

УДК 332.12

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2019-5-9>Пакуліна Г.С.  
аспірантка*Харківського національного університету будівництва та архітектури*

Pakulina Hanna

Postgraduate student,

Department of Economics,

*Kharkov National University of Civil Engineering and Architecture*

(Kharkov, Ukraine)

**СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ  
СОЦІАЛЬНО-ІНФОРМАЦІЙНИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ****SYSTEMATIC APPROACH TO IMPROVING THE QUALITY  
OF SOCIAL AND INFORMATION SERVICES TO THE POPULATION****АНОТАЦІЯ**

У статті автором узагальнено результати проведеного дослідження задля вирішення наукового завдання щодо розроблення науково-методичного апарату, що забезпечує підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню України через урахування впливу фактору інформаційної взаємодії. Дослідження автора засноване на закономірностях і принципах економічної науки, застосуванні системного підходу до досліджуваних явищ і процесів в галузі підвищення якості соціально-інформаційних послуг, використанні наукових праць вітчизняних та зарубіжних учених, а також чинних нормативних документів та законодавчих актів. У статті обґрунтовано взаємозв'язок ринку соціальних та інформаційних послуг, детермінанти їх розвитку та специфіку взаємодії. Виявлено умови інформаційної взаємодії як фактору підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню в рамках системного підходу. Розроблено модель забезпечення якості соціально-інформаційних послуг населенню на основі врахування впливу фактору інформаційної взаємодії.

**Ключові слова:** соціально-інформаційні послуги, системний підхід, якість надання послуг, результативність, населення.

**АННОТАЦИЯ**

В статье автором обобщены результаты проведенного исследования с целью решения научного задания касательно разработки научно-методического аппарата, обеспечивающего повышение качества предоставления социально-информационных услуг населению Украины посредством учета влияния фактора информационного взаимодействия. Исследование автора основано на закономерностях и принципах экономической науки, применении системного подхода к исследуемым явлениям и процессам в области повышения качества социально-информационных услуг, использовании научных трудов отечественных и зарубежных ученых, а также действующих нормативных документов и законодательных актов. В статье обоснованы взаимосвязь рынка социальных и информационных услуг, детерминанты их развития и специфика взаимодействия. Выявлены условия информационного взаимодействия как фактора повышения качества предоставления социально-информационных услуг населению в рамках системного подхода. Разработана модель обеспечения качества социально-информационных услуг населению на основе учета влияния фактора информационного взаимодействия.

**Ключевые слова:** социально-информационные услуги, системный подход, качество предоставления услуг, результативность, население.

**ANNOTATION**

The author's research is based on the laws and principles of economic science, the application of a systematic approach to the

phenomena and processes in the field of improving the quality of social and information services. The author's research is based on the use of scientific works of domestic and foreign scientists and existing normative documents and legislative acts. In the article the author summarized the results of the study in order to solve the scientific problem of the development of scientific and methodological apparatus. This scientific and methodological apparatus provides improving the quality of social information services to the population of Ukraine, taking into account the influence of the factor of information interaction. The main task of the Department in the framework of providing social and information services are to reduce the amount of public spending and improve the quality of public services to citizens of Ukraine and organizations, strengthening trust in public authorities by the private sector and society. The state through the regulators determines the basic rights and obligations of the subjects of interaction in the system of ensuring the quality of social and information services to the population. Information conditionality of the process of information interaction in the provision of social services depends on the volume and quality of information. This dependence should be assessed by the degree of computerization of the process of providing services and the availability of resources that are used for the formation, storage, processing and supply of information. Such services should be classified into individual services, consulting, consulting, and educational services. In a developed information society, such a management task is solved through the use of existing opportunities of e-government and websites of municipalities, the organization of Internet reception, online voting, population surveys, providing consulting services. In the article, the author justified the relationship of the market of social and information services, the determinants of their development and the specifics of interaction. The researcher identified the conditions of information interaction as a factor of improving the quality of social and information services to the population in the framework of a systematic approach. The author analyzes the system of social information services. The researcher identified structural components that allow evaluating in detail the mechanisms of optimization of this system of social services. The author has developed a model of ensuring the quality of social and information services to the population based on the influence of the factor of information interaction.

