прогресу, розширення відтворення та управління народним господарством;
- відтворення систем життєзабезпечення суспільства та всіх видів соціального захисту;
- завершення формування нового типу державності України; – створення організаційно-правових умов для розвитку й закріплення відносин між різними формами власності, що необхідно для становлення сучасної ринкової економіки;
- формування й зміцнення суспільних інститутів, що забезпечують стійкий та надійний демократизм суспільства і держави;
- створення та втілення в життя соціальних і адміністративно-правових регуляторів, що гарантуватимуть конституційно проголошений комплекс прав, свобод і обов'язків громадян України;
- формування та практичне здійснення державної політики, спрямованої на модернізацію всіх сторін господарського життя держави, розвиток освіти, науки і культури в суспільстві;
- здійснення організаційних, правових, економічних, інформаційних та інших заходів щодо розвитку та використання можливостей потенціалу суспільства;
- забезпечення внутрішньої та зовнішньої безпеки, сприятливих умов для життєдіяльності населення, налагодження взаємопроникнення та рівноправного співробітництва всіма державами світового співтовариства;
- досягнення гармонійного, збалансованого та взаємозв'язаного розвитку територій і регіонів у взаємодії їх з центральною державною владою [56, с. 77].

Для виконання заявлених завдань у контексті реформування державного апарату влади, оптимізації державно-управлінської діяльності важливо також

мати на увазі, що такі заходи можливі лише за сталого соціально-економічного розвитку країни. Також важливим критерієм сучасного розвитку інституту державного управління є людиноцентризм. Підтвердженням цьому є проведена адміністративна реформа, усі цілі якої спрямовані на вирівнювання відносин влади і громадян. Сучасні цілі і задачі державного управління пов'язані у першу чергу із забезпеченням основоположних прав та свобод людини і громадянина. Як зазначається у науковій літературі, в основу системної цілеспрямованої управлінської діяльності має бути покладена засаднича концепція, базують парадигма, що організовує та спрямовує весь процес комунікацій [24, с. 173-175]. Водночас, як свідчить практика, ефективність вітчизняної державної політики значно втрачається через невизначеність теоретичної позиції. У сфері суспільних комунікацій в Україні зроблено перші кроки та закладено необхідне наукове й практичне підґрунтя для успішного переходу до публічного діалогу. На сьогодні необхідно побудувати спільну роботу практиків та теоретиків комунікацій з метою сприяння розвитку демократії, упровадження публічного управління в Україні. Це також дасть можливість сприяти підвищенню якості та ефективності самих комунікацій. Сучасний етап розвитку українського суспільства вимагає зміни парадигми в регулюванні процесів обміну інформацією, як це відбувається в демократичних країнах, де значне місце відводиться налагодженню зворотного зв'язку, громадському контролю за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування [25, с. 333-350]. Організуючи перехід до публічного управління, ми маємо пам'ятати, що більшість проблем державного управління знаходяться в тісному взаємозв'язку та залежать одна від одної як ланки єдиного ланцюга зв'язків, тому необхідно шукати саме ту головну ланку, через яку можна вплинути на системну організацію всієї роботи. Необхідно зауважити, що тенденції до визначення людиноцентризму ключовим організуючим принципом властива країнам із «зрілою» демократією. В Україні також потрібна об'єднувальна ідеологія і відповідні стратегії дій, які б виходили з

неї. Отож, слід визнати людиноцентризм ключовим принципом організації публічного діалогу та управління й забезпечити відповідний процес комунікації між владою та громадськістю [29, с. 334-339]. Важливим методологічним принципом функціонування сучасного державного управління є принцип демократизму, який сформувався у зв'язку із проголошенням Україною демократичною державою та побудовою інститутів громадянського суспільства. Як відзначають теоретики державного управління, обов'язковою ознакою державного управління в умовах демократії є своєрідна заборона абсолютизації концентрації влади. Таким чином, якщо характеризувати державне управління як загальну функцію держави, а не тільки як функцію органів виконавчої влади, то тоді цей імператив може бути сформульований так: жодному з державних органів не може належати вся повнота державної влади в частині владного впливу на суспільні відносини, оскільки для кожної галузі влади існує чітка конституційно-правова заборона здійснювати не притаманні їй функції. Логічним наслідком згаданого вище обмеження управлінської діяльності є постійне дотримання жорсткої заборони на концентрацію влади в руках однієї особи чи обмеженого кола осіб [52, с. 154-156]. Дотримання цієї вимоги забезпечить не лише панування права, а й демократизм державного управління, стабільність у розвитку суспільних відносин, гарантує сучасну систему державного управління від небажаних негативних ефектів зловживання владою, від виникнення авторитарних тенденцій в управлінському процесі, а також від небезпечних феноменів бюрократизації системи державного управління, зрощення політики з бізнесом. Застосовуючи поняття «державне управління» у вузькому значення, маємо наголосити, що демократичне функціонування виконавчої влади передбачає, з одного боку, її сувору підзаконність, а з другого - наявність розвиненої системи контролю (як державного, так і недержавного) за її діяльністю. Поняття «державного управління» в широкому аспекті означає, що це управління завжди здійснюється системою державних органів, які структуровані та діють за принципом поділу державної влади [51, с. 23-26].

Виходячи з цього, реальний стан державного управління залежить від методів управління, які використовуються у процесі здійснення владно управлінської діяльності. Розвиток України як національної держави, покликаної забезпечити формування громадянського суспільства з усіма притаманними такому суспільству якісними ознаками, неможливий без ефективної влади і системи державного управління. Розвиток інституту державного управління можливий при наявності таких умов:

- переорієнтація діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб на обслуговування суспільства;
- запровадження «клієнтських» методів у наданні адміністративних послуг;
- розмежування на практиці політичних і адміністративних посад органів державного управління, підвищення професіоналізму та розробка стандартів компетентності державних службовців [11, с. 44-46].

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку»

З метою дослідження такого питання як організація адміністративного обслуговування громадян похилого віку, варто розуміти сутність таких понять як «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку», оскільки це має теоретичне і практичне значення.

Управління неможливе без організації. Термін «організація» походить від грецького ὄργανον, що означає поєднання, побудову, об'єднання чогось або когось у єдине ціле, приведення до строгої системи. За визначенням Б.Карлофа, організація – це інструмент координації трудових внесків різних людей для досягнення загальної мети. Суспільство складається з великої множини різноманітних організацій, з якими пов'язані всі прояви людського життя. Організації можуть бути різними за характером і метою діяльності, за формою власності, мати комерційну і некомерційну спрямованість, але всі вони діють на основі певних правил та процедур [2, с. 148-152].

Вважається, що організація виникла із потреб людей в об'єднанні (кооперації) зусиль для досягнення особистих цілей у зв'язку з використанням обмежених ресурсів (економічних, соціальних, фізичних, природних тощо) на основі певних правил. Американський науковець Ч. Барнарда дає таке визначення організації - це група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення спільної мети або цілей. Тобто, організації створюються людьми для досягнення значимої для всіх мети. За наявності однієї мети така організація є простою, а за наявності двох і більше цілей – складною. Таким чином, організація – це група людей, діяльність яких свідомо узгоджується і координується для досягнення поставленої спільної мети [52, с. 84-85]. Вимоги, що ставляться перед організацією:

- наявність не менше двох людей, які вважають себе частиною цієї організованої групи;
- наявність спільної мети;
- наявність спільної діяльності членів групи для досягнення загальної мети або цілей [34, с. 215-223].

Державу необхідно розглядати як складну організацію, яка має складний набір взаємопов'язаних цілей і характеристик. Загальними характеристиками організації є: ресурси, залежність від зовнішнього середовища, розподіл праці. З погляду методології дослідження організації – це впорядкована взаємодія підсистем та елементів у межах цілісної системи. Тобто, будь-яку організацію можна розглядати як цілісну систему. Організація вважається успішно керованою, якщо вона вирішує завдання і досягає поставленої мети. Для цього управління має бути результативним та ефективним. Мета – це бажаний і необхідний результат, на який направлена вся діяльність організації. Найперша мета організації – це визначення цілей. Залежно від того, хто і якою мірою має право на ухвалення важливих для організації рішень, організації діляться на централізовані і децентралізовані. До централізованих відносяться організації, в яких всі найважливіші рішення приймаються вищим керівництвом

організації, тобто керівництво і вказівки з усіх питань виходять з центру, при цьому можливості нижчих рівнів управління в ухваленні важливих рішень зведені до мінімуму. Всю відповідальність за існування і розвиток організації вище керівництво поклало на себе. До децентралізованих організацій належать організації, в яких нижчі рівні управління мають певний рівень свободи в ухваленні важливих рішень, при цьому відповідальність за успішний розвиток організації розподіляється між її рівнями управління. В реальному житті не існує повністю централізованих або децентралізованих організацій, кожна організація має певний рівень централізації і децентралізації, причому ступінь переважання одного з них дає можливість зараховувати організацію або до централізованої, або до децентралізованої [2, с. 170-176].

Організація - це складна соціально-технічна система, діяльність якої залежить від різноманітних чинників, що потрібно враховувати, обираючи конкретну програму дій. Кожна організація має внутрішнє і зовнішнє середовище. Кожне середовище має свої ситуаційні змінні (чинники), які впливають на його успіх. Внутрішні змінні - це ситуаційні змінні, що діють всередині організації. Основними з них є: цілі, структура, завдання, технологія, інформація, працівники та ресурси. Ці змінні (чинники) для всіх організацій є загальними. Кожна організація ставить перед собою мету, створює свою структуру виробництва і управління для досягнення цієї мети, ставить і вирішує завдання, використовує певну технологію і трудові ресурси. Всі внутрішні змінні взаємопов'язані і взаємозалежні. Зміна однієї з них ланцюговою реакцією передається і чинить вплив на інші змінні. Жодна організація не може існувати сама по собі, ізольовано від навколишнього середовища. Будь-яка організація повністю залежить від зовнішнього середовища, яке включає економічні, соціальні і політичні умови. Тобто, це ситуаційні змінні, що діють зовні організації [30, с. 28].

Дослідження системи державного управління та її складових продиктовано на сьогодні потребою впливу на фактори розвитку держави, потребами змін і підходів в організації управлінської діяльності органів

виконавчої влади та органів місцевого самоврядування України, від стану яких залежить характер управлінської діяльності та підвищення її ефективності. Зазначені потреби актуалізують розробку механізмів державного управління, що можливо в умовах посилення ініціатив посадовими особами держави та регіональних органів влади як суб'єкта управління щодо вдосконалення організаційного, економічного, фінансового, правового, комплексного механізмів тощо [34, с. 153-160].

Одним з важливих завдань адміністративної реформи є підвищення ефективності та якості здійснення функцій, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, що входять до сфери публічних послуг. При цьому визначальною залишається потреба підвищення ефективності сфери публічних послуг загалом, оскільки сучасні події в Україні постійно видозмінюють свою функціональну сторону і цим самим випереджають архітектурну будову організації управління суспільством. Недосконалість останнього можна вважати об'єктивним чинником для формування та розвитку механізму послуг у системі державного управління. Сучасні дослідники державного управління та місцевого самоврядування найчастіше звертаються до ситуаційного та синергетичного підходів, які становлять основу відносин між органами державної влади, місцевого самоврядування і населенням [8, с. 24]. Сьогодні відносини органів виконавчої влади, місцевого самоврядування з громадянами та юридичними особами є однією з актуальних проблем українського суспільства, що потребує чіткого нормативно-правового регулювання. Однією з функцій органів виконавчої влади і місцевого самоврядування є надання послуг населенню. Теоретичний аналіз визначення дефініції «послуга» як економіко-правової категорії свідчить про наявність різних поглядів науковців щодо її трактування. При цьому аналіз наукових джерел дає змогу дійти висновку, що надання послуг є основною формою реалізації державно-владних повноважень органів виконавчої влади [33, с. 35-43].

В Україні довгий час тривали дискусії: як називати послуги – «державні», «муніципальні» чи «адміністративні»? Останню крапку поставив

Закон України «Про адміністративні послуги», де чітко визначено адміністративні послуги, які можуть бути державними або муніципальними, виходячи від рівня органу влади, який їх надає. Послуги, що надаються органами держави та місцевого самоврядування, становлять сферу публічних послуг. За ознаками суб'єкта, який надає публічні послуги, слід додати, що до державних послуг належать також послуги, що надаються органами місцевого самоврядування та недержавними установами, організаціями, підприємствами в порядку виконання делегованих державою повноважень, а до муніципальних послуг — послуги, які надаються за рахунок місцевих бюджетів та під відповідальність органів місцевого самоврядування [32, с. 179-181].

Отже, адміністративна послуга є результатом здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямованим на набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків такої особи відповідно до закону. Тобто це ті публічні (державні та муніципальні) послуги, що надаються органами виконавчої влади, виконавчими органами місцевого самоврядування та іншими уповноваженими суб'єктами, надання яких пов'язане з реалізацією владних повноважень [3, с. 12-18].

Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, які вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їх суб'єктивних прав. Важливість надання адміністративних послуг зумовлює потребу в їх відповідності вимогам сьогодення. Під час розгляду основних проблем у процесі надання адміністративних послуг необхідно звертати увагу на такі умови:

- облаштування місця очікування;
- інформованість громадян;
- підвищення відповідальності державних службовців за неякісне надання адміністративних послуг;
- підвищення морально-етичних якостей державних службовців;

– використання електронного документообігу та збільшення кількості державних службовців (за потребу), які надають адміністративні послуги [34, с. 300-312].

При цьому слід звернути увагу на стандарти якості адміністративних послуг як найважливіший критерій функціонування адміністративних послуг, як розуміння мінімальної вимоги щодо надання послуги, як критерій, за допомогою якого можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги буде задоволений її наданням. Такими критеріями можуть бути: результативність – задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі; оперативність та своєчасність – надання адміністративної послуги в установленій законом строк; зручність – урахування інтересів та потреб тих, хто отримує послуги у процесі організації надання адміністративних послуг; доступність – фактична можливість фізичних та юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою; відкритість – безперешкодне надання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх вебсайтах, друкується в офіційних виданнях та буклетах; рівність, справедлива вартість [8, с. 5-10].

Відносини, що виникають у межах послуг між суб'єктами, доцільно будувати не лише за допомогою зобов'язуючих та забороняючих норм, а також з використанням уповноважуючих, рекомендаційних або стимулюючих норм адміністративного права. Адміністративні послуги не можуть надаватися на засадах цивільно-правових відносин, тому що істотні умови адміністративних послуг не регулюються договором, оскільки ці послуги є неконкурентними та односторонніми. Органи державної влади мають виконувати свої функції самостійно. З боку зацікавленої особи визначальним у цій точці зору є те, що адміністративна послуга надається за ініціативою фізичної або юридичної особи (або її представника), яка має визначальне законодавством право на відповідну послугу [14, с. 44].

Упорядкування системи адміністративних послуг є основним напрямом наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб, захисту прав і свобод, законних інтересів.

Психологи аспект старіння розглядають стосовно до сенсорно-перцептивної та інтелектуальної сфер, до характеристик особистості, динаміці творчої продуктивності. При визначенні похилого віку в якості найбільш істотної ознаки служить – соціально-економічний «поріг» – вихід на пенсію, зміна джерела доходу, зміна соціального статусу, звуження кола соціальних ролей [34, с. 70-106]. Період старіння часто називають геронтогенезом (грец. Geron – стара людина і genesis – походження). Це особливий період в житті людини, коли особа потребує надзвичайної уваги, підтримки, турботи зі сторони суспільства [55, с. 126].

Старість, як соціальний ризик, виражається в тому, що у людини, яка досягла певного віку, знижуються природні функції організму, що проявляється в ослабленні розумових здібностей, уповільненні реакції, погіршенні пам'яті, фізичної слабкості, погіршення зору тощо. Дослідження доводять, що ступінь старіння суттєвим чином залежить від різноманітних соціальних чинників:

- різниці у рівні та якості життя міського і сільського населення;
- належності до певної соціальної групи;
- ставлення особи до свого здоров'я;
- особливості харчування тощо.

Фізіологічний та медико-біологічний стан визначається індивідуальними темпами старіння організму, психологічний – самооцінкою особи [31, с. 437].

