

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО КЛАСИФІКАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Проаналізовано всі види соціальних послуг, наведено класифікацію побутових послуг за ступенем їх соціального значення та за ступенем значущості у технології надання (реалізації)

Постановка проблеми. Ринок послуг пропонує споживачам досить широкий асортимент нематеріальних товарів, де кожний вид послуг має свої характерні особливості. Через це важливим є точне визначення класифікаційної групи послуги як товару.

Стан вивчення проблеми. В даний час роль ринку послуг, як одного з найважливіших секторів економіки, дуже велика і актуальна. Це пов'язано з ускладненням виробництва, насиченням ринку новими товарами, з швидким зростанням НТП. Все це неможливо без існування інформаційних, фінансових, страхових та інших ринків послуг. Означений період характеризується зародженням нового інформаційного суспільства, в якому соціальні потреби стають пріоритетними. Ці потреби впливають на створення і розвиток ефективної системи державного регулювання соціальної сфери, матеріальну основу якої складає соціальна інфраструктура.

Мета дослідження. Метою даної роботи є визначення сучасних підходів до класифікації всіх видів соціальних послуг.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Питанню класифікації соціальних послуг присвятили свої праці багато вітчизняних науковців, серед яких варто виділити Куценко В.І., Бандур С.І., Трлінберг Г.І., Удовиченко В.П., Остафійчук Я.В та ін.

Викладення основного матеріалу дослідження. У Законі України "Про соціальні послуги" від 19 червня 2003 р. зазначено, що можуть надаватися, зокрема, такі види послуг, як:

– соціально-побутові – забезпечення продуктами харчування, м'яким та твердим інвентарем, гарячим харчуванням, транспортними послугами, засобами малої механізації, здійснення соціально-побутового патронажу, виклик лікаря, придбання та доставка медикаментів тощо;

– психологічні – надання консультацій з питань психічного здоров'я та поліпшення взаємин з оточуючим соціальним середовищем, застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, з метою її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад;

– соціально-педагогічні – виявлення та сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб інтересів, які перебувають у складних життєвих обставинах, організація індивідуального навчального, виховного та колекційного процесів, дозвілля, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, зацікавлених осіб;

– соціально-медичні – консультація щодо запобігання виникненню та розвитку можливих органічних розладів особи, збереження, підтримка та охорона її здоров'я, здійснення профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів, трудотерапія;

– соціально-економічні – задоволення матеріальних інтересів і потреб осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізується у формі надання натуральної чи грошової допомоги, а також допомоги у вигляді одноразових компенсацій;

– юридичні – надання консультацій з питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу і реалізації юридичної відповідальності осіб, що вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав та інтересів особи тощо);

– послуги з професійної реабілітації осіб з обмеженими фізичними можливостями – комплекс медичних, психологічних, інформаційних заходів, спрямованих на створення сприятливих умов для реалізації права на професійну орієнтацію та підготовку, освіту, зайнятість;

– інформаційні послуги – надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги); розповсюдження просвітницьких та культурно-освітніх знань (просвітницькі послуги); поширення об'єктивної інформації про споживчі властивості та види соціальних послуг, формування певних уявлень і ставлення суспільства до соціальних проблем (рекламно-пропагандистські послуги);

– інші соціальні послуги [3, с. 35].

В залежності від того які потреби задовольняють побутові послуги, ряд авторів: Анопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В., поділяють всі існуючі види послуг на виробничі (матеріальні) і невиробничі (нематеріальні).

Матеріальні побутові послуги спрямовані на задоволення попиту споживачів, виготовлення нових або ремонту товарно-матеріальних цінностей замовника (предметів довготривалого використання) у відповідності з вимогами останнього. До таких послуг можна віднести побутові послуги з виготовлення та ремонту одягу, взуття, ювелірних виробів, меблі, послуги з хімічної чистки виробів, послуги з прання білизни тощо.

До нематеріальних послуг відносять послуги перукарень, салонів краси та косметології, послуги лазень тощо.