**Key words:** social information services, system approach, quality of services, efficiency, population.

**Постановка проблеми.** Наукова проблема забезпечення якості в сучасних умовах є найважливішим фактором підвищення рівня життя населення. Якість, будучи складною та багатоплановою категорією, пронизує всі сфери матеріального виробництва й суспільних відносин,

забезпечує конкурентоспроможність продукції та послуг. У вітчизняних та зарубіжних наукових дослідженнях склалися багатовекторні підходи до визначення поняття «якість», які не суперечать одна одному, а лише доповнюють один одного, даючи змогу поглянути на цю проблему з різних боків. Різні аспекти цього поняття виділяються з філософської, соціальної, економічної, правової, статистичної, інформаційної, технічної, виробничої, математичної, споживчої точок зору.

Соціальний аспект якості проявляється через ставлення окремих соціальних груп населення або всього суспільства безпосередньо до досліджуваного об'єкта (наприклад, сприйняття цільових споживачів відповідної послуги та їх ставлення до неї). Нині інформаційна складова в соціальній сфері взаємодіє з освітніми послугами; послугами, пов'язаними з культурою та дозвіллям; охороною здоров'я; соціальним забезпеченням громадян; житлово-комунальною сферою; фізичною культурою та спортом тощо. Відповідно, в соціальній сфері процеси підвищення якості послуг вже не лише реалізуються за допомогою матеріального наповнення, а посилюються щодо інформаційного змісту. На якість усіх видів соціальних послуг та ідеологію соціально-економічної поведінки людини впливає інформатизація, яка активно впливає на процес перерозподілу у суспільстві матеріальних, трудових і часових ресурсів. В цьому напрямі вже має місце низка передумов, які дають змогу виділити в окремий вид соціально-інформаційні послуги.

Активний розвиток технічних засобів передачі, оброблення й надання інформації (зокрема, бездротових технологій), зміни в традиціях та звичаях суспільно-виробничих відносин («цифровий вибух») поставили перед державою завдання щодо запобігання відставання в цій сфері. Аудиторія користувачів українського Інтернету у 2018 році склала понад 21 мільйона осіб. В Україні на одного громадянина припадають два абонентських номери мобільного зв'язку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Широке коло питань, присвячених проблемам підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню, досліджене в працях таких науковців, як С.Л. Пакулін [1; 2], А.А. Пакуліна [3; 4], Т.В. Семигіна [5], О.С. Твердохліб [6], І.С. Феклістова [7; 8], Ю.А. Ципкін [9].

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Складний та багатогранний процес підвищення якості соціально-інформаційних послуг, що надаються населенню, вимагає вирішення важливого наукового завдання, а саме застосування системного підходу до підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню України та врахування впливу фактору інформаційної взаємодії. Актуальність та складний характер розглянутих явищ послужили підставою вибору теми проведеного дослідження.

**Формулювання цілей статті (постановка завдання).** Метою статті є обґрунтування взаємозв'язку ринку соціальних та інформаційних послуг, детермінантів їх розвитку та специфіки взаємодії; визначення умов інформаційної взаємодії як фактору підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню в рамках системного підходу; розроблення моделі забезпечення якості соціально-інформаційних послуг населенню на підставі врахування впливу фактору інформаційної взаємодії.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Формування постіндустріального суспільства в Україні неможливе без проведення ефективної структурної перебудови вітчизняної економіки щодо розвитку соціальної сфери [1, с. 32]. Розвиток соціальної економіки закладає основи стабільності суспільства, знижує соціальну напругу, сприяє впевненості людей у завтрашньому дні. Ключовим показником зростання та глобалізації економіки є сектор соціальних послуг, споживання яких забезпечує перманентно зростаючі потреби людини й перехід від індустріальної до постіндустріальної стадії розвитку нашого суспільства [7, с. 119].

Об'єктом соціальної послуги є фізичний стан людини (психобіофункціональні системи людини), освітній та культурний рівень, нематеріальні активи й цінності, які забезпечують підвищення якості життя людини. Об'єктом ринку соціально-інформаційних послуг є потреби людини у зміні її якісного фізичного стану (окремих її психобіологічних сфер) в побуті, освітньо-культурний рівень, матеріальні (нематеріальні) активи й цінності, які беруть участь у процесі взаємодії між виконавцем та споживачем послуг і засновані на процесах інформаційного обміну знаннями.