Відповідно до кваліфікації Європейського регіонального бюро ВООЗ літній вік триває у чоловіків з 61 до 74 років, у жінок – з 55 до 74 років, з 75 років настає старість. Люди старше 90 років вважаються довгожителами 65-річний рубіж нерідко виділяється особливо, так як в багатьох країнах це вік виходу на пенсію. Міжнародний день людей похилого віку – це привід

дороздумів щодо подальшої долі людства, його культури, взаємозв'язку поколінь. За міжнародною класифікацією, особою похилого віку вважається той, хто досяг 65 років, а таких у світі нині понад 640 мільйонів, тобто майже кожна десята людина на Землі. Як зазначають вчені до 2050 року число їх у багатьох розвинених країнах збільшиться вдвічі, а загальна кількість складе 2 мільярди осіб [34, с. 158-160].

Основу правового статусу громадян похилого віку в Україні складають конституційні права і свободи людини і громадянина. Конституція України розширила і поглибила зміст правового статусу громадянина у соціальній сфері, уніфікувала поняття права громадян на соціальний захист, створила необхідні передумови для подальшого розвитку законодавства про соціальну захищеність громадян. Нині склалася певна система міжнародних актів, які містять правові норми, соціальні стандарти у сфері соціального захисту громадян похилого віку. За юридичними ознаками такі акти поділяються на декларації, конвенції, проекти міжнародних організацій, міждержавні угоди. Норми таких актів мають різну юридичну силу: одні мають силу рекомендацій, встановлюють бажаний напрям діяльності, другі зобов'язані контролювати та нести відповідальність за виконання. Чимало міжнародних стандартів соціального захисту містяться у актах – Загальній декларації прав людини, Міжнародному пакті про економічні, соціальні та культурні права, Європейській соціальній хартії та інших документах [60, с. 219].

Одним із важливих напрямів держави є розробка та прийняття законодавчих актів щодо соціального захисту літніх людей, які спрямовані на підтримку громадян похилого віку. До них, зокрема, належить Закон України: «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» від 16 грудня 1993 року № 3721-ХІІ, який визначає основні засади державної політики щодо ветеранів праці, інших громадян похилого віку і спрямований на формування в суспільстві гуманного, шанобливого ставлення до них і забезпечення їх активного довголіття. Закон гарантує ветеранам праці та громадянам похилого віку рівні з іншими

громадянами можливості в економічній, соціальній, політичній сферах, сприятливі умови для повноцінного способу життя [20, с. 1-10].

1.3. Принципи і методи дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку

Людині притаманне прагнення до істини. У цьому контексті актуальністю характеризується проблема пошуку методу, який би дозволяв отримувати достовірні й надійні результати дослідження. Володіючи таким методом, можна було б робити об'єктивні та обґрунтовані висновки, які б заслуговували на увагу. Магістерська робота – це передусім чітко спланована діяльність. При цьому кожний має право на свою точку зору, повинен мати свою думку, з якою безумовно слід рахуватись.

Мета дослідження – визначення конкретного об'єкта й всебічне, достовірне вивчення його структури, характеристик, зв'язків на основі розроблених у науці принципів і методів пізнання, а також одержання корисних для діяльності людини результатів, впровадження у виробництво й одержання ефекту.

Процес пізнання як основа будь-якого наукового дослідження є складним і вимагає концептуального підходу на основі певної методології, застосування певних методів. Саме прагнення розробити методи, здатні якісно перевіряти теоретичні гіпотези, а також визначення критеріїв оцінювання об'єктивності отриманого нового знання й стало причиною прискіпливого ставлення до методології і методів наукових досліджень [5, с. 142-143].

Наше дослідження ґрунтується на таких принципах: принцип єдності теорії і практики, принцип визначеності, принцип конкретності, принцип пізнаваності, принцип розвитку, принцип об'єктивності.

Принцип єдності теорії і практики означає, що вони є нерозривно пов'язаними і взаємообумовлюють один одного в процесі людської діяльності. Розкриває діалектику руху людського знання до істини, констатує

визначальну роль практики, яка є критерієм істинності теоретичних положень, у процесі пізнання [57, с. 50-53].

Принцип визначеності вимагає повного і всебічного відображення найбільш істотних сторін і закономірностей об'єктивних процесів, конкретного історичного підходу до їх оцінки.

Принцип конкретності означає, що відображення дійсності в мисленні істинно – тільки якщо воно конкретно.

Принцип пізнаваності означає, що об'єктивний світ, що існує поза і незалежно від нас, може бути пізнаний, так як немає принципових перешкод для того, щоб у ході діяльності людина могла освоїти зовнішній світ [5, с. 147].

Принцип розвитку полягає в тому, що формування наукового знання відбувається при повному і всебічному відображенні процесів становлення розвитку об'єкта пізнання, його протиріч, кількісних і якісних змін та їх взаємного переходу. Принцип об'єктивності вимагає розгляду процесів, явищ, речей такими, якими вони є, без упередженості, в усьому різноманітті їх сторін, зв'язків, відносин [57, с. 56-73].

Існує два основних рівня наукового пізнання: емпіричний і теоретичний. За розробкою П. В. Копніна, вони відрізняються один від одного за чотири параметрами (стороною вивчення об'єкта, метою пізнання, логічною формою відображення отриманого знання, масштабами його застосування у практиці).

Емпіричний рівень знання – це таке знання, зміст якого в основному одержано з досвіду (зі спостережень та експериментів), підданого деякій раціональній обробці, тобто сформульованого певною мовою. Характерною особливістю емпіричного пізнавального рівня є те, що він включає в себе безпосередній контакт дослідника з предметом за допомогою органів відчуттів або приладів, що їх продовжують; дає знання зовнішніх, видимих зв'язків між явищами. Вершиною емпіричного пізнання є фіксація повторення явищ без пояснення причин. Емпіричні знання спираються на емпіричні факти й

співвідношення, дані спостережень, показання приладів, записані в протокол, зведені в таблицю чи подані графічно тощо [5, с. 154-159].

Теоретичний рівень пізнання це, по-перше, логічне узагальнення практичного досвіду людей; по-друге, протилежні емпіричним методам наукові методи пізнання. Теоретичне знання має загальний і необхідний характер і містить відомості про внутрішні закономірності спостережуваних явищ. На цьому рівні можна отримати певні знання не тільки за допомогою досвіду, але й абстрактного мислення. Теоретичне знання включає систему понять, суджень, абстракцій, спеціальні й загальні теорії [5, с. 20-26]. Перевага теоретичного знання в тому, що воно дає знання сутності, загального закону і може передбачити майбутнє. Метафізичний підхід до розуміння емпіричного і теоретичного рівнів пізнання виявляється в запереченні єдності між ними або абсолютизації одного з них. Емпіричні знання можуть випереджати теорію, а теорія в певних умовах може передувати емпіричним фактам. Свідома цілеспрямована діяльність щодо формування і розвитку знань регулюється певними методами й прийомами. Існують методи емпіричного і теоретичного рівнів пізнання [4, с. 41-42].

Відповідно до теми магістерського дослідження будемо застосовувати конкретно-наукові та загальнонаукові методи, які безпосередньо відносяться до галузі таких наук, як: економіка, менеджмент, публічному управлінню, психології тощо. Використовувати будемо такі методи: аналіз, системний підхід, синтез, індукція і дедукція тощо.

Аналіз – це метод пізнання, змістом якого є розчленування предмета дослідження на складові частини для їхнього детального і всебічного вивчення. Складовими частинами цілісного об'єкта виступають його сторони, ознаки, властивості, відношення тощо.

Системний підхід буде застосовуватися для виявлення закономірностей організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку, та завдяки ньому розглянемо зв'язки та закономірності між ними [18, с. 114-115]. Завдяки зазначеному підходу будемо в цілому та предметно досліджувати

об'єкт нашої роботи, як єдиного комплексу. Системний підхід базується на ідеях загальної теорії систем і системного аналізу. Початок системним дослідженням поклали праці біологів Л. фон Берталанфі та Р. Жерара, економіста К. Боулдінга, філософа і психолога А. Рапопорт. Саме вони створили «Товариство досліджень у галузі загальної теорії систем» і визначили такі його цілі:

- створення ізоморфізмів понять, законів, моделей у різних галузях науки для перенесення їх з однієї дисципліни до іншої;
- сприяння побудові адекватних теоретичних моделей для таких галузей науки, в яких вони відсутні;
- мінімізація дублювання теоретичних досліджень у різних наукових галузях;
- виявлення єдності науки шляхом встановлення зв'язків між спеціалістами різних наук [15, с. 5-10]. Комплексний всебічний розгляд соціальних об'єктів і явищ як єдиного цілого з урахуванням усіх взаємозв'язків об'єктів, їх властивостей і накладених обмежень називається системним підходом.

Він відкриває можливості для використання різних методів (математичних, кібернетичних, інформатичних та ін.) при дослідженні складних динамічних систем, до яких, перш за все, належать соціальні системи, для застосування відкритих у різних (математиці, кібернетиці, інформатиці та ін.) закономірностей і принципів при проектуванні або вдосконаленні організаційних структур та процесів управління соціальними системами.

Завдання системного підходу – знаходження простого в складному. Простота в людському мисленні при розборі складних явищ об'єктивної реальності досягається завдяки певній дисципліні мислення, яка відображається у правилах поводження з компонентами системи. Ці постулати загальної теорії систем, або загальні правила наукового мислення, і складають основу, на якій формуються правило системного підходу [18, с. 150-183].

Синтез – це метод пізнання, протилежний аналізу, змістом якого є об'єднання раніше розчленованих частин предмета в єдине ціле. Аналіз і синтез взаємно передбачають і обумовлюють один одного. Залежно від ступеня пізнання об'єкта і глибини проникнення у його сутність використовуються кілька видів аналізу і синтезу:

- прямий або емпіричний аналіз і синтез на стадії поверхневого ознайомлення з об'єктом;
- зворотний або елементарно-теоретичний аналіз і синтез на стадії встановлення зв'язків детермінації;
- структурно-генетичний аналіз і синтез на стадії досягнення сутності явища.

Індукція і дедукція. Це також парні, взаємозв'язані методи наукового пізнання [5, с. 198-199]. Різниця між ними базується на існуванні різних типів умовиводів – дедуктивного та індуктивного. Аналіз класичної схеми процесу пізнання вказує, що підвищення його ефективності можна досягти двома шляхами: перший з них потребує посилення природних можливостей суб'єкта пізнання (дослідника) завдяки технічним приладам; другий – заміщення об'єкта пізнання іншим, більш зручним для дослідження, схожим об'єктом. Існують ситуації, коли дослідник використовує лише один з названих шляхів, а буває так, що обидва шляхи використовуються одночасно до пізнання одного й того самого об'єкта. Пізнання з допомогою приладів або моделей називається опосередкованим. Воно має низку переваг порівняно з безпосереднім пізнанням і надає можливість:

- відображати такі об'єкти та їхні властивості, котрі суб'єкту безпосередньо не доступні;
- прискорити процес пізнання і досліджувати об'єкти, які швидко змінюються;
- усунути можливу необ'єктивність суб'єкта у процесі пізнання;
- економно й ефективно витратити фізичні, психічні, чуттєві, моральні, логічні можливості дослідника [6, с. 27-30].

В нашому дослідженні емпіричні методи (порівняння, оцінювання, опис, спостереження, аналогія) мають велике значення. За допомогою методу порівняння є можливість зіставити всі необхідні дані, характеристики, статистику, наприклад, доступу до інформації та методики управління громадянами похилого віку та державними службовцями. Метод порівняння в тісному взаємозв'язку з методом оцінювання.

Опис будемо застосовувати для того, щоб створити взаємозв'язок теоретичних та практичних методів під час написання магістерської роботи та в подальшому реалізацію запропонованої гіпотези.

За допомогою зазначених принципів, підходів та методів ми змогли теоретичну частину магістерської роботи.

Під час написання роботи безумовно важливим є метод вивчення літератури. З джерел будемо отримувати інформацію, яка в подальшому буде оброблена та викладена в нашій роботі.

Крім того, необхідно зазначити, що методологія дослідження явищ – це складна система, яка поєднує в собі багато різних складових, які постійно взаємодіють між собою.

Наша мета – це зробити дослідження обґрунтованим, наповненим та звичайно об'єктивним. Тому, всі вищезазначені методи, принципи та підходи будуть використовуватися під час написання магістерської роботи. В практичному розділі роботи будемо визначати та пропонувати подальші кроки для кращого розвитку організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку.

Підсумовуючи проведену роботу по першому розділу отримуємо такі висновки:

В Україні процеси старіння населення досліджували: В. Борислова, Д. Валентя, Н. Волгіна, В. Медкова, А. Щербанова, Д. Шелестова, І. Суботіна, Н. Фойт, А. Проноза, Л. Єгорова, О. Мартинюк, І. Крилова, А. Андрущенко, О. Доровський, Д. Ядранський та ін. Тематику проблем людей похилого віку у різних аспектах брали до уваги: Л. В. Єгорова, Н. І. Кривоконь,

О. Ю. Новікова, В. М. Король, І. О. Титаренко та ін. Проблеми особливостей життя людей похилого віку, етапів та стратегій старіння, старості розглядають дослідники під різними кутами зору: психологічні особливості розвитку особистості в похилому віці (Л. Анциферова, А. Аримбаєва, З. Бутуєва, Г. Вайзер, М. Єрмолаєва, О. Краснова та ін.), соціальна допомога, підтримка та захист людей похилого віку (І. Андрєєва, О. Бугрова, Т. Василькова, В. Васильчиков, А. Капська, А. Мудрик, О. Холостова та ін.), соціальна геронтологія (А. Айріян, В. Альперович, Б. Брєєв, В. Чайковська).

Крім того, в першому розділі, уточнено основні поняття, а саме:

– організація – походить від грецького *ὄργανον*, що означає поєднання, побудову, об'єднання чогось або когось у єдине ціле, приведення до строгої системи. За визначенням Б. Карлофа, організація – це інструмент координації трудових внесків різних людей для досягнення загальної мети. Суспільство складається з великої множини різноманітних організацій, з якими пов'язані всі прояви людського життя;

– адміністративне обслуговування громадян – адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже абсолютна більшість справ, які вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їх суб'єктивних прав. Важливість надання адміністративних послуг зумовлює потребу в їх відповідності вимогам сьогодення. Упорядкування системи адміністративних послуг є основним напрямом наближення влади до пересічного громадянина, задоволення його потреб, захисту прав і свобод, законних інтересів;

– громадяни похилого віку – за міжнародною класифікацією, особою похилого віку вважається той, хто досяг 65 років, а таких у світі нині понад 640 мільйонів, тобто майже кожна десята людина на Землі. Як зазначають вчені до 2050 року число їх у багатьох розвинених країнах збільшиться вдвічі, а загальна кількість складе 2 мільярди осіб. Основу правового статусу громадян похилого віку в Україні складають конституційні права і свободи людини і громадянина.

Методологічну базу дослідження складають:

- по-перше, принципи: єдності теорії й практики, визначеності, конкретності, пізнаваності, розвитку, об'єктивності;
- по-друге, конкретно-наукові та загальнонаукові методи, а саме: аналіз, системний підхід, синтез, індукція і дедукція тощо.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ

2.1. Особливості адміністративного обслуговування громадян похилого віку

Україна відзначається несприятливим співвідношенням працездатного і післяпрацездатного населення. Частка людей у післяпрацездатному віці становить понад 24 %, а економічне навантаження працездатного населення людьми після працездатного віку досягло 411 осіб/1000 осіб, тоді як загальний коефіцієнт економічного навантаження – 723 утриманці / 1000 осіб працездатного віку. За даними Інституту демографії та соціальних досліджень НАН України, чисельність платників внесків на пенсійне страхування становить 15,2 млн. осіб, а чисельність пенсіонерів – 13,8 млн., тобто вже сьогодні пересічний платник внесків фінансує 90,8% середньої пенсії, а в окремих регіонах – і більше [48, с. 141-143]. При цьому частка пенсійних видатків у ВВП країни вже 15%, а рівень фіскального навантаження на платників страхових внесків залишається максимальним (33,2% для роботодавців та 2 - 5% для найманих працівників), що критично стримує зростання легальної заробітної плати, а отже, й бази справляння страхових внесків. Якщо в 1966 році частка населення пенсійного віку становила 15,9%, то в 2006 його чисельність збільшилась у 1,5 рази, а до 2046 року зросте до 35% загальної чисельності населення України. Згідно з прогнозними припущеннями, до 2050 року населення пенсійного віку збільшиться на 2 млн. і, як наслідок, співвідношення чисельності населення пенсійного й працездатного віку зросте до 83%, тобто більше ніж удвічі [50, с. 191-197]. Через демографічні тенденції солідарна пенсійна система не здатна буде без бюджетної підтримки забезпечувати існуючий рівень заміщення пенсіями

втраченого заробітку та оптимальну диференціацію пенсій. Такі демографічні перспективи вимагають кардинальної перебудови пенсійної системи. Для цього у світовій практиці дедалі ширше застосовується багаторівнева система пенсійного забезпечення, яка має три складові – солідарну, обов'язкову накопичувальну та додаткову, або добровільну накопичувальну. Таке поєднання забезпечує соціальні гарантії та диверсифікацію джерел доходів. Адже солідарна і накопичувальна системи підвладні впливу різних ризиків: солідарна вразлива щодо демографічних ризиків і досить стійка до інфляційних, а накопичувальна навпаки – стійка щодо демографічних ризиків [29, с. 34].