За характером попиту на побутові послуги їх можна поділити на:

1) побутові послуги постійного попиту – найбільш використовувані населенням (ремонт одягу, взуття, послуги з хімічної чистки виробів, послуги з прання білизни, послуги лазень тощо);

2) побутові послуги періодичного попиту – потреба в таких побутових послугах виникає відносно рідко (послуги з хімічної чистки виробів, індивідуальне виготовлення взуття, виготовлення і ремонт меблів) [1, с. 37].

Галузевий класифікатор ГК 201-01-2001 „Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування” за ступенем значущості у технології надання (реалізації) побутових послуг виділяє:

1) ув'язані побутові послуги – послуги, які безпосередньо стосуються діяльності підприємства побутового обслуговування; до цієї групи належать використання приміщень для надання (реалізації) послуг, їх виробнича та пропускна здатність, перелік побутових послуг, рівень сервісного обслуговування;

2) частково ув'язані побутові послуги – послуги, безпосередньо не пов'язані з наданням основної побутової послуги; споживач може скористатись ними переважно за додаткову плату або відмовитись від них;

3) основні побутові послуги – послуги, які споживач замовляє та купує на підприємстві побутового обслуговування відповідно до угоди;

4) вільні побутові послуги – безпосередньо не пов'язані з купівлею-продажем їх основного виду.

Такі послуги можна отримати окремо від основної побутової послуги. Вільні послуги переважно платні. Споживач може скористатись послугами підприємства побутового обслуговування, відмовитись від них або придбати на інших підприємствах.

За соціально-економічними ознаками виділяють: послуги, що економлять витрати праці та часу (послуги пралень, послуги по допомозі домогосподаркам), послуги, що економлять грошові засоби споживачів (ремонт взуття, меблі, побутових приладів тощо), послуги, що впливають на економічні показники підприємства побутового обслуговування (індивідуальний пошив взуття, одягу, вироблення ювелірних виробів).

За характером витрат праці поділяють побутові послуги на послуги, що потребують для їх надання висококваліфікованих спеціалістів, їх компетенцій (індивідуальний пошив взуття, одягу, вироблення ювелірних

виробів) та послуги, що не потребують певних знань, вмінь та навичок персоналу (послуги з хімічної чистки виробів, послуги з прання білизни, послуги лазень).

За місцем надання економісти виділяють послуги, що надаються (реалізуються) безпосередньо на підприємствах побутового обслуговування (послуги з хімічної чистки виробів, послуги з прання білизни, послуги лазень, виготовлення та ремонт взуття і одягу) та побутові послуги, що надаються за межами підприємства побутового обслуговування (послуги по допомозі домогосподаркам, будівництво та ремонт житла за індивідуальним замовленням).

За строками виконання у економічній літературі виділяють термінові послуги (послуги, що переважно виконуються в присутності споживача (послуги перукарень, салонів краси та косметології, послуги лазень) та побутові послуги з регламентованим згідно угоди строком виконання послуги (будівництво та ремонт житла за індивідуальним замовленням, виготовлення за індивідуальним замовленням та ремонт ювелірних виробів) [2, с. 407].

Згідно з удосконаленням чинного Галузевого класифікатора ГК 201-01-2001 "Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування" Язикова А.Ю. пропонує всі побутові послуги за видами робіт згрупувати у наступні групи:

1. Побутові послуги з виготовлення нових продуктів:

1) індивідуальне пошиття: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів та головних уборів, трикотажних виробів за індивідуальним замовленням;

2) індивідуальне виготовлення: взуття та шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; меблів; килимових виробів; металовиробів та виробів з металопластику за індивідуальним замовленням;

3) будівництво житла за індивідуальним замовленням.