Належність до ринку соціально-інформаційних послуг визначатиметься такими детермінантами:

- в умовах варіативності цін у соціально-інформаційних послугах переважають інформаційні потоки над матеріальними;
- в умовах диференціації ринкових пропозицій соціально-інформаційні послуги спрямовані на створення умов, що сприяють задоволенню людських потреб для різних споживчих груп;
- соціально-інформаційні послуги схильні до високої чутливості до змін зовнішнього середовища й динамічності ринкової кон'юнктури;
- соціально-інформаційні послуги, надані населенню, повинні відповідати таким характеристикам якості, як функціональне призначення, економічність, безпека обслуговування, безпека для навколишнього середовища, культура обслуговування;
- соціально-інформаційні послуги повинні розглядатись як певні інструменти державного регулювання, що спрямовані на забезпечення вирішення таких ключових соціальних проблем, як безробіття, зниження рівня життя населення, міграція населення.

Ринок соціально-інформаційних послуг є складним механізмом управління, в рамках якого в умовах зміни споживчих переваг відбувається зміщення акценту на підвищення якості процесу надання послуги. Соціально-інформаційна послуга – це отримання й надання в розпорядження користувача сукупності даних щодо задоволення побутових, медичних, психологічних, педагогічних, правових та строкових соціальних послуг, а також інформаційної підтримки працевлаштування та підвищення комунікативного потенціалу одержувачів з обмеженими функціями життєдіяльності, зокрема дітей-інвалідів, що забезпечує ефективне використання обмежених ресурсів суспільства на підставі інтеграції інформаційної взаємодії всіх учасників цього процесу.

Соціальний аспект якості виступає через ставлення окремих соціальних груп (або всього суспільства) безпосередньо до досліджуваного об'єкта (наприклад, сприйняття цільових споживачів відповідної послуги та їх ставлення до неї). Нині інформаційна складова, що виділяється в структурі об'єктів соціальної сфери України, взаємодіє з такими основними послугами:

- охорона здоров'я (тут необхідно виділити діяльність закладів охорони здоров'я, їх конкретне розміщення, стан та оснащеність; на цьому рівні розглядається кадровий склад, а саме лікарі, середній та молодший медичний персонал);
- освітні послуги (до числа основних етапів освіти слід віднести дошкільну; початкову й основну школу; середню шкільну (повну); професійну; середню; вищу (бакалаврат, спеціалітет, магістратура); підготовку кадрів вищої кваліфікації);
- послуги, пов'язані з культурою та дозвіллям (об'єктами в цьому разі є бібліотеки, художні галереї та виставкові зали, парки культури й відпочинку, музеї, театри, різні концертні організації, цирки, зоопарки, пам'ятки історії та культури, випуск книжкової, журнальної та газетної продукції);
- соціальне забезпечення громадян (в цьому напрямі розглядаються різні види спеціалізованих установ, які надають допомогу різним групам населення, як правило, проблемним і соціально неблагополучним);
- житлово-комунальне господарство (в цьому напрямі інформація відображає стан житлового фонду, ступінь його благоустрою, рівень житлових умов населення, організацію та виробничу діяльність різних підприємств і служб, які забезпечують населення водою, газом, теплом та іншими видами забезпечення й благоустрою населених пунктів);
- фізкультура й спорт (інформаційна складова відображає мережу наявних та перспективних спортивних споруд, їх розміщення, кадровий склад, а також кількість людей, які займаються фізичною культурою та спортом).

Система соціально-інформаційних послуг розглядається нами й аналізується на осно-

ві виділення таких структурних компонентів, які дають змогу детально виявляти механізми оптимізації цієї системи соціального обслуговування. При цьому основними компонентами цієї системи є:

- різні об'єкти соціально-інформаційних послуг, до яких відносять безпосередньо людей, групи людей, які мають потребу в соціальній послугі, а також окремі інтереси щодо вирішення життєвих проблем;
- суб'єкти соціально-інформаційних послуг, якими є персонал різних соціальних організацій, безпосередньо споживачі цієї послуги (клієнти), які досягли віку соціальної суб'єктності, й громадяни, які працюють волонтерами;
- встановлені стандарти, норми надання соціальних та інформаційних послуг;
- фінансові, майнові, управлінські та кадрові ресурси організацій, які надають соціально-інформаційні послуги;
- отриманий результат ефективності та якості надаваних соціально-інформаційних послуг.