Загальноновизнаними у соціально-психологічному аспекті є такі проблеми літніх людей: розрив основних соціальних зв'язків, зумовлений зниженням соціальної активності, працездатності, виходом на пенсію, звуженням інтересів, кола спілкування тощо; проблеми, пов'язані зі здоров'ям (включаючи медико-біологічні (переживання болю і необхідності терапевтичного впливу), матеріальні (нестача коштів на якісне лікування та підтримку життєдіяльності) та психологічні аспекти (приміром, труднощі у самообслуговуванні)), а також із наближенням (очікуванням) смерті; соціально-психологічна та морально ціннісна дезадаптація в суспільстві внаслідок зміни сучасної системи соціальних установок і цінностей (включаючи ідеологію, мораль та ін.), зниження рівня толерантності особистості, втрати близьких і, як наслідок, – самотність, самоізоляція, проблеми у спілкуванні; зміна соціального, економічного статусу (престижність особистості, погіршення матеріального становища, низька якість життя, збільшення залежності від інших тощо), питання взаємин з іншими віковими групами; проблеми організації вільного часу та відпочинку; криза пізнього віку, переживання відсутності життєвої перспективи, обмеженість самореалізації та інші психологічні проблеми особистості [32, с. 211-225]. Особливе місце серед проблем літніх людей в аспекті соціальної роботи займають також проблеми «ейджизму» та жорстокого

ставлення до представників даної вікової групи з боку деяких представників суспільства. Розкриваючи зміст поняття «ейджизм», помітно, що поширеною категорією є дискримінація, тобто така форма негативного ставлення до окремих осіб або груп, яка проявляється у готовності адекватно сприймати лише тих людей, які відповідають заздалегідь визначеному критерію віку. Така готовність витікає з наявності певних стереотипів, які не відповідають дійсності, занадто узагальнені і не враховують реального стану речей. Сутність стереотипізації стосовно представників старших вікових категорій полягає у невиправдано негативній установці щодо віку. Недиференційовані та упереджені судження приписують усім людям старшого покоління лише негативні якості, які знижують їх цінність для життєдіяльності суспільства [32, с. 250-281].

Побудувати суспільство, прийняте для всіх вікових категорій, виявилось важким завданням не лише для країн, що розвиваються, а й для високо розвинутих. Лозунг «суспільство для людей різного віку», прийнятий на другій Загальносвітовій асамблеї в Мадриді у 2002 р., підкреслює необхідність визнання літніх людей одночасно фактором розвитку та його бенефіціаріями. Кожна особа, незалежно від віку, має не лише користуватись вже існуючими благами і надбаннями, а й робити свій внесок у суспільний розвиток в міру своїх можливостей та бажання. Ключові концепції оптимізації соціальних послуг орієнтують на формування трьохступінчатої структури планування послуг, у якій поєднані оцінка потреб, розподіл та індивідуальний підхід до задоволення потреб клієнтів [38].

У західних країнах сьогодні популяризується концепція «успішного старіння», в межах якої визначено основні складові, що мають супроводжувати старіння: низька ймовірність хвороб чи інвалідності; високі можливості для навчання і фізичної діяльності; активна участь у житті суспільства. На процес реалізації кожної зі складових концепції впливає низка чинників різного характеру дії та спрямування, однак усіх їх можна умовно поділити на дві групи: чинники, що зумовлені загальною ситуацією в країні

(рівень соціально-економічного розвитку, політичний устрій, екологічний стан, традиції, ментальність тощо); чинники, що залежать переважно від кожної конкретної особи (її індивідуальні характеристики, спосіб життя, минулий досвід, життєва позиція, бажання/небажання підтримувати соціальні зв'язки з особами молодших вікових груп та ін.). Всі складові успішного старіння щільно пов'язані між собою та обумовлюють одна одну [28 с. 145-152]. Так, після досягнення пенсійного віку особа матиме можливість навчатись і працювати лише за умови збереження фізичного і психічного здоров'я, а брати активну участь у суспільному житті, яке сьогодні швидко змінюється, – лише постійно навчаючись та здобуваючи нові знання, вміння і навички. Ситуацію, що склалась нині в Україні, навряд чи можна назвати сприятливою для впровадження в життя основних положень концепції «успішного старіння». Звичайно, окремі її елементи частково реалізуються: так, наприклад, особи старших вікових контингентів, як і решта населення, мають можливість брати активну участь у політичному житті суспільства, відстоювати свою громадську позицію. Водночас, в Україні немає громадянських об'єднань людей похилого віку, які б забезпечували їм можливість виступати організованою силою та впливати на розробку і реалізацію програм та стратегій, що безпосередньо стосуються їхніх інтересів. Соціальна політика держави зорієнтована на реалізацію конституційних прав щодо людей похилого віку на соціальний захист [48, с. 191-197].

Однією із стратегічних цілей на найближчу перспективу є досягнення не тільки відчутного поліпшення матеріального становища та умов життя громадян похилого віку, але й надання їм можливості якомога довше жити повноцінно на користь суспільства. Аналіз стану літніх і старих людей свідчить про те, що вони є найбільш соціально незахищеними категоріями населення, що потребує особливої уваги з боку держави. На сьогодні в Україні створено систему законодавства щодо соціального захисту людей старшої вікової групи. Законодавчі акти спрямовані на підтримку громадян похилого віку, повернення їх до самостійного повноцінного життя [28, с. 154-156]. До

них належить низка законів, зокрема: «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні»; «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»; «Про соціальний захист дітей війни»; «Про жертви нацистських переслідувань»; «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування»; «Про реабілітацію інвалідів в Україні». Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» особам похилого віку держава гарантує право на отримання соціальних послуг. Соціальну допомогу громадянам похилого віку, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування, за їх бажанням може бути надано або у відповідній соціальній установі, де вони перебувають тимчасово чи постійно, або безпосередньо за місцем проживання (територіальні центри, центри медико-соціальної реабілітації, центри соціального захисту населення, кризові центри) [28, с. 173-176].

Соціальний захист людей похилого віку на сучасному етапі здійснюється за двома основними напрямками – соціальне забезпечення і соціальна допомога. Соціальне обслуговування включає в себе сукупність соціальних послуг, які надаються громадянам похилого віку й інвалідам вдома або в спеціалізованих державних і муніципальних установах [29, с. 25-36]. Основними принципами діяльності в сфері соціального обслуговування громадян похилого віку є: надання державних гарантій; забезпечення рівних можливостей при отриманні соціальних послуг та їх доступності; наступність усіх видів соціального обслуговування; орієнтація соціального обслуговування на індивідуальні потреби громадян; пріоритет заходів з соціальної адаптації тощо. Найважливішими моделями соціального обслуговування стало соціальне обслуговування вдома; напівстаціонарне обслуговування у відділеннях денного (нічного) перебування закладів соціального обслуговування; стаціонарне соціальне обслуговування в будинках-інтернатах, пансіонатах тощо; термінове соціальне обслуговування; соціально-консультативна допомога; надання житлової площі в спеціальних будинках тощо. Традиційно склалися три напрямки діяльності органів

соціального захисту населення і літніх і старих людей: соціальна допомога (надання людям похилого віку пільг і переваг, допомоги); соціальне обслуговування; організація пенсійного забезпечення [53, с. 95-98].

Існують різні форми соціальної допомоги, серед яких виділимо такі: термінова соціальна допомога (надання допомоги одноразового характеру); адресна соціальна допомога (здійснюється в кризовій ситуації самотніми старим людям); бригадна форма допомоги важкохворим (комплексне обслуговування з наданням соціальних і медичних послуг). Для наближення соціальної допомоги та послуг ветеранам війни, які мешкають у сільській місцевості, при сільських та селищних радах організовано центри соціального захисту населення за місцем проживання. Вказані центри є структурними підрозділами органів праці та соціального захисту населення, їх працівники тісно співпрацюють з первинними організаціями ветеранів війни щодо надання потребуючим побутової допомоги. Головна відповідальність за надання соціальних послуг літнім людям покладається на відділення соціальних служб місцевих органів влади, департаменти соціальних служб, муніципальні відділення служби соціального забезпечення, патронажні відділення, регіональні комісії охорони здоров'я та соціального забезпечення [20, с. 16-21]. Можна зробити висновок, що, незважаючи на ґрунтовне законодавче закріплення соціального захисту людей похилого віку, його ключові аспекти потребують модернізації згідно з міжнародними стандартами. Цьому можуть сприяти визначені напрями реформування системи соціальних послуг, які передбачають: деінституціалізацію і створення широкої мережі служб та закладів, які надають якісні послуги у громаді; залучення до надання соціальних послуг недержавних організацій; наближення соціальних послуг до місця проживання; децентралізацію процесів управління, фінансування, розташування послуг; розширення можливостей людей похилого віку щодо вибору послуг та участі у цьому процесі; підвищення результативності надання соціальних послуг через вивчення потреб на індивідуальному рівні та в межах окремих адміністративно-територіальних одиниць; впровадження

технологій з покращення якості, серед яких – моніторинг, оцінювання і контроль.

Адміністративні послуги є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади, адже переважна більшість справ, що вирішуються органами публічної адміністрації, ініціюються самими громадянами і стосуються їхніх суб'єктивних прав [4, с. 1-18]. На сучасному етапі у сфері надання громадянам та юридичним особам якісних адміністративних послуг існують певні труднощі, які обумовлюються суперечливістю та неузгодженістю законодавства, складністю адміністративних процедур та довготривалістю строків їх виконання. Зі свого боку держава повинна запроваджувати реальні механізми, для того, щоб адміністративні послуги дійсно надавалися на принципах відкритості, оперативності, раціональної мінімізації кількості документів і процедурних дій, які потрібні для отримання адміністративних послуг, неупередженості та справедливості суб'єктів надання адміністративних послуг, доступності та зручності організації надання послуг для суб'єктів звернень. Серед основних складових елементів доступності адміністративних послуг слід виділити, в першу чергу, доступність інформації про них. Це означає, що інформація про будь-яку адміністративну послугу є відкритою і до неї має забезпечуватися вільний доступ всіх осіб, які бажають скористатися послугою [11, с. 12-14]. Така інформація повинна бути не лише повною, достовірною та зрозумілою, але й регулярно поновлюватися з вилученням застарілої документації. При цьому законодавством гарантується право фізичних, юридичних осіб на безоплатне отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання, що забезпечується шляхом безоплатного доступу до Реєстру адміністративних послуг, розміщеного на веб-сторінці Урядового порталу, функціонування цілодобової Урядової телефонної довідки та інформування таких осіб через засоби масової інформації.

Законом України «Про адміністративні послуги» передбачено створення Єдиного державного порталу адміністративних послуг, як офіційного джерела

інформації про надання адміністративних послуг, метою якого є забезпечення доступу суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням Інтернету. Безперечно, на сьогодні у сфері адміністративних послуг існують певні проблеми з доступністю інформації. Так, на практиці обсяг інформації, яку приватні особи отримують або від адміністративного органу, або на офіційній веб-сторінці, може суттєво відрізнятись, і залежить в першу чергу від організаційних чинників та ініціативності керівництва органу. Такий рівень доступності інформації в сукупності з низькою якістю та заплутаністю вітчизняного законодавства є додатковим фактором, що призводить до проявів корупції у сфері надання адміністративних послуг. Розміщення повної та зрозумілої інформації про кожен адміністративну послугу, з якою одержувач зможе наперед ознайомитися, сприятиме підвищенню рівня довіри населення як до позитивного результату при вирішенні справи, так і до діяльності органів публічної влади [42, с. 1-15].

Для забезпечення доступності інформації про адміністративні послуги у відповідності з ч. 2 ст. 63 Закону України «Про адміністративні послуги» на адміністративні органи покладається обов'язок щодо забезпечення облаштування у центрах надання адміністративних послуг інформаційних стендів із розміщенням на них відповідних зразків документів та інформації в обсязі, достатньому для отримання адміністративної послуги без сторонньої допомоги; створення та функціонування веб-сайтів, надання суб'єкту звернення, який звернувся за допомогою засобів телекомунікації, інформації про порядок надання адміністративних послуг; видання довідково-інформаційних матеріалів та безоплатне їх поширення; облаштування скриньки для висловлення суб'єктами звернень зауважень та пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг, проведення щорічного аналізу таких зауважень і пропозицій, вжиття відповідних заходів [11, с. 15-18].

Крім того, доступність адміністративних послуг пов'язується з територіальною близькістю органів, які їх надають населенню. Саме для забезпечення доступності адміністративних послуг законодавством

передбачається, що вони можуть надаватися безпосередньо суб'єктами надання адміністративних послуг, через центри надання адміністративних послуг та/або через Єдиний державний портал адміністративних послуг. При чому, фізична особа має право на отримання адміністративної послуги незалежно від місця її проживання чи місця перебування. Основною задачею таких центрів є створення єдиного місця прийому, реєстрації та видачі необхідних документів громадянам та юридичним особам при наданні всіх адміністративних послуг, а також можливість одночасно отримувати декілька взаємопов'язаних державних а муніципальних послуг.

При утворенні центрів надання адміністративних послуг необхідно враховувати транспортні комунікації, зв'язок з населеними пунктами, з житловими кварталами, можливість зручного, вільного і легкого доступу до приміщень центрів. У даному разі мова йде не лише про зручний доступ до приміщення суб'єктів надання адміністративних послуг, але й про зручне перебування в ньому (достатня кількість стільців, столів і т.д.) [54, с. 47-48]. Окремої уваги заслуговують питання доступу маломобільних груп населення, тобто людей, як відчують труднощі при самотійному пересуванні, отриманні послуг, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До них належать не тільки особи з інвалідністю (у тому числі візочники), а й люди з тимчасовими порушеннями здоров'я (наприклад, людина на милицях стає маломобільною), літні люди, яким через вік та стан здоров'я важко самотійно пересуватися, вагітні жінки, люди з дитячими візочками та багато інших.

На сьогодні розвиток адміністративних послуг триває паралельно з розвитком системи електронного врядування. Більшість європейських країн йшли саме таким шляхом – починаючи з Центрів надання адміністративних послуг і переходячи поступово до обслуговування через Інтернет [52, с. 145-150]. Так, створення державного веб-порталу адміністративних послуг з можливістю подання онлайн заявки на одержання адміністративної послуги може подолати один з корупційних ризиків – вимушеність особистого

спілкування споживача адміністративної послуги з посадовою особою адміністративного органу, яка надає адміністративну послугу. Зрозуміло, що можливість надання органом публічної влади певної послуги визначається його готовністю надавати відповідну адміністративну послугу в електронній формі та потребою громадян і юридичних осіб у цій послугі. Звичайно, для успішного функціонування моделі «електронного уряду» необхідна не тільки відповідна мережа державних інтернет-ресурсів, орієнтована на користувача, а й подолання, так званої «цифрової нерівності», адже відсоток людей, які користуються Інтернетом, малий, зокрема, стосується громадян похилого віку.

Одним із основних принципів побудови правової соціальної держави є забезпечення кожному громадянину гідного рівня життя, який не може бути нижчим від встановлених діючим законодавством соціальних гарантій [51, с. 104-105]. Пенсії – це основний елемент соціальних трансферів, що надається людям похилого віку у грошовому вигляді. В Україні рівень пенсій для людей похилого віку є вкрай низьким і не відповідає міжнародним стандартам. Люди похилого віку є найбільш вразливою частиною населення України, з яких формується значна частина бідного населення. З огляду на сучасне соціально-економічне становище, загальний економічний та фінансовий спад світового масштабу, а також результати соціальних досліджень в сфері пенсійного забезпечення, можна стверджувати, що пенсії є основним способом матеріального забезпечення та підтримання добробуту людей похилого віку.