2. Побутові послуги зі збереження, відновлення та переробки продукту:

1) ремонт: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів та головних уборів; трикотажних виробів; взуття та шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; меблів; килимових виробів; житла, металовиробів та виробів з металопластику, транспортних засобів; побутових машин і

приладів особистого користування, домашнього вжитку; побутової аудіо-, відеотелевізійної апаратури за індивідуальним замовленням;

2) технічне обслуговування: побутової аудіо-, відеотелевізійної апаратури та іншої побутової техніки; транспортних засобів за індивідуальним замовленням;

3) переробка: швейних, хутряних, шкіряних, текстильних виробів, та головних уборів; трикотажних виробів; шкіргалантерейних виробів; ювелірних виробів; годинників; металовиробів та виробів з металопластику, побутових пристроїв за індивідуальним замовленням;

4) послуги з хімічної чистки виробів;

5) послуги пралень.

3. Побутові послуги по створенню добробуту в побуті населення:

1) послуги з надання допомоги домогосподаркам (по веденню індивідуального господарства).

4. Побутові послуги, що пов'язані з особистим доглядом людини:

1) послуги перукарень, салонів краси та косметології;

2) послуги лазень;

3) послуги спортивно-оздоровчих центрів (спортзалів).

5. Послуги служб прокату:

1) спорядження і обладнання;

2) транспортних засобів;

3) одягу і аксесуарів.

6. Обрядові послуги:

1) проведення свят;

2) ритуальні послуги;

7. Інші побутові послуги:

1) послуги з відеозйомки та звукозапису;

2) послуги фотографій;

3) ескорт-послуги та контакт-послуги;

4) послуги ломбардів;

5) поліграфічні та комп'ютерні послуги;

6) рекламні послуги [4].

На нашу думку, з урахуванням наведених вище класифікацій, розроблених як в межах нормативно-правових актів, так і в дослідженнях провідних науковців найбільш загальним є класифікація (табл. 1).

Таблиця 1. Класифікація побутових послуг за ступенем їх соціального значення*

Номер групи послуг	Характеристика групи побутових послуг	Конкретні послуги, які входять до складу групи
1	2	3
1	Соціально-побутова послуга, оплачувана державою	Надання транспорту за необхідності перевезення клієнтів стаціонарних установ соціального обслуговування. Організація ритуальних послуг (за відсутності у померлих рідні або небажання близьких займатися похованням). Купівля й доставка на дім продуктів харчування, гарячих обідів. Допомога в приготуванні їжі. Купівля й доставка промислових товарів першої необхідності. Допомога в догляді за дітьми, іншими непрацездатними або важко й довго хворіючими членами сім'ї. Доставка води, допомога в забезпеченні паливом для тих, хто проживає в житлових приміщеннях без центрального опалення і (або) водозабезпечення. Здача речей у пральню, хімчистку та зворотна їх доставка. Допомога в організації ремонту та прибирання житлових приміщень. Допомога в оплаті житла та комунальних послуг. Допомога в організації надання послуг підприємствами побутового обслуговування в межах району проживання (прання, ремонт одягу). Супровід поза домом, у т.ч. до лікаря. Створення умов проведення релігійних обрядів. Забезпечення збереження речей та цінностей, які належать клієнтам стаціонарних установ соціального обслуговування.
2	Соціально-значима платна побутова послуга, оплачувана державою частково за підтримки організацій сфери послуг, що надається малозабезпеченим громадянам	Проста стрижка. Прання білизни. Ремонт взуття (окрім оновлення, заміни верхньої частини, заміни підшов). Послуги хімчистки та фарбування. Ремонт побутової радіоелектронної апаратури, побутових машин та приборів: -холодильників, -телевізорів, -прасок, -пральних машин. Ремонт одягу: швейних і трикотажних виробів (тільки ремонтні роботи без перекроювання та перешивання). Метало-ремонт: виготовлення ключів, дрібний ремонт предметів домашнього вжитку. Послуги лазень. Фотопослуги (фото для документів, портрети для стендів). Прибирання квартир: миття вікон та прибирання приміщень.