Ринок соціально-інформаційних послуг є складною системою, в рамках якої в умовах зміни споживчих переваг відбувається зміщення акценту на підвищення якості процесу надання послуги [8, с. 25]. При цьому основними факторами, які впливають на якість надання соціальних послуг в Україні, є такі основні елементи, як наявність та стан документів, на підставі яких функціонують установи, що надають подібні послуги; умови розміщення організації (установи); наявність та укомплектованість організації (установи) кваліфікованими фахівцями; наявність спеціалізованого обладнання, оснащення приладами, апаратурою тощо; стан інформації, що містить перелік, характеристики послуг, стандартів та вимог соціального обслуговування, взаємозв'язок між якістю, умовою надання та вартістю послуги, комунікаційні засоби для ефективного спілкування з споживачами послуг, а також гарантійні зобов'язання під час виконання послуг; наявність зовнішньої та власної систем (служб) контролю за діяльністю організації.

Інтенсивне зростання значення інформації супроводжується підвищенням ролі освіти, формуванням нових соціальних стандартів якості, створенням «електронних» урядів на основі ефективного зворотного зв'язку тощо. Однак вплив інформаційної взаємодії на якість надання соціально-інформаційних послуг населенню залишився практично за рамками досліджень вітчизняних вчених. Розроблена нами схема взаємодії суб'єктів системи соціально-інформаційних послуг показує, що потреба в соціально-інформаційних послугах виникає з необхідності захисту населення від соціальних ризиків, які приймають форму втрати трудового доходу. При цьому ключовими завданнями управління в рамках забезпечення соціально-інформаційної послуги є зниження обсягу державних витрат, підвищення якості системи

надання публічних послуг громадянам України та організаціям, зміцнення довіри до влади з боку приватного сектору та суспільства. Держава через регулятори визначає основні права та обов'язки суб'єктів взаємодії в системі забезпечення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню. Одночасно слід враховувати той факт, що інформаційна обумовленість процесу інформаційної взаємодії під час надання послуги багато в чому залежить від обсягу та якості інформації. Цю залежність необхідно оцінити за ступенем комп'ютеризації процесу надання послуг, наявністю ресурсів, застосовуваних до входу, зберігання, оброблення та постачання інформації (наявність індивідуальних послуг, консультаційні, консалтингові, освітні послуги тощо). В умовах розвиненого інформаційного суспільства це завдання вирішується за допомогою використання наявних можливостей електронного уряду, сайтів муніципальних утворень, організації Інтернет-приймалень, онлайн-голосувань, опитувань населення, надання консалтингових послуг тощо.

Під інформаційною взаємодією в рамках забезпечення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню слід розуміти динамічний процес обміну інформацією та документами (зокрема, в електронному вигляді) між суб'єктами (споживач – постачальник), спрямований на підвищення якості діяльності виконавця з надання послуги. Впровадження принципів та механізмів інформаційної взаємодії задля забезпечення якості надання соціально-інформаційних послуг вимагає виділення пріоритетних видів послуг за видами економічної діяльності з урахуванням їх соціальної значущості, оцінювання ємності споживаного ринку цих послуг, необхідності покращення системи державного управління. Зрештою, це має забезпечити підвищення якості та конкурентоспроможності бізнесу й трудових ресурсів, збільшити темпи соціально-економічного розвитку України за допомогою підтримки прийняття ефективних управлінських рішень у державному та приватному секторах економіки.

Зміст та вимоги до підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг нерозривно пов'язані зі значною інтелектуальною складовою, приростом нових знань, постійно зростаючою роллю застосування досягнень науково-технічного прогресу, високою затребуваністю на ринку праці професіоналізму та морально-етичних характеристик персоналу, широким спектром видів та різновидів послуг, поєднанням бюджетних та ринкових умов господарської діяльності, постійною зміною та розширенням запитів, вимог та вподобань споживачів, а також складністю оцінювання якості наданих соціально-інформаційних послуг. За системного підходу та врахування впливу інформаційної взаємодії нами була розроблена модель забезпечення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню, яка заснована на сукупнос-

ті базових, прикладних теорій та основоположних підходів (системно-функціональний, структурний, комунікативний, інтегративний). Теоретична складова представлена сукупністю принципів, методів та засобів забезпечення, які застосовуються для системного оцінювання рівня надання соціально-інформаційної послуги.