Пенсія – це форма грошових виплат у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, яка є гарантією забезпечення життєдіяльності непрацездатних громадян [34, с. 260-265]. Пенсія як структурний елемент соціальних трансферів та основний спосіб матеріального забезпечення більшості людей похилого віку має соціальну складову. Це пояснюється тим, що в основному пенсія виступає основним джерелом доходів особи, а отже спрямована на задоволення постійно зростаючих соціально-економічних потреб, підтримки та подальшого розвитку

особистості. У нарахуванні пенсії «бере участь» окрім держави і колишній робітник, сплачуючи внески до Пенсійного фонду. Тобто робітник протягом певного періоду часу (стажу роботи) нагромаджує фінансові кошти, тим самим поступово і систематично накопичує собі на старість. Тому нарахування пенсій являє собою яскравий приклад реалізації договірних гуманістичних відносин між державою та населенням. Держава та суспільство з метою підтримання здоров'я людей похилого віку, їх гідної старості, активного довголіття та впевненості у своєму благополуччі, повинні створювати належні умови, які будуть сприяти підтримці їх мотиваційної сфери, полегшенню адаптації після трудового періоду життя в сучасному нестабільному просторі та надасть їм змогу почувати себе потрібними у суспільстві [48, с. 196-197].

Для забезпечення умов щодо самостійного, незалежного проживання осіб похилого віку в Україні прийнято Закон України "Про житловий фонд соціального призначення". На його виконання розроблено та прийнято постанову Кабінету Міністрів України від 31.01.2007 № 76 «Про затвердження Порядку утворення спеціалізованого будинку для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів і надання житлових приміщень у такому будинку та Типового положення про спеціалізований будинок для ветеранів війни та праці, громадян похилого віку та інвалідів». Зазначеним Урядовим актом місцеві адміністрації зобов'язані створювати будинки для проживання ветеранів та осіб з інвалідністю з комплексом служб побутового та соціально-медичного обслуговування [30, с. 56-57].

Відповідно до принципів ООН стосовно літніх людей літні люди повинні мати можливість вести гідний спосіб життя і не піддаватися експлуатації і фізичному або психологічному насильству. Гідне забезпечення старості своїх громадян – одне з головних завдань розвинених держав. Отримуючи соціальні послуги, люди похилого віку мають право на: повагу і гуманне ставлення з боку працівників закладів соціального обслуговування; вибір закладу і форми соціального обслуговування в порядку, встановленому

органами соціального захисту населення; інформацію про свої права і обов'язки за умови отримання соціальних послуг; відмову чи згоду на соціальне обслуговування; конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома працівникові закладу соціального обслуговування при наданні соціальних послуг; захист прав і законних інтересів, у тому числі в судовому порядку. Технології соціального обслуговування людей похилого віку включають в себе стаціонарні, напівстаціонарні та нестаціонарні форми [57, с. 43-44].

2.2. Принципи та моделі організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку

Обслуговування громадян похилого віку тісно пов'язане з їхнім соціальним захистом. Державна політика щодо людей похилого віку спрямована на те, щоб, зокрема, поліпшити якість життя зазначеної категорії населення та покращити адміністративні послуги відповідно до потреб громадян похилого віку. Питання про моделі соціальної політики досить складне і дискусійне. Адже кожна з країн відрізняється специфікою побудови соціальної політики, системою принципів і цілями управління, проводить власну систему реалізації функцій держави. Одними з найважливіших конституційних характеристик української держави є її характеристика як держави суверенної і незалежної, демократичної, соціальної та правової [55, с. 45]. Поняття «соціальна держава», або «держава соціального добробуту», вживається в Західній Європі ще з кінця 40-х років минулого століття. Найважливішою особливістю такого типу держави є високий рівень соціальної безпеки та соціальної захищеності її громадян. Досягнення такого рівня можливе завдяки проведенню ефективної соціальної політики. У формуванні та здійсненні соціальної політики задіяна чимала кількість суб'єктів, діяльність яких визначається конкретними соціальними інтересами і здійснюється на основі тієї або іншої нормативно-правової бази [55, с. 46].

Це – державні органи влади, органи місцевого самоврядування, недержавні організації, громадські об'єднання. Основним суб'єктом реалізації соціальної політики в сучасному світі є держава, яка визначає її загальні засади, стратегічну мету, завдання, пріоритети, нормативно-правову базу й проводить безпосередню практичну роботу з її реалізації.

Державна соціальна політика – це дії держави в соціальній сфері, що переслідують певні цілі, співвіднесені з конкретно-історичними обставинами, підкріплені необхідними організаційними і пропагандистськими зусиллями, фінансовими ресурсами і розраховані на певні поетапні соціальні результати. Незважаючи на те, що головним суб'єктом соціальної політики є держава, поряд з нею активну роль у соціальній політиці відіграють інші недержавні суб'єкти, зокрема профспілки і політичні партії [34, с. 259-263]. Головними показниками ефективності соціальної політики є рівень добробуту, освіти, здоров'я населення, соціальної стабільності, конструктивності відносин соціальних груп та інше. Питання стратегії (стратегічної мети) соціальної політики України як основи для визначення її моделі розглядається всі роки незалежності поспіль. Сьогодні суспільне усвідомлення цінності людського життя, необхідності сталого розвитку, оцінки людського капіталу, важливості повноцінного та гармонійного розвитку кожної особистості, її фізичних, моральних і духовних здібностей, а також необхідності створення умов для самореалізації людського потенціалу вимагають від науки і органів виконавчої влади об'єктивного та своєчасного визначення основних стратегічних напрямів і пріоритетів соціального розвитку України [30, с. 250-254].

Підвищення якості життєдіяльності населення є нагальною потребою сучасної України, зумовленою необхідністю консолідації суспільства, об'єднання зусиль усіх верств для реалізації цілей соціального розвитку з орієнтацією на досягнення високих соціальних стандартів, нормативів та інноваційних підходів. Необхідно критично переосмислити світовий досвід формування нового соціально-економічного простору відповідно до національних потреб і запитів, передбачивши заміну старих способів

розв'язання соціальних проблем принципово новими, більш ефективними. Стратегія соціальної політики являє собою своєрідний план розв'язання соціальних проблем країни конкретно на кожному історичному етапі. У демократичному суспільстві плюралізм ідеологій і наявність різних суб'єктів породжує розмаїтість цілей і стратегій соціальної політики. Кожна зі стратегій входить складовою частиною в ту або іншу ідеологію, модель і програму суспільного розвитку [1, с. 25].

Зважаючи на багатовекторність соціальної політики, в процесі її проведення важливо враховувати всі її напрями, не захоплюючись одними і не ігноруючи інші. Ефективність реалізації соціальної політики будь-кого рівня найбільшою мірою залежить від стану економіки, наявності необхідного фінансування соціальних програм за кошти держави, органів місцевого самоврядування, підприємств, спонсорів тощо. У процесі руху України до соціальної держави, вдосконалення соціальної політики та соціальної стратегії важливе значення має вміле та доречне використання міжнародного досвіду в цій сфері з врахуванням менталітету та ступеня економічного розвитку українського суспільства. У зарубіжній соціальній практиці стали загальноновизнаними запропоновані в 1990 році Г. Еспінг-Андерсеном три моделі соціальної держави і, відповідно, соціальної політики: ліберальна (або англосаксонська), континентально-європейська (консервативна) і скандинавська (або соціально-демократична). В основу класифікації покладені принципи доступності, ступені охоплення населення та перерозподілу доходів у системах соціального забезпечення. Важливе значення мало також з'ясування ролі та міри впливу на ці процеси політичних сил (партій, рухів, державної влади) [9, с. 135-141].

Ліберальна модель – ґрунтується на наявності у суспільній свідомості віри в регулюючі можливості ринку та розвинуту систему приватної благодійності. Її формування відбувалося в умовах домінування приватної власності, ринкових відносин і під впливом ліберальної трудової етики. Модель набула широкого розвитку в Австралії, США, Канаді, Великобританії

і Японії. Основними умовами функціонування ліберальної моделі було мінімальне втручання держави в ринкові відносини і обмежене застосування заходів державного регулювання. У внутрішньому валовому продукті державному сектору економіки належить лише невелика частка. Саме тому домінуючу роль у соціальній сфері відіграють недержавні органи, а приватні добродійні організації, створені за різними ознаками – етнічними, релігійними чи іншими [9, с. 251-260]. Така модель передбачає державні зобов'язання з соціального захисту лише для найбільш вразливих груп населення. Інші громадяни повинні забезпечувати себе самостійно. Тобто, в питаннях соціальних, зокрема забезпеченні свого добробуту, перевага надається не державі, а особистим зусиллям кожного окремого громадянина.

У рамках моделі соціальна підтримка громадян здійснюється за рахунок розвинених систем страхування і при мінімальному втручанні держави, а проблеми, що виникають між підприємцями і найманими робітниками з приводу соціального захисту, вирішуються переважно через профспілки. Для ліберальної моделі характерне надання адресної соціальної допомоги найбільш вразливим верствам при посиленні страхового принципу фінансування соціальних програм, а також зростання ролі особистих коштів в оплаті соціальних послуг. Держава з бюджету фінансує тільки послуги, включені в список мінімальних гарантій [52, с. 231-245]. Матеріальна допомога має адресну спрямованість і надається лише за наявності необхідних та перевірених підстав. Для втілення у життя та успішного функціонування моделі у сфері виробничих відносин мають бути створені максимальні умови для розвитку підприємницької активності. Власники підприємств нічим не обмежуються в прийнятті самостійних рішень щодо розвитку і реструктуризації виробництва, включаючи звільнення працівників.

Крім того, одним із різновидів цієї моделі соціальної політики є неоліберальна модель. У її основу покладені основні засади соціальної політики Великобританії, розробленої і втіленої в період правління англійських консерваторів, зокрема прем'єр-міністра Маргарет Тетчер (1979 -

1990 рр.) та її наступника – лейбориста Тоні Блера. Сутність соціальної політики Маргарет Тетчер полягала у максимальному переведенні її на комерційну основу при значному скороченні державних видатків на соціальну сферу (охорону здоров'я, освіту, житло, соціальне забезпечення) [51, с. 280-290]. З цією метою уряд здійснював роздержавлення, приватизацію і створював ринок сфери соціальних послуг, залучав на контрактній основі недержавні організації для їх надання. Проте унітарність Великобританії не дала можливості державі повністю втратити свій вплив на соціальну сферу. Тим більше, що основні засади державної політики в кінцевому підсумку теж визначала саме держава. Лейборитський уряд Тоні Блера, що прийшов на зміну консерваторам, проголосив новий політичний курс – «третій шлях», який виключав прихильність як до правої, так і до лівої ідеології. Ліберальна модель цілком відповідає своєму основному призначенню в умовах економічної стабільності або підйому. Однак вона виявляється недостатньо ефективною в умовах кризи, спаду чи вимушеного скорочення виробництва, яке супроводжується неминучим урізуванням соціальних програм, що призводить до значного погіршення становища багатьох соціальних груп, передусім жінок, молоді, людей похилого віку [4, с. 302-315]. Отже, сутність ліберальної політики полягає у зниженні ролі держави в розв'язанні соціальних проблем громадян, наданні їм якомога більшої свободи для самостійного вирішення соціальних проблем. Характерно, що така соціальна політика можлива за повної відсутності або слабкості лівих політичних сил, або їхніх представників, у владних структурах, оскільки основні їхні лозунги – це соціальний захист населення від можливих соціальних потрясінь та збільшення ролі держави у цьому питанні.

Континентально-європейська модель упроваджена в країнах із соціально орієнтованою ринковою економікою, зокрема, у Німеччині, Австрії, Італії, Франції, Голландії, яким характерна опора на правове регулювання системи соціального забезпечення. Вперше модель була розроблена наприкінці 40-х років ХХ ст. Християнсько-демократичною партією Німеччини і викладена у

так званих дюссельдорфських принципах, які включав в себе «природне право на роботу», «соціальне страхування як основу соціальної безпеки» та «соціальне страхування» згідно з доведеною нуждою із суспільних фондів поза соціальним страхуванням [3, с. 266-280]. Модель заснована на об'єднанні зусиль у розв'язанні соціальних проблем, коли відповідальність окремого підприємця замінена системою обов'язкової колективної відповідальності під контролем держави. Модель припускає наявність корпоративної системи соціального захисту в рамках підприємств. Уряд використовує соціальне партнерство як механізм узгодження інтересів найманих робітників і роботодавців, інструмент регулювання класової боротьби з метою підвищення рівня соціальної захищеності зайнятого населення. Така модель має бути обов'язковою попередньою умовою високо й добре організованого суспільства і є підсумком політичної прихильності суспільства принципам добробуту. Корпоративний тип поєднує у собі різні риси: яскраво виражена стратифікація як за рівнем доходу (особливо у Франції), так і за соціальним статусом; позиції держави тут значно сильніші; бюджетні відрахування на соціальні заходи приблизно дорівнюють страховим внескам працівників і роботодавців; основні канали перерозподілу перебувають або в руках держави, або під її контролем [4, с. 327-350]. При цьому держава прагне надавати перевагу системі страхового захисту. Завдяки цьому розмір соціальної допомоги пропорційно залежить від трудових доходів і розмірів відрахувань на страхові платежі. Зокрема Німеччина на соціальні програми витрачає значні кошти: якщо у 1960 році частка видатків на ці цілі становила 20,4 % ВВП, то у 1981 році вона сягнула 29,2 %. Щоправда, в умовах економічних негараздів видатки на соціальні програми значно знижуються. Так сталося у Німеччині, де було заплановане скорочення в соціальній сфері. Безробітним скасовують пенсійне страхування та бонуси в разі скорочення розмірів соціальної допомоги. Крім того, їх позбавляють так званих батьківських грошей. Федеральне агентство з питань праці саме вирішуватиме, чи мають сенс програми на підтримку безробітних. У перший рік планувалося заощадити 4,3

мільярда євро, а до 2014 року — 10,2 мільярда євро. Відмінною рисою континентально-європейської моделі є «самоврядність» страхових кас, що перебувають у спільному веденні власників підприємств і впливових профспілок, які представляють інтереси найманих робітників. Розмір гарантованих виплат у разі безробіття залежить від виробничого стажу, а строки — від тривалості сплати страхових внесків, їхньої величини і віку працівника. У багатьох країнах період виплат допомоги з безробіття збільшений для осіб старше 50 років[19, с. 116-120].

Скандинавська модель. Провідна роль у соціальному захисті населення відводиться державі, яка надає базове забезпечення всім громадянам країни з державного і місцевого бюджетів, сформованих за рахунок податків. На відміну від ліберальної моделі, де кожен сам піклується про свій добробут і забезпечення, ця модель соціальної політики заснована на концепції солідарності, у якій соціальний захист розглядається як справа всього суспільства, а не окремо взятих індивідів. Саме тому її нерідко називають солідарною. Така модель знайшла практичне втілення в країнах Північної Європи — Швеції, Норвегії, Фінляндії, Данії, а також у Нідерландах і Швейцарії. Соціально-демократична модель ґрунтується на таких принципах соціального захисту: всі люди мають однакову цінність, незалежно від віку і продуктивності; суспільство не може відмовитися від слабких елементів і повинне створювати їм умови і надавати можливості для задоволення своїх потреб; соціальні послуги і сервіс надаються на добровільних засадах. У разі браку добровільності, державою можуть вживатися примусові методи; соціальний захист повинен бути безперервним, всебічним і охоплювати всі сфери життя; він повинен бути гнучким, доступним і здатним вирівнювати соціальні умови для всіх груп населення. Такий підхід допомагає перебороти розрив у соціальних можливостях як слабких груп зокрема, так і всього суспільства загалом [52, с. 315-335]. Наприклад, усі повинні мати рівну можливість для одержання освіти, кваліфікації і оплачуваної роботи, тобто стати нормальними самозабезпечувати членами суспільства. Пріоритетними

завданнями державної соціальної політики вважаються загальна зайнятість, вирівнювання доходів населення та пом'якшення розшарування суспільства за рівнем доходу. Розвинутий державний сектор економіки служить основою фінансування соціальної сфери, зміцненню якої сприяє високий рівень оподаткування. Частка державних витрат у ВВП становить у Швеції 66%, у Данії 61%, у Фінляндії 56% [50, с. 70-76]. Основна частина цих витрат спрямовується на задоволення соціальних потреб населення. Досить значну частину становлять і трансферні платежі, завдяки яким відбувається перерозподіл національного продукту на користь найменш забезпечених верств населення. Головною особливістю цієї моделі є універсалізація соціального захисту населення як гарантованого права всіх громадян, забезпеченого державою. Модель відрізняється високою роллю держави в усупільненні доходів і загальнонаціональних соціальних механізмів управління. Держава забезпечує високий рівень якості і загальнодоступність соціальних послуг, у тому числі безкоштовне медичне обслуговування, освіти тощо [52, с. 370-375]. Скандинавський тип соціальної держави характерний універсалізмом і перерозподілом доходів завдяки прогресивній системі оподаткування населення. Модель заснована на системі соціального страхування з певними відрахуваннями внесків працюючих і роботодавців. Боротьба з бідністю поєднується з підтримкою високих стандартів життя всіх громадян.