Продовження табл. 1

1	2	3
3	Соціально-значима платна побутова послуга, оплачувана частково організацією сфери послуг різних груп населення з врахуванням можливої часткової компенсації органами управління регіону	<p>Ремонт верхньої частини взуття, заміна застібок, ремонт задньої частини взуття, встановлення каблуків, підошов, пошиття ортопедичного взуття, пошиття взуття із текстилю, відновлення гігієнічних властивостей взуття.</p> <p>Ремонт виробів із натурального та штучного хутра; ремонт головних уборів, художнє шопання, вставлення змійки, оновлення верхнього одягу; пошиття одягу за індивідуальним замовленням для людей з нестандартною фігурою, розкрій тканини; ремонт трикотажних виробів.</p> <p>Ремонт побутової радіоелектронної апаратури: телевізорів, відеокамер, магнітофонів, стерео комплексів, індивідуальних антен, приставок до телевізорів.</p> <p>Ремонт побутових машин та інших виробів: холодильників, морозильників, пилососів, автоматичних пральних машин, швейних машин, кухонних комбайнів, настільних, настінних годинників, електробритв, фенів, фотоапаратів, слухових апаратів, кофемолок, електром'ясорубок, замків, парасоль, реставрація антикварних виробів.</p> <p>Виготовлення та ремонт м'яких і корпусних меблів.</p> <p>Хімчистка і фарбування виробів із натурального хутра, замшу, шкіри, хімчистка килимів, меблів, чохлів для сидінь автомобілів.</p> <p>Ремонт житла, квартир, підлог, покрівель.</p> <p>Будівництво індивідуальних будов, печей, вогнищ, колодязів, ремонт садових будинків.</p> <p>Технічне обслуговування та ремонт транспортних засобів: шино монтажні роботи, балансування коліс, транспортування несправного транспорту, встановлення сигналізації.</p> <p>Послуги фотоательє: виготовлення чорно-білих і кольорових фотознімків з негатива замовника.</p> <p>Ритуальні послуги.</p> <p>Послуги лазень та душових: масаж, водолікувальні процедури.</p> <p>Послуги перукарень: стрижка модельна для свят, гігієнічний манікюр та педикюр.</p> <p>Послуги прокату: прокат музичних інструментів, побутової техніки, предметів для туризму, предметів дитячого асортименту, прокат весільного вбрання й атрибутики, прокат будиночків, палаток.</p> <p>Обрядові послуги: організації весіль, ювілеїв, хрестин.</p> <p>Послуги ломбардів: прийом під заставу виробів із хутра, шкіри, коштовних металів.</p> <p>Послуги за доглядом за дітьми, прибирання квартир, доставка сувенірів.</p>
4	Платні побутові послуги для різних груп населення	<p>Всього близько 300 конкретних видів послуг, зазначених в „Державному класифікаторі продукції та послуг” населенню (ДК 016-97).</p> <p>Наприклад, послуги з виготовлення ювелірних виробів із дорогоцінних металів на замовлення споживачів; модельна стрижка; декоративне оформлення меблів тощо.</p>

*Систематизовано за [2]

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, удосконалення класифікації побутових послуг сприятиме їх розширенню та подальшого розвитку з метою більш повного забезпечення потреб споживача. Дана робота є доцільним дослідженням, необхідним для обґрунтування нормативів забезпеченості населення побутовими послугами та їх використання в економічному управлінні підприємствами сфери послуг.

Список використаної літератури:

1. Болотіна Л. Право людини на соціальне забезпечення: проблеми термінів і понять // Право України. – 2000. – № 4. – С. 35-39. 2. Галузевий класифікатор ГК 201-01-2001 “Класифікація послуг і продукції у сфері побутового обслуговування”. 3. Закон України “Про соціальні послуги” від 2003, N 45, ст. 358 // [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=966-15>
 4. Язикова А.Ю. Теоретичні аспекти класифікації побутових послуг/ А.Ю Язикова // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua/Portal/natural/Vchnu/Ekon/2009_4_1/.../225-229.pdf.

ТКАЧЕНКО Юрій Олегович – кандидат економічних наук, доцент Черкаського державного технологічного університету

Наукові інтереси:

– особливості споживчого ринку України;
 – податкова політики України, нарахування податкових пільг