Як головні засади, що забезпечують підвищення ефективності інформаційної взаємодії процесу надання соціально-інформаційних послуг населенню, нами виділено такі:

- відкритість, прозорість, вільний доступ до отримання, передачі, виробництва й поширення інформації (обмеження доступу відбувається тільки на підставі закону);

- конфіденційність, безпека інформації (недоторканність приватного життя, забезпечення національної безпеки);

- державний та громадський контроль зі збирання й зберігання та організації доступу до інформації (принцип зворотного зв'язку);

- актуальність, повнота, достовірність, безперервність, безперебійність, своєчасність інформації;

- адаптація інформаційної взаємодії на основі використання єдиних форматів, надійність програмних та технічних засобів.

Вектор інформаційної взаємодії спрямований на підвищення якості та ефективності процесу надання соціально-інформаційних послуг населенню України та сприяє вирішенню таких завдань:

- підвищення ефективності використання всіх ресурсів соціально-економічної системи;

- стимулювання підприємницької активності та підвищення рівня соціальної відповідальності держави перед суспільством;

- ресурсозбереження, розвиток ринку та підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг;

- приріст продуктивності праці в різних видах економічної діяльності національної економіки України;

- підвищення ефективності бюджетного фінансування соціальної сфери та подолання стагнаційних процесів в економіці.

Вдосконалення системи менеджменту якості реалізується через поліпшення процесів, які забезпечують необхідну якість надання соціально-інформаційної послуги, тому управління якістю надання цих послуг об'єктивно вимагає виконання кількісного оцінювання взаємодії між процесами, які дають змогу визначити ступінь впливу окремих процесів на ключові процеси системи менеджменту якості (СМЯ), що, зрештою, справляє істотний вплив на досягнення головних цілей надання соціально-інформаційних послуг. Рівень якості надання соціально-інформаційних послуг населенню з урахуванням інформаційної взаємодії пропонується оцінювати такою групою показників:

- повнота інформації про послугу, розміщену на офіційному сайті (вимірюється в балах);

- ступінь актуальності інформації про послугу, яка розміщена на офіційному сайті (вимірюється в балах);
- наявність та ступінь доступності способів зворотного зв'язку на офіційному сайті з одержувачами послуг (вимірюється в балах);
- ступінь доступності (для осіб з обмеженими можливостями здоров'я) до інформаційних продуктів організації (вимірюється в балах);
- частка послуг, якість яких можна оцінити за каналами телекомунікаційного зв'язку (%);
- частка осіб, які задоволені якістю обслуговування за каналами телекомунікаційного зв'язку;
- частка обслуговуваних клієнтів, які задоволені уважністю та ввічливістю працівників організації за каналами телекомунікаційного зв'язку;
- число обґрунтованих скарг одержувачів послуги на якість наданих організацією послуг за телекомунікаційними каналами зв'язку;
- ступінь компетентності працівників організації;
- ступінь автоматизації процесу надання послуги;
- рівень автоматизації взаємодії між суб'єктами процесу надання соціально-інформаційної послуги;
- ступінь інтеграції в інформаційний простір;
- ступінь стандартизації на основі модularity, універсальності та гнучкості архітектури;
- ступінь відповідності єдиної функціональної моделі електронного Уряду.

Сформовані показники, розроблені з урахуванням інформаційної взаємодії, принципів відкритості, доступності інформації, стандартів обліку та показників, характеризують найбільш значущі критерії оцінювання якості надання соціально-інформаційних послуг (задоволеність якістю обслуговування та якість отриманої послуги), механізми та інструменти експертного оцінювання, результати одержуваної статистичної інформації та інформації за телекомунікаційними каналами зв'язку, ступінь інтеграції та автоматизації інформаційних систем, впроваджених в організаціях соціального обслуговування.

**Висновки.** На підставі проведеного дослідження можна зробити такі висновки.

1) Виявлені в ході проведеного дослідження детермінанти розвитку, специфіка, умови та механізми інформаційної взаємодії на ринку соціальних та інформаційних послуг дали змогу розробити науково-методичний апарат, який забезпечує підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню. В сучасних умовах принциповими детермінантами надання послуг є націленість на задоволення перманентно зростаючих потреб людей; невловимий одержуваний корисний результат; безпосередня або опосередкована взаємодія споживача й виконавця послуги; як правило, превалювання дій над матеріальними уречевленими предметами.