Відзначені три моделі ніде у світі не зустрічаються в чистому вигляді, являючи собою «ідеальні типи» соціальної держави, кожний з яких має свої переваги і недоліки. На практиці можна спостерігати сполучення елементів ліберальної, корпоративної і соціал-демократичної моделей при явній перевазі рис однієї з них. У Канаді, наприклад, поряд зі страховою пенсією існує так звана народна пенсія. Аналогічна пенсія введена і в Австралії. У США існує безліч допомог, виплачуваних окрім кас соціального страхування. Там діє не менше 100 програм матеріальної допомоги, які розрізняються за масштабами, виборчими критеріями, джерелами фінансування і цілями [22, с. 135-149].

2.3. Аналіз особливостей адміністративного обслуговування громадян похилого віку

На жаль, в Україні політика щодо обслуговування громадян похилого віку суперечлива. Через відсутність чітко визначеної концепції, стратегії та пріоритетів, необхідної економічної бази, надмірну заполітизованість українського суспільства чимало соціальних програм мають популістський, декларативний характер. Вироблення з врахуванням світового досвіду концепції соціальної держави, на основі якої можливі розробка системи соціального захисту та вдосконалення соціальної політики, мають наблизити Україну до європейських стандартів стабільного соціального розвитку [25, с. 4-9].

У будь-якій країні завжди є найвразливіші групи, які потребують підвищеної уваги з боку суспільства та держави. Практика розвинених країн свідчить, що захист соціально вразливого населення повинен бути пріоритетним напрямком соціальної політики держави. Соціально вразливі верстви населення – це індивіди або соціальні групи, що мають більшу за інших ймовірність зазнати соціальних збитків від дії економічних, екологічних, техногенних та інших чинників сучасного життя. До соціально-вразливих категорій населення, що потребують першочергової допомоги з боку держави, відносяться: пенсіонери, особи з інвалідністю, сім'ї з дітьми, діти-сиріти, молодь, безробітні, постраждалі від Чорнобильської катастрофи, малозабезпечене населення, та ін.[40, с. 26].

Так, з метою забезпечення ефективного здійснення права осіб похилого віку на соціальний захист, зокрема, для надання зазначеній категорії можливості якомога довше залишатися повноцінними членами суспільства, шляхом:

- забезпечення достатніх ресурсів, які дозволяли б їм жити на задовільному рівні і брати активну участь у суспільному, соціальному і культурному житті;

- забезпечення інформації про послуги і програми, які існують для осіб похилого віку, а також про можливості їхнього використання такими особами;
- забезпечення житла, пристосованого до їхніх потреб і стану здоров'я, або шляхом надання належної допомоги для реконструкції їхнього житла;
- забезпечення медичного обслуговування та послуг, яких вимагає їхній стан здоров'я [10, с. 28-35].

На сьогодні велику увагу Уряд України приділяє посиленню соціального захисту осіб похилого віку з числа ветеранів війни та дітей війни, життєзабезпечення яких підтримується системою пільг та компенсацій. Ветеранам війни відповідно до Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» надаються пільги щодо користування житлово-комунальними послугами, оплати послуг зв'язку, санаторно-курортного лікування, ремонту житла, проїзду в міському та приміському транспорті, встановлені надбавки до пенсії. Вказана категорія громадян має право на отримання соціальних послуг. [40, с. 15]

Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» особам похилого віку держава гарантує право на отримання соціальних послуг. Соціальну допомогу громадянам похилого віку, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування, за їх бажанням може бути надано або у відповідній соціальній установі (будинку інтернаті, територіальному центрі соціального обслуговування, будинку для ветеранів, пансіонаті для громадян похилого віку), де вони перебувають тимчасово або постійно, або безпосередньо за місцем проживання вдома. Підставою для організації соціального обслуговування та надання соціальних послуг громадянам є висновок лікувально-профілактичної установи про ступінь втрати особою здатності до самообслуговування. Соціальні працівники та соціальні робітники надають самотнім непрацездатним громадянам та інвалідам соціальні послуги відповідно до договору. Такий договір укладається між

одиноким непрацездатним громадянином і територіальним центром або відділенням соціальної допомоги вдома [10, с. 115-126]. Велику увагу в стаціонарних установах приділяють організації відпочинку та культурного обслуговування громадян похилого віку. Громадяни похилого віку, які проживають в стаціонарних установах, за бажанням мають право на працевлаштування на роботу, доступну їм за станом здоров'я, на умовах трудового договору. Діяльність стаціонарних установ, де проживають особи похилого віку, постійно вдосконалюється, впроваджуються сучасні технології соціального обслуговування та методи соціальної роботи, розпочато здійснення індивідуальної оцінки потреби в допомозі та соціальних послугах. Одночасно зі зміцненням вже існуючих стаціонарних установ основною тенденцією розвитку системи соціального обслуговування осіб похилого віку є створення стаціонарних закладів нового типу. На сьогодні в Україні формується мережа будинків-інтернатів та стаціонарних відділень з невеликою чисельністю проживаючих. Створення таких соціальних закладів у громаді дає змогу наблизити стаціонарні послуги до звичайного місця проживання осіб похилого віку, не розривати родинні та соціальні зв'язки, що склалися протягом життя. [9, с. 151-163]. В системі праці та соціального захисту населення розвинена мережа територіальних центрів соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян, які надають соціальні послуги особам похилого віку за місцем проживання у громаді. Територіальний центр соціального обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян є спеціальною державною або комунальною установою, що надає послуги пенсіонерам, інвалідам, одиноким непрацездатним громадянам та іншим соціально незахищеним громадянам вдома в умовах стаціонарного, тимчасового та денного перебування, які спрямовані на підтримання їхньої життєдіяльності та соціальної активності. [10, с. 24]

З метою посилення соціальної захищеності громадян, які перебувають у складних життєвих обставинах і відповідно до законодавства мають право на

соціальне обслуговування, Урядом прийнято рішення щодо впровадження нового виду соціальних послуг. Зокрема затверджено Порядок призначення і виплати компенсації фізичним особам, які надають соціальні послуги. Впровадження такого виду послуг дало змогу не обмежувати право людини похилого віку на отримання соціальних послуг тільки в стаціонарній установі або через територіальний центр. Людина, яка має потребу у послугах, за її вибором, може отримувати їх від фізичної особи, таким чином соціальні послуги було наближено безпосередньо до місця проживання літньої людини, яка потребує постійного стороннього догляду. [6, с. 55]

Новою формою надання соціальних послуг з проживання стало створення у регіонах України спеціалізованих житлових будинків для одиноких ветеранів війни і праці, пенсіонерів та осіб з інвалідністю у складі яких діють служби соціально-побутового призначення, медичного обслуговування, створено умови для організації дозвілля. Для наближення соціальної допомоги та послуг ветеранам війни, які мешкають у сільській місцевості, при сільських та селищних радах організовано центри соціального захисту населення за місцем проживання. Вказані центри є структурними підрозділами органів праці та соціального захисту населення, їх працівники тісно співпрацюють з первинними організаціями ветеранів війни щодо надання потребуючим побутової допомоги. [6, с. 7-8].

Можна зробити висновок, що система соціального захисту людей похилого віку в Україні на теоретичному та законодавчому рівні закріплена досить ґрунтовно. Водночас в Україні визначені напрями реформування системи соціальних послуг, які передбачають створення широкої мережі служб та закладів, які надають якісні послуги, залучення до надання соціальних послуг недержавних організацій, наближення соціальних послуг, децентралізація процесів управління, фінансування, розташування послуг, реорганізація існуючих інституційних установ та створення альтернативних послуг та механізмів фінансування, розширення можливостей щодо вибору послуг та участі у цьому процесі, підвищення результативності надання

соціальних послуг через впровадження технологій з покращення якості. Одним з важливих заходів у вирішенні цих завдань є наявність професійно підготовленого персоналу, оволодіння керівниками та спеціалістами усіх рівнів сучасними методами соціальної роботи, методами управління якістю послуг. [34, с. 234-235]

Сьогодні різко знижуються реальні доходи та рівень життя громадян України, особливо пенсіонерів, осіб з інвалідністю. Нестабільність в економіці, гостро відчувається дефіцит держаного бюджету, практично не зменшується чисельність людей з доходом нижче прожиткового мінімуму, посилюється диференціація населення за доходами, збільшується напруга на ринку праці, зростає заборгованість по виплаті заробітної плати, пенсій та соціальних допомог, гостро проявляються тенденції неблагополуччя. Таке становище вимагає від держави та неурядових організацій, громадських об'єднань прийняття адекватних заходів перш за все в сфері розвитку системи соціального захисту населення та забезпеченні соціальної небезпечності [35, с. 42-43]. Тому основною задачею органів соціального захисту населення – підтримка цих категорій населення, надання їм різного виду допомог. В тому числі велике значення у вирішенні багатьох проблем людей, які опинилися в тяжкій життєвій ситуації має їх соціально-побутове обслуговування. Соціальне обслуговування є однією з підгалузей соціального забезпечення. Під ним розуміється сукупність правових норм, що регулюють порядок надання установами охорони здоров'я, соціального захисту населення та іншими органами безоплатно чи на пільгових умовах соціальних послуг окремим категоріям громадян [13, с. 136-145].

Соціальне обслуговування представляє собою діяльність соціальних служб по соціальній підтримці, наданню соціально-медичної (путівки, стаціонарне лікування, надання ліків); соціально-правової (консультації, роз'яснення прав); соціально-побутової (послуги на дому); соціально-психологічної, матеріальної допомоги; адаптації і реабілітації громадян, які знаходяться в тяжкій життєвій ситуації.

У більшості регіонів нашої держави розроблені програми соціального захисту, які передбачають систему заходів по наданню необхідних, в тому числі і побутових, видів допомоги. У зв'язку з зростанням цін і тарифів на послуги підприємств побуту (перукарські, лазні, ремонт взуття, прання білизни, хімчистки одягу, її пошиття та ремонт та інші різноманітні послуги) органи соціального захисту населення, з врахуванням місцевих умов та економічних можливостей, визначають оптимальні шляхи організації роботи по наданню побутових послуг соціально незахищеним категоріям населення [20, с. 16-21].

Основним критерієм для визначення громадян, які потребують різних видів адресної допомоги, являється середній дохід на одного члена сім'ї, в залежності від якого диференціюється розмір оплати громадянами наданих їм послуг: за повну плату, з частковою оплатою чи безоплатно.

Мету соціального обслуговування можна сформулювати таким чином - надання нужденним додаткової допомоги у вигляді здійснення на їх користь певних дій побутового характеру. Адміністративне обслуговування – надання державою, суспільством безкоштовних послуг. Звичайно, подібну додаткову допомогу надають не тільки непрацездатним і людям похилого віку, але й іншим категоріям громадян через існуючу в суспільстві сферу послуг [13, с. 161-172]. Особливість адміністративного обслуговування полягає в тому, що:

- його здійснюють за рахунок створених спеціальних фондів;
- його надають безкоштовно;
- воно є однією із функцій держави.

Сфера послуг має дві головні функції: економічну і соціальну. Економічна функція розкриває роль послуг у створенні додаткових життєвих благ населення. Соціальна функція пов'язана із задоволенням матеріальних, соціальних, культурних і побутових потреб членів суспільства, зміцненням їхнього здоров'я. Формами соціального обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю є:

- соціальне обслуговування за місцем проживання (вдома);
- напівстаціонарне соціальне обслуговування у відділеннях денного перебування (відділення соціально-побутової та медико-соціальної реабілітації);
- стаціонарне соціальне обслуговування в стаціонарних установах соціального обслуговування (будинках-інтернатах, пансіонатах тощо);
- термінове соціальне обслуговування (разове забезпечення безкоштовним гарячим харчуванням, продуктовими наборами, забезпечення одягом тощо);
- соціально-консультативна допомога;
- надання житлових приміщень у будинках житлового фонду соціального використання [32, с. 174-183].

Не у всіх країнах світу соціальне обслуговування розуміється однаково. Нерідко в цьому термініві вкладений різний зміст. Наприклад, у Фінляндії в «Законі про соціальне обслуговування» (1982) під соціальним обслуговуванням розуміється «сукупність соціальних послуг, підтримки засобами до існування, соціальних допомог і пов'язаних з ними діями, які покликані служити зміцненню соціальної забезпеченості і сприяти розвитку окремої людини, сім'ї, групи, спільноти» [46, с. 2]. На даний час в Україні визначений перелік категорій громадян, які мають право на соціальне обслуговування, в тому числі і на соціально – побутове обслуговування на пільгових умовах.

До таких категорій, як правило відносяться: одинокі особи похилого віку, які перебувають на обслуговуванні у відділеннях соціальної допомоги на дому, інваліди з дитинства, по зору, з порушеннями опорно-рухового апарату, особи які страждають тяжкими формами алергійних захворювань та інші особи, які потребують сторонньої допомоги [19, с. 112-129]. Соціальне обслуговування є однією з підгалузей соціального забезпечення. Під ним розуміється сукупність правових норм, що регулюють порядок надання

установами охорони здоров'я, соціального захисту населення та іншими органами безоплатно чи на пільгових умовах соціальних послуг окремим категоріям громадян.

Законодавством України передбачено такі види соціального обслуговування:

1. Обслуговування в стаціонарних закладах. Даний вид соціального обслуговування направлений на надання всесторонньої соціальної допомоги особам, які потребують за станом здоров'я чи з інших причини постійного стороннього догляду і нагляду (наприклад, догляд за душевно хворими, особами з інвалідністю).

Соціальне обслуговування в стаціонарних установах здійснюється шляхом надання соціальних послуг громадянам, які частково чи повністю втратили можливість здійснювати самообслуговування і потребують постійного стороннього догляду. Даний вид соціального обслуговування повинен забезпечувати створення відповідних віку та стану здоров'я умов життєдіяльності, проведення заходів медичного, психологічного, соціального догляду, харчування, а також організацію посиленої трудової діяльності, відпочинку та дозвілля [6, с. 26-30].

2. Напівстаціонарне обслуговування – здійснюється відділеннями денного, нічного перебування при центрах соціального обслуговування або органах соціального захисту населення. Організація денного перебування в установах соціального обслуговування з наданням соціально-побутового, соціально-медичного та іншого обслуговування особам, які зберегли здатність до самообслуговування та які можуть самостійно активно рухатися.

3. Соціальне обслуговування вдома – направлене на підтримання соціального статусу своїх підопічних, а також на захист їх законних прав та інтересів. До числа надомних, гарантованих державою послуг входять: сприяння і організації ритуальних послуг, приготування обідів, читання преси та інші послуги [50, с. 87].

4. Матеріальна допомога – надається у вигляді грошей, продуктів харчування, засобів санітарії та гігієни, одягу, взуття, спеціальних транспортних засобів, технічних засобів реабілітації інвалідів та осіб, які потребують стороннього догляду.

5. Надання тимчасового притулку в спеціалізованих установах соціального обслуговування дітям-сиротам, неповнолітнім дітям без належного догляду, громадянам, які опинилися в складній життєвій ситуації, громадянам без визначеного місця проживання, особам, які постраждали від психічного чи фізичного насилля та іншим клієнтам [6, с. 26-32].

Отже, діяльність у сфері соціального обслуговування громадян похилого віку та осіб з інвалідністю будується на певних принципах, які закріплені законодавством: дотримання прав людини і громадянина; надання державних гарантій у сфері соціального обслуговування; забезпечення рівних можливостей в отриманні соціальних послуг та їх доступності для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю; наступності всіх видів соціального обслуговування; орієнтації соціального обслуговування на індивідуальні потреби громадян похилого віку та осіб з інвалідністю; пріоритету заходів щодо адаптації громадян похилого віку.

Люди похилого віку – це одна з найбільш незахищених категорій населення. Вони постійно потребують психологічної та юридичної допомоги. Технологія обслуговування громадян похилого віку повинна будуватися на властивих їм особливостях із урахуванням тих проблем, з якими вони зустрічаються в процесі свого соціального та особистісного функціонування [4, с. 33-36]. У роботі з людьми похилого віку передбачено вирішення таких завдань:

- попередження причин, які породжують проблеми літніх людей;
- сприяння практичній реалізації прав і законних інтересів, забезпеченню можливостей самореалізації і самовиявлення людей похилого віку і попередження соціальної ізоляції, відсторонення від активного життя;

- забезпечення рівності і врахування можливостей літніх людей при отриманні соціальної допомоги і послуг;
- диференціація підходів до розв'язання проблем різних груп людей похилого віку на основі врахування факторів соціального ризику, які впливають на їхній стан;
- виявлення індивідуальних потреб людей похилого віку в соціальній допомозі та обслуговуванні;
- адресність при наданні соціальних послуг з пріоритетом сприяння літнім людям в ситуаціях, які загрожують їхньому здоров'ю і життю;
- використання нових технологій, які спрямовані на задоволення потреб людей похилого віку;
- забезпечення інформованості літніх громадян при можливості соціальної допомоги і послуг [28, с. 111-135].

Нині в Україні частка осіб у віці 60 років та старше в загальній чисельності населення є однією з найвищих у світі. Держава гарантує кожному ветерану праці та громадянину похилого віку належний рівень життя, задоволення різноманітних життєвих потреб, надання різних видів допомоги шляхом: реалізації права на працю відповідно до професійної підготовки, трудових навичок і з урахуванням стану здоров'я; забезпечення пенсіями і допомогою; надання житла; створення умов для підтримання здоров'я і активного довголіття відповідно до сучасних досягнень науки; організації соціально-побутового обслуговування, розвитку мережі матеріально-технічної бази для стаціонарних закладів і надомних форм обслуговування громадян похилого віку, а також підготовки спеціалістів.

Власне умови становлять суть адміністративних послуг, створення і розподіл яких є пріоритетним напрямом функціонування систем державного управління у правових суспільствах та необхідною умовою врегулювання різних сфер взаємовідносин індивіда, суспільства і держави, що передбачає дотримання відповідного процесу їх реалізації [22, с. 149-160]. Досвід інших країн світу щодо забезпечення порядку надання послуг населенню вказує на

наявність практики «універсамів послуг», яка передбачає зосередження представництв багатьох органів у одному приміщенні або створення єдиної приймальні документів, що потім надходять до відповідного адміністративного органу, який приймає рішення. Ці «універсами» створюють на рівні органів місцевої влади у великих містах, і їх суть така:

- в одному місці і приміщенні можна отримати всі (або майже всі) послуги, що надають на цьому адміністративно-територіальному рівні. Однак таке організаційне утворення не означає, що окремі органи чи їх структурні підрозділи автоматично перестають існувати чи вести прийом громадян у своїх офісах;

- у такій установі особа може отримати будь-яку адміністративну послугу або, принаймні, подати заяву на її отримання – починаючи від одержання паспорта і закінчуючи призначенням субсидії. Тобто, в одному місці можна вирішити одразу декілька проблем;

- така установа відкрита для прийому громадян протягом всього робочого тижня, а також у суботу;

- в одному місці набагато легше створити довідково-інформаційний ресурс щодо адміністративних послуг;

- у цій самій установі доцільно відкрити відділення банку чи касу, щоб одразу приймати державне мито чи інші платежі за послуги; така концентрація дає змогу також гучно вдосконалювати процедуру опрацювання звернень громадян за адміністративними послугами, тобто вдосконалювати внутрішню організаційну діяльність органів влади;

- один із результатів – органи влади не потерпають від «прийомних днів»;

- за такої організації процесуальних відносин між органами влади і їх службовими особами з громадянами усувається безпосередній контакт між ними, що дає змогу знизити рівень корупції у цій сфері [24, с. 150-163].

Важливою під час надання послуг є реалізація принципу «єдиного вікна», який передбачає оптимізацію внутрішньо - адміністративних процедур

надання адміністративних послуг, за якою залучення громадянами до процесів міжвідомчих погоджень, збирання факультативних довідок та інших супровідних документів має бути мінімальним. Сьогодні електронні послуги є одним із провідних напрямів послуг у світі. Розвиток інформаційних технологій дає змогу зробити спілкування особи з владою максимально комфортним для споживача. Застосування позитивного світового досвіду передбаченого Концепцією розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, призначення якої полягає в тому, щоб «прості люди» могли витратити менше свого часу, не менш цінного, ніж час чиновників, на заповнення паперів та оплату послуг [13, с. 178-185].

Сучасна держава не управляє суспільством, а надає йому послуги. Громадяни є не прохачами у відносинах із органами влади, а споживачами адміністративних послуг. Держава повинна орієнтуватися на потреби та очікування споживача адміністративних послуг, так само, як це роблять у приватному секторі. Сучасний стан надання адміністративних послуг, в тому числі, особам похилого віку характеризується багатьма об'єктивними та суб'єктивними недоліками. Окремі проблеми зумовлені недосконалим законодавством, яке не завжди враховує потреби юридичних та приватних осіб у регулюванні їхніх відносин з адміністративними органами. Серед таких недоліків можна виділити:

- наявність необґрунтованих видів адміністративних послуг;
- перекладання обов'язків адміністративних органів щодо збирання довідок, візування, погодження на осіб;
- обмеженість днів та часу прийому громадян;
- проблеми доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративної послуги;
- суперечливе правове регулювання та неналежне регулювання процедурних питань тощо [28, с. 154-163].

Проаналізувавши теоретичний аспект дослідження, ми зробили висновок, що стан громадян похилого віку свідчить про те, що вони є

найбільш соціально незахищеними категоріями населення, яка потребує особливої уваги з боку держави. На сьогодні в Україні створено систему законодавства щодо соціального захисту людей зазначеної категорії. Законодавчі акти спрямовані на підтримку громадян похилого віку, повернення їх до самостійного повноцінного життя.

Досвід зарубіжних країн відносно якісного забезпечення адміністративного надання послуг населенню вказує на наявність практики «універсамів послуг», яка передбачає зосередження представництв багатьох органів у одному приміщенні або створення єдиної приймальні документів, що потім надходять до відповідного адміністративного органу, який приймає рішення. Таким чином, громадяни, зокрема, похилого віку, зможуть вирішити низку питань по різних напрямках максимально швидко та зручно для себе [35, с. 45-48].

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ АДМІНІСТРАТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН ПОХИЛОГО ВІКУ

3.1. Трансформація адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Пенсійному фонді України

За 30 років свого існування Пенсійний фонд України утвердився у суспільстві як міцна, потужна державна установа. Реагуючи на запити суспільства, Фонд постійно рухається вперед, модернізується і реформується. Працівники установи щоденною кропіткою працею примножують досягнуті здобутки та втілюють у життя нові ідеї. Відкритість і людяність – слова, що стали ціннісними орієнтирами у роботі Фонду.

В роки перебудови, одночасно зі спробами поліпшення пенсійного забезпечення громадян, в СРСР почалися процеси переведення пенсійної системи на ринкові рейки [16, с. 1-10]. У цій ситуації назріла необхідність у зміні підходів до акумулювання пенсійних коштів. Стало цілком очевидно, що цими питаннями повинна перейматися спеціальна фінансова установа, яка б здійснювала перерахування коштів на пенсійне забезпечення і якої на той час не було ані в Радянському Союзі, ані в Україні. Саме так зародилася концепція створення спеціалізованої фінансової інституції – Пенсійного фонду СРСР. Уперше було передбачено, що однією з умов одержання права на трудову пенсію є сплата страхових внесків. Уже з перших днів 1991 рік нова пенсійна установа почала акумулювати страхові обов'язкові платежі підприємств і громадян, що дало можливість у грудні цього ж року вперше профінансувати видатки на виплату пенсій за кошти Фонду, а не державного бюджету. Фактично Пенсійний фонд Союзу функціонував лише один рік і припинив свою діяльність після розпаду СРСР. Після проголошення незалежності України в серпні 1991 року постало нагальне питання – створення власної

незалежної системи пенсійного забезпечення. У листопаді цього ж року було ухвалено Закон України «Про пенсійне забезпечення», який чітко визначав статус Пенсійного фонду як самостійної фінансово-банківської системи. Урядовою постановою був затверджений перший склад правління Пенсійного фонду та перше положення про Фонд, на підставі якого він почав діяти [59, с. 2-4].

Цікавий і той факт, що у 1991-1993 роках відбулися перші спроби впровадження елементів розширеного відтворення пенсійних фінансів, притаманних накопичувальним пенсійним системам. Спроби полягали в тому, що у зазначений період тимчасово вільні кошти Пенсійного фонду задля одержання прибутку розміщували на банківських депозитах, вкладали у статутні фонди підприємств, використовували для надання кредитів тощо. Такі дії, хоч і забезпечили певний прибуток Пенсійному фонду, проте виявилися не зовсім вдалимими з точки зору адміністрування та належного правового забезпечення і були припинені у середині 1993 року [58, с. 5-8].

На початку 2000-х років у Пенсійному фонді України було впроваджено унікальну систему персоніфікованого обліку відомостей у системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, аккумулявано функції нарахування і виплати пенсій, створено механізми впливу на боржників, а також налагоджено чіткий контроль за платежами та електронний режим обробки даних, розроблено базове пенсійне законодавство. Тобто відбувся процес створення нормативно-правової та організаційно-технічної бази пенсійної реформи. З ухвалою Закону України «Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування» практично відбувся перехід України від системи пенсійного забезпечення до системи пенсійного страхування і фактично затвердив створення трирівневої пенсійної системи [16, с. 16-17]. В основу нової пенсійної системи було покладено страховий принцип чіткого розподілу матеріального забезпечення в старості залежно від особистого трудового внеску громадян до системи пенсійного страхування: розподіляти тільки те, що фактично сплачене, тобто зароблене.

Використання нової формули обчислення пенсії дало змогу диференціювати розміри пенсій залежно від тривалості стажу та величини заробітку кожного окремого пенсіонера: від кожного по можливостях, кожному по заслугах. Було встановлено об'єктивну справедливу шкалу пенсійних виплат.

З 2008 року з метою підвищення якості обслуговування громадян та надання роз'яснень щодо законодавчих змін у системі пенсійного забезпечення розпочав роботу Контакт-центр Пенсійного фонду [58, с. 5]. Саме в цей період розпочинаються заходи з організаційно-технологічної модернізації Фонду. Зокрема, відповідно до постанови правління Пенсійного фонду, з березня 2009 року була запроваджена процедура добровільної участі громадян України, які працюють за кордоном, у солідарній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування. У цьому ж році в органах Пенсійного фонду розпочався пілотний проєкт запровадження нової системи надання послуг, яка мала на меті: спрощення процедури отримання та скорочення строків надання послуг в органах Пенсійного фонду України; поліпшення комфортності для одержувачів та покращення якості надання послуг; підвищення поінформованості одержувачів про порядок, способи і умови отримання послуг. Першим етапом модернізації обслуговування громадян похилого віку стало оснащення всіх управлінь Фонду інформаційними кіосками та створення Центральної бази даних одержувачів пенсій, а другим – відкриття в міських і районних управліннях залів обслуговування громадян за принципом «єдиного вікна» [57, с. 7]. Такий пілотний проєкт у 2009 році був успішно випробуваний на базі головного управління Фонду у Хмельницькій області. Упродовж експерименту відпрацьовувалась абсолютно нова на той час схема роботи, яка передбачала наявність автоматизованого робочого місця працівника Фонду, електронну пенсійну справу пенсіонера та електронне пенсійне посвідчення. Зокрема, запровадження електронної пенсійної справи мало на меті спростити доступ до бази даних, що, у свою чергу, надало б можливість за кілька хвилин підготувати довідку за запитом пенсіонера. А для страхувальників

передбачалося, що буде введений єдиний електронний звіт з можливістю передачі даних через мережу Інтернет за допомогою цифрового електронного підпису [57, с. 43].

Саме в рамках Хмельницького експерименту модернізоване пенсійне посвідчення пройшло першу «обкатку». Це була пластикова картка, з одного боку якої нанесені прізвища, ім'я, по батькові та фото власника, з другого – електронний чип. Посвідченням можна буде користуватися як соціальним паспортом пенсіонера. Наступний етап пенсійної реформи розпочався 2011 року. Зокрема, у липні 2011 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про заходи щодо законодавчого забезпечення реформування пенсійної системи», який передбачав зміни у пенсійному забезпеченні у солідарній системі, уточнював положення, які стосуються функціонування обов'язкової накопичувальної пенсійної системи – другого рівня системи пенсійного забезпечення та вносив зміни до 22 законів України [56, с. 4-5]. Було змінено кілька параметричних показників пенсійної системи: поступово підвищено пенсійний вік для жінок до 60 років; страховий стаж – до 30 років для жінок і до 35 для чоловіків; пенсійний вік чоловіків-держслужбовців – до 62 років; встановлено максимальний розмір пенсії на рівні 10 прожиткових мінімумів для осіб, які втратили працездатність; зменшено з 90% до 80% заробітної плати для нарахування пенсій державним службовцям та ін. У 2012 році, завдяки напрацюванням, отриманих під час експерименту з модернізації системи обслуговування громадян, проведеного в Хмельницькій області, новий порядок прийому та обслуговування за принципом «єдиного вікна» було забезпечено в усіх територіальних органах Фонду. Крім того, для поліпшення якості обслуговування громадян та впровадження технологій електронного урядування в соціальній сфері з жовтня 2012 року розпочав роботу вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України. Саме відтоді в усіх органах Фонду починається відлік часу із запровадженням

єдиної централізованої бази даних усіх пенсіонерів країни та єдиної бази призначення пенсій [56, с. 6-7].

Однією із знакових подій 2016 року стало ухвалення Урядом ініційованої Пенсійним фондом Стратегії модернізації Пенсійного фонду України на період до 2020 року, яка стала свого роду дорожньою картою поступового руху Пенсійного фонду України на шляху вдосконалення на наступні п'ять років. Стратегія визначила основні напрями проведення модернізації у всіх абсолютно аспектах діяльності Фонду: і якості обслуговування громадян, і вдосконалення управління фінансовими ресурсами Фонду, і впровадження сучасних управлінських та інформаційних технологій, і скорочення адміністративних видатків, і забезпечення прозорості та відкритості в роботі Фонду. Тобто вона дала старт до впровадження європейських стандартів функціонування і надання послуг у пенсійній системі. І починаючи з 2016 року, робота Фонду була організована саме принципами, визначеними у Стратегії [47, с. 158-161].

За останні два роки Фонд стрімко просунувся у напрямі впровадження та розвитку інформаційних технологій, значно вдосконалив систему обслуговування громадян похилого віку і реалізував ще багато планів та проєктів. Впроваджено єдині стандарти і сучасні технології обслуговування у сервісних центрах (фронт-офісах), на віддалених робочих місцях, у тому числі в об'єднаних територіальних громадах. Створено умови для дистанційного доступу громадян до сервісів, у тому числі подання заяв (звернень), через вебпортал електронних послуг Фонду з використанням кваліфікованого електронного підпису [59, с. 9-13]. Впроваджено технології індивідуально-масового SMS – інформування громадян з питань пенсійного забезпечення, набутого страхового стажу. Реалізовано можливості для обліку трудових відносин в електронному вигляді, у тому числі щодо оцифрування паперових трудових книжок. Створено підрозділи ретроконверсії. Проводиться оцифрування архіву паперових пенсійних справ.

Впроваджено технологію обробки пенсійної документації у відокремлених підрозділах (бек-офісах) та створення на їхній основі електронних пенсійних справ і системи централізованого призначення (перерахунку) та виплати пенсій. Впроваджено систему електронного документообігу та реалізовано технологію передачі відомостей банкам в електронному вигляді [59, с. 14-17].