Постійно зростаюче споживання послуг обумовлене підвищенням рівня матеріального забезпечення громадян; підвищенням якості життя; активною урбанізацією, яка формує нові види послуг; змінами в демографії (збільшення числа літніх людей, яким необхідне надання спеціфічних послуг); різними технологічними змінами, які підвищують якість та різноманітність сервісу. Водночас виникає суперечність між незбіжними економічними інтересами різних ринкових суб'єктів та стратегічними (поточними) інтересами розвитку суспільства. Це протиріччя проявляється в різних цільових орієнтирах ринкової економіки та соціальної сфери України. Оскільки підвищення якості надання соціальних послуг справляє значний вплив на розвиток суспільства, ступінь їх розвитку може розглядатись як один із суттєвих показників рівня соціального обслуговування громадян України. Підвищення якості життя залежить від ступеня впровадження науково-технічного прогресу, розвитку інформаційних та телекомунікаційних технологій в ринковій економіці, постійної зміни нормативно-правової інформації та активної комп'ютеризації в усіх сферах суспільного життя.

2) Проведене дослідження задля вирішення наукового завдання щодо розроблення науково-методичного апарату, що забезпечує підвищення якості надання соціально-інформаційних послуг населенню України через урахування впливу фактору інформаційної взаємодії, засноване на закономірностях та принципах економічної науки, застосуванні системного підходу до досліджуваних явищ та процесів щодо підвищення якості соціально-інформаційних послуг, використанні наукових праць вітчизняних та закордонних авторів, а також чинних нормативних документів та законодавчих актів.

3) Об'єктивними тенденціями розвитку світового ринку інформаційних технологій є експоненціальне збільшення обсягів даних, поширення різних хмарних обчислень, використання мобільних пристроїв та розвиток технологій взаємодії в соціальних мережах і корпоративному середовищі. На основі аналізу різних підходів до категорій «ринок інформаційних послуг» та «ринок соціальних послуг» нами запропоновано такі авторські визначення:

- соціально-інформаційна послуга – це отримання й надання в розпорядження користувача сукупності даних щодо задоволення побутових, медичних, психологічних, педагогічних, правових та строкових соціальних послуг, а також інформаційної підтримки працевлаштування та підвищення комунікативного потенціалу одержувачів з обмеженими функціями життєдіяльності, зокрема дітей-інвалідів, що забезпечує ефективне використання обмежених ресурсів суспільства на основі інтеграції інформаційної взаємодії всіх учасників цього процесу;
- ринок соціально-інформаційних послуг – це система організаційно-економічних,

правових, інформаційно-технологічних відносин щодо забезпечення задоволення потреби людини у зміні її якісного фізичного стану (або окремих її психобіологічних сфер) у побуті, підвищення освітньо-культурного рівня, управління матеріальними (нематеріальними) активами й цінностями за допомогою взаємодії між виконавцем та споживачем, заснованої на процесах обміну інформаційними знаннями.

4) Ринок соціально-інформаційних послуг, що динамічно розвивається в Україні, включає інформаційну, нормативно-правову, технічну й технологічну, організаційну, побутову, соціальну, медичну, педагогічну, трудову, психологічну складові, а також окремі взаємопов'язані сектори. Належність до ринку соціально-інформаційних послуг визначається такими детермінантами:

– в умовах диференціації ринкових пропозицій існують соціально-інформаційні послуги, спрямовані на створення умов, що сприяють задоволенню людських потреб для різних споживчих груп;

– в умовах варіативності цін у соціально-інформаційних послугах переважають інформаційні потоки над матеріальними;

– соціально-інформаційні послуги схильні до високої чутливості до змін зовнішнього середовища й динамічності ринкової кон'юнктури;

– соціально-інформаційні послуги, надані населенню, повинні відповідати таким характеристикам якості, як функціональне призначення, економічність, безпека обслуговування, безпека для навколишнього середовища, культура обслуговування;

– соціально-інформаційні послуги розглядаються як певні інструменти державного регулювання, які спрямовані на вирішення таких ключових соціальних проблем, як безробіття, зниження рівня життя населення, міграція населення.