Окрему увагу необхідно звернути на обслуговування громадян похилого віку з моменту запровадження карантину з березня 2020 року, зокрема, відповідно до Постанови Кабінету Міністрів від 11.03.2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» по всій країні відбулося запровадження карантину. Це, в свою чергу, потребувало переформатування процесу надання послуг державними установами. Не став винятком і Пенсійний фонд України. Від початку карантину робота органів Фонду була спрямована у двох напрямках [59, с. 18-25]. Перший: забезпечити безперервну діяльність і виконання всіх основних функцій у нестандартних умовах. Другий: захистити своїх співробітників, адже вони такі ж члени громади, як і всі інші. Органи Пенсійного фонду стикнулися з проблемою, що перелаштуватися на інший режим роботи важко не тільки функціонально, а й морально. Але все, що можна було зробити для дистанційної роботи, було зроблено. Багато працівників працювали на відділених робочих місцях майже цілодобово. Виконували всі необхідні функції з призначення і перерахунку пенсій, опрацювання звернень громадян, пакетних завдань щодо нарахування пенсій і проведення масових перерахунків пенсій. Була організована доставка на роботу працівників, забезпечення їх засобами індивідуального захисту (масками, дезінфікуючими засобами тощо) [58, с. 6]. Але головна робота була зосереджена на основних напрямках. Відповідно до вимог карантину і, відповідно, до вимог Комісії з питань техногенно-екологічної безпеки, в кожній області був визначений графік прийому і встановлені певні обмеження щодо прийому громадян. З питань безпеки не обійшлися без того, щоб

обмежити прийом громадян. Відразу, як тільки було запроваджено карантин і на сайті Пенсійного фонду, і у засобах масової інформації розміщувались рекомендації про те, як поводитися в умовах карантину, наголошувалося на необхідності користуватися електронними сервісами Пенсійного фонду [58, с. 8]. Але все ж таки органи Фонду здійснювали прийом громадян, і сервісні центри працювали у звичайному режимі з єдиним обмеженням – відвідувачів не допускали у приміщення. Найпоширеніша послуга, яка надавалась у цей період безпосередньо у сервісних центрах, – прийом заяви на виплату допомоги на поховання. На жаль, таку послугу не можна було перевести на дистанційний режим, оскільки людина при зверненні надає документ, виданий РАЦСом. Цей документ має бути в оригіналі і є підставою на виплату такого виду допомоги. Його не можна відсканувати і відправляти поштою. Водночас людині потрібно видати разове доручення, за яким вона отримає допомогу на поховання на пошті. Тому цю послугу неможливо надати безконтактно. При цьому роботу було налаштовано таким чином: у передпокоях сервісних центрів було встановлено скриньки, у які відвідувачі опускали необхідні документи, потім співробітник центру забирав їх, обробляв дезинфікуючими засобами і після опрацювання віддавав людині, аби вона могла з ними піти на пошту і отримати допомогу. Решта ж послуг, переважно, надавалися дистанційно. У таких умовах особливим попитом почав користуватися мобільний додаток Пенсійного фонду України. Надавалися постійно інструкції, як можна зареєструватися на вебпорталі Фонду, у тому числі за номером банківської картки, і отримати різноманітний спектр послуг щодо пенсійного забезпечення [59, с. 23].

Через обмеження пересування дуже актуальним стало питання зміни способу отримання пенсії. Як тільки розпочався карантин, Пенсійний фонд звернувся до Укрпошти, всіх банків, щоб вони максимально забезпечувати свої пункти обслуговування людей готівкою, оперативно доставляти до місця проживання людей кошти. Пенсіонерів закликали не звертатися до відділень поштового зв'язку, або уникати черг і скупчень. Майже всі виплати

здійснювалися з доставкою за адресою проживання. Але однаково виникали проблеми. Якщо раніше людина могла доїхати і отримати пенсію у банкоматі, то коли через транспортну паузу людина такої можливості була позбавлена, це спричинило значну кількість звернень щодо зміни способу виплати з банку на пошту, і навпаки, – з пошти на банк, адже за наявності банківської картки людина отримувала можливість дистанційної сплати багатьох послуг, насамперед, комунальних. Загальна кількість таких звернень була від 5 до 7,5 тисячі [59, с. 24].

Значну навантаженість відчув і Контакт-центр Фонду. Наприклад ,якщо кількість звернень на його гарячу лінію в березні 2020 року становила 47 тисяч, то в травні вона збільшилася до 121,9 тисячі. Зросла кількість звернень громадян, що хотіли отримати роз'яснення, яким чином здійснюються виплата та перерахунки пенсій. Постійно здійснювався моніторинг умов роботи сервісних центрів під час карантину: велося спостереження за скупченням людей. Було дещо скориговано графік прийому громадян. Крім того, органи Фонду інформували громадян стосовно тих рішень, як було прийнято відповідно до законодавства щодо призупинення перебігу строків, пов'язаних із карантинном, дали відповідні рекомендації і роз'яснення головним управлінням щодо порядку їх виконання [56, с. 9].

Необхідно зазначити, що мабуть, завдяки ситуації, яка пов'язана із COVID-19, освоєння інформаційних технологій Пенсійного фонду почало стрімко зростати. У зв'язку з відсутністю транспортного сполучення і, як наслідок, обмеженням можливості дістатися сервісних центрів, громадяни почали подавати документи дистанційно, через вебпортал Фонду. Справді відбулося досить потужне зростання онлайн – запитів на призначення, перерахунки, вирішення інших питань в онлайн-режимі. Це дуже позитивний факт, оскільки люди почали користуватися цим сервісом, вони зрозуміли, що набагато простіше нікуди не йти і подати заяву та документи в електронному вигляді. При цьому послуга буде реалізована в тих самих обсягах і в ті самі терміни, якби вони безпосередньо приходили до відділень [58, с. 4-7].

Враховуючи вищезазначене, Пенсійний фонд України постійно працює над поліпшенням якості надання адміністративних послуг та розширенням можливостей вебпорталу електронних послуг.

3.2. Детермінанти оптимізації адміністративного обслуговування громадян похилого віку на прикладі Пенсійного фонду України

Адміністративні послуги є важливим інструментом в державному управлінні та повинні відповідно також вдосконалюватися. Постановою правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 року № 13-1 «Про організацію прийому та обслуговування громадян, які звертаються до Пенсійного фонду України» затверджено порядок обслуговування, зокрема, громадян похилого віку [45, с. 1]. Відповідно до постанови, послуга – прийом та обслуговування застрахованих осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, страхувальників або уповноважених ними осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду. Принципи здійснення прийому та обслуговування осіб органами Пенсійного фонду:

- додержання вимог чинного законодавства та етичних норм поведінки;
- прозорість, відкритість та зрозумілість дій у сфері надання послуг;
- компетентність та ефективність;
- своєчасність та якість;
- нерозголошення інформації, повідомленої особою, яка звертається за отриманням послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством;
- орієнтація на одержувача – формування ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги, надання послуги на базі централізованих інформаційних технологій незалежно від місця взяття його на облік (проживання, перебування на обліку);

– інформованість – функціонування постійно діючої системи інформаційного забезпечення одержувача послуги [45, с. 2-3].

Особи, що звертаються до органів Пенсійного фонду, мають право:

– звертатися до органів Пенсійного фонду особисто або через представника, повноваження якого оформлено у встановленому законом порядку;

– одержати відповідь про результати розгляду звернення в обраний ними спосіб (усно, в письмовій та/або електронній формі, шляхом СМС-повідомлення);

– ознайомлюватись з матеріалами пенсійної справи, отримувати виписку з розпорядження про призначення (перерахунок) пенсії, про періоди страхового стажу та заробітної плати, яка врахована при розрахунку пенсії, копії документів, які знаходяться в пенсійній справі;

– безоплатно отримувати інформацію про особу, що обробляється Пенсійним фондом;

– отримувати консультації та роз'яснення щодо застосування законодавства про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування, пенсійне забезпечення, у тому числі щодо прав та обов'язків платника єдиного внеску та застрахованої особи;

– інші права, визначені чинним законодавством [45, с. 4-6].

Покращення якості обслуговування громадян та вдосконалення системи надання послуг є одним з основних пріоритетів діяльності органів Пенсійного фонду України, у зв'язку з чим якість обслуговування громадян знаходиться під постійним контролем керівництва Пенсійного фонду.

Одним із головних індикаторів рівня якості надаваних послуг є громадська думка, яка визначається шляхом анкетування громадян, як в залах обслуговування так і засобами мобільного зв'язку. За допомогою опитування громадян можна визначити рівень організації роботи та напрямки, над якими ще слід попрацювати [36].

На нашу думку, за допомогою анкетування можна налагоджувати та корегувати, зокрема, навантаженість спеціалістів відділів обслуговування. Наприклад, якщо буде значний відсоток громадян похилого віку, які найчастіше звертаються з питання призначення/перерахунку пенсій та незадоволені швидкістю надання адміністративних послуг спеціалістами (прийом заяв, обробка документів тощо), то на підставі результатів проведеного аналізу після анкетування, можна залучати до прийому та обробки вищезазначених заяв більшу кількість фахівців. Це дозволить скоротити час очікування, тим самим автоматично усуває кількість незадоволених громадян похилого віку.

Створення сервісних центрів Пенсійного фонду надало можливість збільшити кількість точок обслуговування громадян. Велика увага приділяється наданню послуг особам з інвалідністю, обмеженими фізичними можливостями шляхом здійснення виїзних прийомів за місцем проживанням, до лікувальних та інтернатних установ. Фахівці фонду активно працюють над популяризацією надання дистанційних послуг [6, с. 34-36]. Набув великої популярності, зокрема, із запровадженням першого карантину, і вебпортал Пенсійного фонду України. Це електронний ресурс, який дає змогу усім зацікавленим в режимі онлайн, вирішувати питання з мінімальною витратою часу, сил і постійно контролювати дані, які впливають на розмір пенсії та переглядати діючу пенсійну справу.

В даний час інформаційне забезпечення та впровадження новітніх технологій є найважливішими елементами науково-технічного прогресу і розвитку людського суспільства. Інформаційне забезпечення є сукупністю єдиної системи класифікації та кодування інформації, уніфікованих систем документації, схем інформаційних потоків, що циркулюють в організації, а також методологія побудови баз даних [33, с. 40-44].

Якісне інформаційне забезпечення необхідно для багатьох бюджетних організацій, у тому числі і для Пенсійного фонду України. На сьогоднішній

день основними проблемами та пріоритетами роботи ПФУ в області автоматизації роботи управлінь є:

- підвищення якості обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України, зокрема, зменшення необхідності їх відвідування і часу прийому, своєчасного доступу і зрозумілого інформування громадян про зміни у пенсійному законодавстві;
- введення сучасних інформаційних технологій, спрямованих на оптимізацію і автоматизацію функціональних процесів в роботі органів фонду, спрощення взаємодії із органами влади, підприємствами, установами, організаціями та поліпшення обслуговування громадян;
- мінімальне здійснення помилок при нарахуванні та визначенні розміру пенсій;
- розробка моделей і програм, що полегшують пенсіонерам проходження процедури оформлення і перерахунку пенсій [59, с. 20-21].

Крім того, на вебпорталі електронних послуг можна отримати вичерпну інформацію, і стосується вона, перш за все, самого Пенсійного Фонду та його структурних підрозділів: його діяльності, структури, законодавчої бази, а також пенсійної системи в цілому.

Вебпортал необхідний для того, щоб громадяни мали доступ до конфіденційних даних про збір та ведення обліку єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, його платників та застрахованих осіб, які значаться в Державному реєстрі. Завдяки вебпорталу кожна застрахована особа може отримувати щомісяця на свою електронну адресу виписку із системи персоніфікованого обліку. Пенсіонери можуть регулярно отримувати відомості із власної пенсійної справи. Там буде зазначена сума призначеної пенсії з урахуванням надбавок, підвищень, індексації та інших доплат до пенсії, назва закону, згідно з яким призначено пенсію тощо [59, с. 15-16].

На порталі багато довідникової інформації: від текстів законодавчих актів до графіка прийому керівництва Пенсійного фонду і адрес управлінь

ПФУ в різних областях. Також на вебпорталі представлені зразки заяв, скарг, запитів на інформацію, інших документів, необхідних для призначення/перерахунку пенсій, при переведенні з одного виду пенсії на інший, при зміні способу виплати пенсій, заяви на виплату допомоги на поховання. Громадяни, які зареєструвалися, можуть через вебпортал відправити запит у Пенсійний Фонд для підготовки йому довідок, інших документів у паперовому вигляді і навіть написати скаргу, на яку обов'язково в установленій законом строк йому прийде відповідь.

Недоліком запровадженого сервісу є те, що у випадку виникнення питань щодо реєстрації на веб-порталі, громадянам похилого віку необхідно звертатися безпосередньо до спеціалістів сервісних центрів Фонду. Крім того, електронні ресурси зручні та доступні у використанні (у більшості випадків) для молодого покоління, ніж для громадян похилого віку [58, с. 7].

Водночас зазначаємо, що для прискорення роботи з документами Пенсійний фонд України запровадив систему електронного документообігу. Електронний документообіг – єдиний механізм по роботі з документами, представленими в електронному вигляді, з реалізацією концепції «безпаперового діловодства». При використанні документообігу відбувається однократна реєстрація документа, що дозволяє однозначно ідентифікувати документ в будь-якій інсталяції даної системи. Формується єдина база документної інформації, що дозволяє унеможливити дублювання документів [59, с. 22]. Надається можливість паралельного виконання операцій, що дозволяє скоротити час руху документів і підвищення оперативності їх виконання. Ефективно організована система пошуку дозволяє знаходити документ, володіючи мінімальною інформацією про нього. Електронний документообіг має розвинену систему звітності по різних статусах і атрибутах документів, що дозволяє контролювати рух документів по процесах документообігу і приймати управлінські рішення, ґрунтуючись на даних із звітів.

Але при всіх позитивних рисах запровадженого сервісу, на нашу думку, у процесі введення новітніх технологій залишаються деякі проблеми, зокрема:

- по-перше, це недостатнє фінансування з боку держави;
- по-друге, це застаріле обладнання, яке не оновлюється і значно уповільнює процес роботи та розвитку інформаційно-комунікаційних технологій Пенсійного фонду України.

Але, недооцінювати роль інформаційно-комунікаційних технологій не можна, особливо в підвищенні економічності і якості робочих процесів, у сфері надання послуг. Потрібно всіляко сприяти розвитку технології здачи звітності в електронній формі, розширенню мережі інформаційних кіосків, удосконаленню системи персоніфікованого обліку, так як майбутнє пенсійної системи – за новими досконалыми технологіями [21].

Також необхідно зазначити, що Пенсійний фонд впровадив ще один електронний сервіс – мобільний додаток «Пенсійний фонд». Тобто, громадяни мають можливість доступу до електронних сервісів Фонду у зручному форматі з мобільних пристроїв. Він розроблений з метою реалізації розвитку системи надання електронних послуг «Е-пенсія» та забезпечує максимально зручну та оперативну взаємодію громадян з Пенсійним фондом [59, с. 13].

При всіх позитивних рисах зазначеного додатку, в тому числі стосується і вебпорталу, існує одна із негативних – це те, що після надання будь-яких заяв на призначення/перерахунок пенсії, громадянину обов'язково треба особисто звертатися до відділу обслуговування для ідентифікації особи та подальшого вирішення питання щодо виплати пенсії.

Необхідно звернути увагу на правове регулювання пенсійної системи України. Здійснюється на підставі чисельних нормативно-правових актів, які можна класифікувати за рядом ознак, зокрема, за їх дією у часі та просторі. Правове регулювання пенсійного забезпечення в Україні відбувається відповідно до вимог нормативно-правових актів України, серед яких близько двох десятків законів. Від узгодженості правових актів, залежить якість надання адміністративних послуг.

Міністерством юстиції України та Кабінетом міністрів України, які є центральними органами виконавчої влади, з метою удосконалення та урегулювання механізму реалізації норм та якості обслуговування громадян похилого віку прийнято безліч підзаконних нормативно-правових актів. На теперішній час, навіть за наявності загальноустановлених принципів нормотворчої діяльності, державні службовці, та громадяни похилого віку, які звертаються за отриманням якісної адміністративної послуги, стикаються з проблемою неузгодженості законів, постанов та нормативних актів про адміністративне обслуговування громадян [27].

На теперішній час держава повинна мінімізувати своє втручання у життєзабезпечення громадян і брати на себе лише ті послуги, які в цей період розвитку суспільства може гарантувати. Це зумовлено тим, що надання послуг з боку виконавчої влади має бути спрямоване на задоволення потреб особи і суспільства, а їх перелік, навпаки, – максимально наближений до потреб громадян з урахуванням економічних, соціальних, етнічних, демографічних та інших ознак регіону. Соціальні процеси повинна регулювати держава з урахуванням інтересів суспільства і окремих регіонів країни. Надання якісних адміністративних послуг є одним із головних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Його виконання істотно залежить від матеріальної основи.

Під час вивчення сучасного стану організації надання адміністративних послуг, на підставі проведеного аналізу, та з урахуванням детермінантів оптимізації адміністративного обслуговування громадян похилого віку ми зробили висновок, що сфері надання адміністративних послуг необхідне подальше удосконалення.

Можемо рекомендувати здійснити такі заходи щодо покращення умов надання адміністративних послуг, які були предметом нашого дослідження:

– в приміщеннях відділів обслуговування громадян (сервісних центрах) облаштувати додаткове місце комп'ютерною технікою з мережею Інтернет для громадян похилого віку, які за допомогою фахівця сервісного

центру зможуть самостійно спробувати зареєструватися та подати необхідну заяву або отримати відповідну довідку. Приділивши додаткову увагу громадянам похилого віку та зареєструвавши їх, зокрема, на вебпорталі Пенсійного фонду, в подальшому зазначені особи зможуть самостійно надавати заяви на перерахунок пенсії, слідкувати за змінами в пенсійній справі, відстежувати сплату страхових внесків підприємства (у разі працевлаштування), а у відділах обслуговування громадян зменшаться черги за отриманням вищезазначених послуг.

– оновити програмне забезпечення та комп'ютерну техніку спеціалістам відділу обслуговування громадян (сервісних центрів). Це надасть змогу значно пришвидшити обслуговування громадян в наданні наступних послуг, а саме: перерахунок/призначення пенсії, отримання довідки ОК-5, ОК- 7, довідки про доходи, довідки про перебування на обліку та фактичну наявність страхового стажу, розрахунки по пенсійній справі тощо;

– проводити навчання та тренінги щодо покращення надання адміністративних послуг спеціалістами сервісних центрів громадянам похилого віку, після закінчення яких будуть надаватися відповідні сертифікати. Також, на нашу думку, було б доцільно, у разі успішного проходження навчання спеціалістам нарахувувалися додаткові бонуси у вигляді премій, надбавок до заробітної плати. Додаткові виплати стимулювали б фахівців під час надання адміністративних послуг громадянам.

Можна зробити висновок, адміністративні послуги є одним із основних засобів регулювання відносин між громадянами похилого віку та державою, забезпечення свобод, обов'язків та прав громадян. Значний вплив на якість надання адміністративних послуг громадянам похилого віку має влада, фінансування та законодавче регулювання.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі зазначене теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення проблеми, що полягає у розробці теоретичних засад щодо організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку і наданні практичних рекомендації для покращення якості обслуговування громадян зазначеної категорії. На підставі отриманих в процесі дослідження результатів можна сформулювати наступні висновки та внести певні рекомендації, які мають теоретичне та практичне значення.

Розкриваючи сучасний стан дослідження проблеми організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку, було виявлено, що науковці досить активно вивчають цей напрямок та надають свої пропозиції щодо його подальшого вдосконалення. У державному управлінні важливим етапом змін є надання сервісного характеру державно – владної діяльності. Підтвердженням цьому є прийняття Закону України «Про адміністративні послуги».

На основі практичних знань, вивчаючи законодавчо установлені науковцями визначення термінів було уточнено такі поняття дослідження, як «організація», «адміністративне обслуговування громадян», «громадяни похилого віку».

Для досягнення поставленої мети та визначених завдань, а також з метою всебічного та об'єктивного дослідження організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку визначено принципи та методи наукового пізнання.

Дослідивши особливості адміністративного обслуговування громадян похилого віку, можна впевнено стверджувати, що законодавець повсякчас «тримає руку на пульсі» удосконалюючи законодавство та спрощуючи доступ до отримання таких послуг на всіх етапах розвитку держави і суспільства в цілому. Однією із важливих цілей на найближчий час є не тільки досягнення поліпшення матеріального становища та умов життя громадян похилого віку, але і надання зазначеній категорії громадян можливості якомога довше жити

повноцінно на благо суспільства. Аналіз стану громадян похилого віку свідчить про те, що вони є найбільш соціально незахищеними, потребують особливої уваги з боку держави. На теперішній час в Україні діє система законодавства щодо соціального захисту громадян похилого віку.

Аналізуючи принципи та моделі організації адміністративного обслуговування громадян похилого віку можна стверджувати, що державна політика по відношенню до людей похилого віку спрямована на те, щоб поліпшити якість життя та звичайно покращити адміністративні послуги відповідно до потреб зазначеної категорії. В сучасному світі основним суб'єктом реалізації соціальної політики є держава, яка визначає завдання, загальні засади, стратегічну мету, пріоритети, нормативно-правову базу і проводить практичну роботу з її подальшої реалізації.

На основі проведеного аналізу особливостей адміністративного обслуговування громадян похилого віку доведено, що діяльність у сфері адміністративного обслуговування громадян похилого віку відбувається на принципах, зокрема: державні гарантії, однакові умови під час отримання послуг; орієнтації обслуговування на індивідуальні потреби, заходи щодо адаптації, дотримання прав і свобод громадян похилого віку.

Крім того, визначено, що розвиток інформаційних технологій дає можливість спілкуванню громадянам похилого віку із владою бути комфортним. Тобто, основним напрямком розвитку системи якісного надання адміністративних послуг, зокрема, є економія часу, який наразі дуже цінний як для громадян похилого віку, так і для керівників центрів надання послуг.

Щодо трансформації адміністративного обслуговування громадян похилого віку в Пенсійному фонді України необхідно зазначити, що останні роки Пенсійний Фонд швидко рухається у напрямку впровадження та розвитку інформаційних технологій. Наразі існують єдині стандарти і технології адміністративного обслуговування у відділах обслуговування громадян (сервісних центрах). Впроваджені необхідні умови для дистанційного доступу громадян до сервісів, у тому числі подання заяв чи

отримання відповідних довідок через вебпортал Пенсійного Фонду з використанням кваліфікованого електронного підпису.

Можна зробити висновок, що Пенсійний фонд України постійно працює над вдосконаленням адміністративних послуг, їх якості, прозорості, доступності, інформованості, ефективності тощо.

Узагальнюючи результати проведеного дослідження, можна стверджувати, що основними принципами здійснення якісного обслуговування громадян похилого віку органами Пенсійного фонду є:

- прозорість дій під час надання адміністративних послуг;
- своєчасність та швидкість надання адміністративних послуг;
- компетентність спеціалістів, які надають зазначені послуги;
- створення ефективної системи взаємодії з одержувачем послуги;
- чітке додержання вимог чинного законодавства під час

обслуговування громадян похилого віку;

- інформування про спектр адміністративних послуг;
- конфіденційність інформації, яка отримана під час звернення

громадянами;

- надання послуг незалежно від місця реєстрації чи проживання

громадян тощо.

Враховуючи вищезазначене, вдосконалення якості обслуговування громадян та покращення системи надання адміністративних послуг є одним з основних напрямів діяльності органів Пенсійного фонду України, у зв'язку з чим контроль за якістю обслуговування громадян похилого віку постійно знаходиться під контролем керівництва Пенсійного фонду.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Авер'янов В. Б. Демократичні засади державного управління та адміністративне право: монографія / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. Київ : Юридична думка, 2010. 564 с.
2. Авер'янов В. Б. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. Київ : Ін-Юре, 2002. 668 с.
3. Агарков О. А. Технології соціальної роботи з людьми похилого віку. *Технології соціальної роботи* : навч. посіб. Запоріжжя, 2015. С. 266-280.
4. Алексєєв В. М. Правовий статус людини та його реалізація у взаємовідносинах держави та суспільства в державному управлінні в Україні. *Теоретичні засади взаємовідносин держави та суспільства в управлінні* : монографія. Чернівці, 2012. С. 151-169.
5. Арутюнов В. Х., Абрамов В. І. Методологія системного підходу та наукових досліджень (дослідницький та інноваційні процеси в державній службі) : навч. метод. посіб. для самост. вивч. дисц. Київ : КНЕУ, 2005. 178 с.
6. Бабкін В. Д. Соціальна держава та захист прав людини. *Правова держава*. 1998. № 9, 45 с.
7. Бережний Я. В., Слобожан О. В. Методичні рекомендації з використання інструментарію стратегічного планування в роботі органів місцевого самоврядування : науково-виробниче видання; за наук. ред. І. В. Козюри. Київ : «К.І.С», 2010. 28 с.
8. Битяк Ю. П. Адміністративне право України / за ред. Ю. П. Битяка. Київ : Юрінком Інтер, 2005. 44 с.
9. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту України : навч. посіб. Київ., 2008. 663 с.
10. Болотіна Н. Б. Право соціального захисту : становлення і розвиток в Україні. Київ : Знання, 2005. 381 с.
11. Васильєва Н. В. Адміністративні послуги – важлива складова державних і муніципальних послуг. *Управління сучасним містом*. 2009. № 33-36. С. 12-18.

12. Гавкалова Н. Л., Власенко Т. А., Гордієнко Л. Ю. та ін. Вступ до публічного адміністрування : навч. посібн. / за заг. ред. докт. екон. наук, професора Н. Л. Гавкалової. Харків : Вид. ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2016. 382 с.
13. Гусов К. Н. Право соціального забезпечення : підручник / за ред. К. Н. Гусова. Київ : Инфра - М, 2007. 328 с.
14. Дембіцька, С. Л. Адміністративні послуги населенню України органами місцевого самоврядування : навч. посібник / за заг. ред. О. І. Остапенка ; м-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львівська політехніка". Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2015. 212 с.
15. Дзюндзюк В. Б., Коротич О. Б., Мельтюхова Н. М. Публічне адміністрування в Україні : навч. посіб. / за заг. ред. д. філос. н., проф. В. В. Корженка, к.е.н., доц. Н. М. Мельтюхової. Харків : вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2011. 256 с.
16. ДСТУ ISO 9001:2001. Системи управління якістю. Вимоги. Київ : Держстандарт України, 2001. 24 с.
17. Дубенко С. Д. Адміністративні послуги органів виконавчої влади : теоретичні підходи до вирішення практичних завдань. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. Київ : НАДУ, 2008. С. 44 – 48.
18. Зацерковний В. І., Тішаєв І. В., Демидов В. К. Методологія наукових досліджень : навч. посіб. Ніжин : НДУ ім. М. Гоголя, 2017. 236 с.
19. Іванова О., Семигіна Т. Система соціального обслуговування та соціальних служб в Україні. *Соціальна робота в Україні : перші кроки* / за ред. В. Полтавця. Київ : КМ Academia, 2000. С. 112 - 129.
20. Ільчанінова, Н. І. Адміністративні послуги як важлива складова діяльності органів публічного управління. *Право та державне управління*. 2018. № 1. С. 16-21.
21. Коваль Л. Доступ до публічної інформації - лакмус для влади. *Урядовий кур'єр*. 2021. № 136. С. 1-3.

22. Колиушко І. Б., Куйбида Р. О. Административная юстиція. Европейський опыт и предложения для України : учеб. посіб. Київ: Факт, 2003. 536 с.

23. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні : монографія. Київ : Факт, 2002. 450 с.

24. Коломoeць Т. О., Лютиков П.С. Адміністративні процедури та адміністративні послуги. *Публічне адміністрування в Україні в умовах реформування* : навч. посіб. Запоріжжя, 2013. 180 с.

25. Коломoeць Т. О. Оцінні поняття в адміністративному законодавстві України: реалії та перспективи формулювання їх застосування. *Вісник Запорізького національного університету. Юридичні науки*. Запоріжжя, 2017. № 1. С. 36-46.

26. Коломoeць Т. Управлінські послуги в контексті взаємодії особи й органів місцевої влади в Україні: концептуальний і нормативний аспекти. *Актуальні проблеми державного управління* : зб. наук. пр. / редкол.: С. М. Серьогін. Дніпропетровськ, 2002. № 1 (7). С. 178-182.

27. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схвалена Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15.02.2006 р. № 90 - р. URL : <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=90-2006-%F0>.

28. Король В. М. Вибір технології роботи з людьми похилого віку в сучасних умовах. *Інноваційні підходи до застосування технологій у соціально - педагогічній роботі* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф., 15–16 лютого 2009 р. Черкаси.: ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2009. 240 с. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vchu/n144/N144p084-089.pdf.

29. Кривоконь Н. І. Соціально-психологічні особливості розвитку соціальних послуг людям літнього віку. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць імені І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка. 2010. 512 с. URL: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pspl/2010_8/822-828.pdf.

30. Кунцевич М. П. Надання адміністративних послуг як форма реалізації виконавчої влади. *Держава і право* : зб. наук. пр. : юридичні і політичні науки / за ред. Ю. С. Шемшученко. Київ. 2012. №. 58. С. 248-254.
31. Кухта М. Люди похилого віку очима експертів : труднощі та шляхи подолання життєвих негараздів. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 2015. № 4. С. 119-132. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stmm_2015_4_9.
32. Мадридський міжнародний план дій по проблемам старення. *Департамент по економіке и социальным вопросам*. URL: http://www.socpolitika.ru/rus/social_policy_monitoring/documents/document5491.shtml.
33. Реформування основних адміністративно - правових інститутів: проблеми теорії і практики : матеріали семінару. Київ, 2003. 52 с.
34. Мацкевіч Ю. Р. Соціальний захист людей похилого віку в Україні : навч. посіб. для ВНЗ. Запоріжжя, 2014. 336 с.
35. Мельтюхова О. М. Аналіз зарубіжного досвіду публічного адміністрування / за заг. ред. О. М. Мельтюхової. Київ : НАДУ, 2018. 65 с.
36. Мушинська Н. Ю. Публічно - приватне партнерство як інструмент сталого регіонального розвитку. URL : <http://eprints.kname.edu.ua>
37. Нижник Н. Р., Гончарук Н. Т. Адміністративна реформа в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи : монографія. Київ : Монолит, 2009. 123 с.
38. Новікова О. Інтернатні заклади для людей похилого віку як складна соціально-педагогічна система. *Наукові записки: серія «Педагогічні науки»* : зб. наук. пр. 2010. № 88. URL: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Nz_p/88/statti/41.pd.
39. Нові стандарти обслуговування. URL : http://kakhovka-rada.gov.ua/ua/novi_standarti_obsługovuvannja.
40. Пилипенко П. Д. Право соціального забезпечення : навч. посіб. Київ : видавничий дім «Ін Юре», 2006. 496 с.

41. Про адміністративні послуги : пропозиції Президента України до Закону України «Про адміністративні послуги». *Голос України*. 2012. № 188. С. 10-22.

42. Про адміністративні послуги : Закон України від 06.09.2012 року № 5203-VI. URL : <http://www.me.gov.ua/LegislativeActs/Detail?id=4b0c2a42-e20d-4c17-962b-75b66101012a>.

43. Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 11.05.2006 р. № 614. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=614-2006-%EF>

44. Про організацію прийому та обслуговування осіб, які звертаються до органів Пенсійного фонду України : Постанова правління Пенсійного фонду України від 30.07.2015 р. № 13-1. *Офіційний вісник України*. 2015. № 12. С. 1-7.

45. Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні : Закон України від 16.12.1993 р. № 3721-XI. *Офіційний вісник України*. 2014. № 4. С. 1 – 25.

46. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України № 90-р від 15.02.2006 р. *Офіційний вісник України*. 2006. № 7. С. 25-40.

47. Сіньова Л. Соціальне забезпечення людей похилого віку в Україні: сучасні реалії. *Публічне право*. 2017. № 1. С. 191-197.

48. Сопко Р. І. Система потреб людини похилого віку (специфіка і суть). *Грані*. 2016. № 10. С. 86-92.

49. Стичинський Б. Право соціального забезпечення : проблеми становлення і розвитку. *Право України*. 2002. № 6. С.87.

50. Степанов В. Ю. Послуги в системі державного управління. *Право та державне управління*. 2015. № 2. С. 104-107.

51. Тимошук В. П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. *Зарубіжний досвід і пропозиції для України* : навч. посіб. Київ : Факт, 2003. С. 150-170.
52. Тимошук В.П. Адміністративні послуги : навч. посіб. Київ : ТОВ «Софія-А», 2012. С. 50-104 с.
53. Титаренко І. О. Соціальний захист людей похилого віку в Україні : теоретичний аспект. *Вісник Черкаського університету*. 2008. № 3. 161 с. URL: http://nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/VKPI_soc/2009_4/Titareno,%20Ivanenko.pdf.
54. Толстоухова А. В., Нижник Н. Р., Гончарук Н. Т. Публічна адміністрація в Україні: становлення та розвиток : монографія. Харків : Монолит, 2010. 340 с.
55. Чічкань М. Теоретико-правові аспекти захисту громадян похилого віку в Україні. *Підприємництво, господарство і право*. 2013. № 5. С. 44-46.
56. Шклярська І. Ю. Організація роботи територіальних управлінь Пенсійного фонду України. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2016. № 7 (166). С. 4-9.
57. Шклярська І. Ю. Аналітичні дослідження контингенту пенсіонерів та розмірів пенсій. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2016. № 11 (170). С. 43-44.
58. Шклярська І. Ю. Про реалізацію завдань, визначених Стратегією модернізації. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 7 (214). С. 4-7.
59. Шклярська І. Ю. Український пенсійний форум: про пенсії та якість життя. *Вісник Пенсійного фонду України*. 2020. № 12 (219). С. 2-25.
60. Ярошенко І. С. Організаційно-правові форми соціального захисту людини і громадянина в Україні : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. Київ, 2006. 219 с.