5) Під час вибору показників якості та забезпечення результативності процесів надання соціально-інформаційної послуги необхідно формувати сукупність кількісних та якісних критеріїв оцінювання процесів. Задля цього нами був розроблений алгоритм, який дає змогу встановити пріоритети виділених показників-факторів оцінювання якості соціально-інформаційних послуг і сформувати інтегральний критерій на основі врахування показників інформаційної взаємодії. Для оцінювання якості надання соціально-інформаційних послуг населенню прийняті такі критерії, як вартість процесу та необхідних ресурсів для надання послуги; залежність якості послуги від інших процесів; повнота й своєчасність надання послуги; ступінь вирішення матеріальних чи фінансових проблем одержувача послуги в результаті інформаційної взаємодії з виконавцем послуги; нематеріальна результативність/ефективність надання послуги клієнту в результаті інформаційної взаємодії з виконавцем послуги. Запропонований алгоритм та механізм виставлення

балів раніше заданим критеріям якості та показниками-факторами відображає значимість кожного з розглянутих елементів, забезпечує використання аналітичного підходу до вірогідного вибору результатів розрахунку за допомогою використання формалізованого алгоритму.

6) Проведене нами дослідження виявило, що щодо оцінювання критеріїв якості надання соціально-інформаційних послуг населенню найбільш значущими є повнота та своєчасність надання послуги; ступінь вирішення матеріальних чи фінансових проблем одержувача послуги в результаті інформаційної взаємодії з виконавцем послуги; нематеріальна результативність/ефективність надання послуги клієнту в результаті інформаційної взаємодії з виконавцем послуги. З розрахунків, проведених за розробленим алгоритмом, випливає, що максимальну значимість у багатокритеріальному оцінюванні якості соціально-інформаційної послуги на основі врахування показників інформаційної взаємодії мають такі фактори, як частка обслуговуваних клієнтів, які задоволені уважністю та ввічливістю працівників організації за каналами телекомунікаційного зв'язку; кількість обґрунтованих скарг одержувачів послуги на якість наданих організацією послуг за телекомунікаційними каналами зв'язку; частка послуг, якість яких можна оцінити за каналами телекомунікаційного зв'язку; ступінь відповідності єдиній функціональній моделі електронного Уряду; ступінь компетентності працівників організації. Запропонована нами кваліметрична модель реалізує комбінований підхід багатокритеріального апарату теорії кваліметрії та використання методу аналізу ієрархій, що забезпечує отримання комплексної та багатокритеріальної оцінки якості соціально-інформаційної послуги на основі врахування показників інформаційної взаємодії за допомогою сукупного обліку результатів експертного та формального підходів.

7) Логічним продовженням досліджень у рамках вибраної нами проблематики є методичне забезпечення виявлення ступеня взаємодії процесів системи менеджменту якості під час надання соціально-інформаційних послуг населенню щодо оцінювання результативності ключових процесів СМЯ. Необхідно вдосконалити нормативно-правову базу в галузі стандартизації та управління якістю, що дає змогу забезпечити ефективність інформаційної взаємодії, підвищити рівень координації територіальних органів влади та підприємницьких структур на ринку соціальних послуг.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Pakulin S.L., Feklistova I.S., Pakulina A.A., Pakulina H.S. Resource support of sustainable socio-economic regional development. Proceedings of the *Theoretical achievements for practice: XXVIII International scientific conference (USA, Morrisville, Sept 22, 2018)*. Morrisville : Lulu Press. P. 29-35.

2. Пакулін С.Л., Пакуліна А.А. Управління сталим розвитком сучасного підприємства. *Traektoriâ Nauki*. 2016. № 3 (8). URL: <http://pathofscience.org/index.php/ps/article/view/50> (дата звернення: 28.08.2019).
3. Пакуліна А.А., Євсєєв А.С. Інноваційна та креативна економіка як умова модернізації національного господарства України. *Економіка та суспільство*. 2018. № 16. С. 192-200.
4. Pakulin S.L., Feklistova I.S., Pakulina A.A., Pakulina H.S. Strengthening public-private partnership as a factor of sustainable regional development. *Universum View 13*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Україна, м. Рівне, 19 січня 2019 року). Вінниця: Нілан-ЛТД, 2019. С. 11-17.
5. Семигіна Т.В., Коришова Г.М., Іванова О.С. Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги. Проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ: К.І.С., 2013. 104 с.
6. Твердохліб О.С., Соснін О.М. Інформаційні державно-управлінські ресурси України: визначення і розуміння. *Віче: Журнал Верховної Ради України*. 2011. № 22. С. 25-29.
7. Feklistova I.S., Pakulin S.L., Pakulina A.A., Pakulina H.S. Sustainable development of the regional social complex. *Universum View 12*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Україна, м. Львів, 5 січня 2019 року). Вінниця: Нілан-ЛТД, 2019. С. 115-125.
8. Feklistova I.S., Pakulin S.L., Pakulina A.A., Pakulina H.S. Sustainable development of the economic base of cities in modern conditions. Proceedings of the *Scientific achievements of Europe: IX International scientific conference (United Kingdom, Edinburgh, Mar 9, 2019)*. London: SI Universum, 2019. P. 23-32.
9. Tsyppkin Y.A., Pakulin S.L., Feklistova I.S. The implementation of the strategy of sustainable development of the social sphere. *Proceedings of the Innovations in modern world: VII International scientific conference (United Kingdom, London, June 1, 2018)*. London: SI Universum, 2018. P. 18-24.
10. Pakulin S.L., Feklistova I.S., Pakulina A.A., Pakulina H.S. (2018) Resource support of sustainable socio-economic regional development. Proceedings of the *Theoretical achievements for practice: XXVIII International scientific conference (USA, Morrisville, Sept 22, 2018)*. Morrisville: Lulu Press, pp. 29-35.
11. Pakulin S.L., Pakulina A.A. (2016) Upravlinnia stalym rozvytkom suchasnoho pidpriemstva [Management of sustainable development of a modern enterprise]. *Traektoriâ Nauki* [Path of Science], no. 3 (8). Available at: <http://pathofscience.org/index.php/ps/article/view/50> (accessed: 28 August 2019).
12. Pakulina A.A., Ievsieiev A.S. (2018) Innovatsiina ta kreatyvna ekonomika yak umova modernizatsii natsionalnoho hospodarstva Ukrainy [Innovative and creative economy as a condition of modernization of the national economy of Ukraine]. *Ekonomika ta suspilstvo* [Economics and society], no. 16, pp. 192-200.
13. Pakulin S.L., Feklistova I.S., Pakulina A.A., Pakulina, H.S. (2019) Strengthening public-private partnership as a factor of sustainable regional development. Proceedings of the *Universum View 12: international scientific-practical conference (Ukraine, Lviv, January 5, 2019)*. Vinnitsa: Nylan-LTD, pp. 33-37.
14. Semyhina T.V., Koryshova H.M., Ivanova O.S. (2013) Informuvannia naselennia pro sotsial'ni ta reabilitatsijni posluhy [Public awareness on social and rehabilitation services]. Kyiv: UNDP Project on Support to the Social Sector Reform in Ukraine, K.I.C.
15. Tverdohlib O.S., Sosnin O.M. (2011) Public administration of social sphere in Ukraine. *Viche: Journal of the Verkhovna Rada of Ukraine*, no. 22, pp. 25-29.
16. Feklistova I.S., Pakulin S.L., Pakulina A.A., Pakulina, H.S. (2019) Improvement of public-private partnership as a factor of sustainable development of territories. Proceedings of the *Universum View 12: international scientific-practical conference (Ukraine, Lviv, January 5, 2019)*. Vinnitsa: Nylan-LTD, pp. 115-125.
17. Feklistova I.S., Pakulin S.L., Pakulina A.A., Pakulina, H.S. (2019) Sustainable development of the economic base of cities in modern conditions. Proceedings of the *Scientific achievements of Europe: IX International scientific conference (United Kingdom, Edinburgh, March 9, 2019)*. London: SI Universum, pp. 23-32.
18. Tsyppkin Y.A., Pakulin S.L., Feklistova I.S. (2018) The implementation of the strategy of sustainable development of the social sphere. Proceedings of the *Innovations in modern world: VII International scientific conference (United Kingdom, London, June 1, 2018)*. London: SI Universum, pp. 18-24.

---

**REFERENCES:**

1. Pakulin S.L., Feklistova I.S., Pakulina A.A., Pakulina H.S. (2018) Resource support of sustainable socio-economic regional development. Proceedings of the *Theoretical achievements for practice: XXVIII International scientific conference (USA, Morrisville, Sept 22, 2018)*. Morrisville: Lulu Press, pp. 29-35.