

ОӘЖ 334.02  
МРНТИ 06.56.31

DOI: <https://doi.org/10.37788/2022-1/86-93>

Л.К. Кайдарова<sup>1\*</sup>, А.Т. Қадыралиев<sup>2</sup>, Ш.А. Байдильдина<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Инновациялық Еуразия университеті, Қазақстан

<sup>2</sup>М.Рысқұлбеков атындағы Қырғыз экономикалық университеті, Қырғызстан

\*(e-mail:kaidarova\_l4@mail.ru)

### Әлеуметтік қызметті көрсетудің шетелдік тәжірибесі

#### Аңдатпа

*Негізгі мәселе:* Әлеуметтік саясатты жүзеге асыру барысында шет елдерде ең көп таралған тәжірибе – әлеуметтік қызмет алушыларға қызмет құнының бір бөлігін төлеу. Бірақ, мұндай шешім кейбір күмәнді тудырады. Өйткені, бұл қызметтер өздеріне қамқорлық жасай алмайтын және әдетте, ақша таба алмайтын қоғам мүшелеріне арналған. Екінші жағынан, шығындарды мемлекет тарапына йтелген жағдайда, шамадан тыс тұтыну қаупі бар.

Әлеуметтік күтім қызметін алушының әлеуметтік қызмет көрсету шығындарына қандай дәрежеде қатысуы туралы шешім көптеген жағдайларға байланысты: елдегі әлеуметтік әділеттілік критерийлері мен әлеуметтік әділеттілік туралы идеялар (мысалы, ақы төленбейтін әлеуметтік күтім қызметтерін барлығына немесе тек аз қамтылғандарға беру керек пе деген қоғамдық пікір), әлеуметтік қамқорлыққа мұқтаж адамдар тобынан (әлеуметтік қауіп-қатер тобындағы балаларға, әсіресе мүгедектіктің ауыр түрлерімен ауыратын адамдарға әлеуметтік қамқорлық қызметтері, әдетте, тегін), тегін әлеуметтік қызметтерді және т.б. мемлекеттің экономикалық қабілетіне орай ұсынылады.

*Мақсаты:* Қазіргі жағдайда әлеуметтік қызмет көрсетудің оңтайлы шетелдік тәжірибені зерттеу. Мемлекеттің әлеуметтік саясатты іске асырудағы үстем орган ретіндегі рөлін айқындау.

*Әдістер:* Зерттеу жүйелі тәсіл принциптеріне негізделген. Сондай-ақ, мақала жазу кезінде танымның диалектикалық әдісі, ғылыми жалпылау және жіктелім әдістері, салыстырмалы талдау әдісі қолданылды.

*Нәтижелері және олардың маңыздылығы:* Әлеуметтік қызметтерді ұсыну кезінде шетелдік тәжірибенің негізгі мақсаттары мен міндеттерін айқындауды ескере отырып жүйелеу және қорыту, соңғы екі онжылдықта дамыған елдерде әлеуметтік қорғау саласында болып жатқан өзгерістер нарықтық қатынастардың үстемдігіне негізделген әлеуметтік көмекті ұйымдастыру моделі көптеген елдерде жұмыс істейтінін көрсетеді. Иерархиялық модель шеңберінде әлеуметтік қызметтерді ұйымдастыру жауапкершілік пен мемлекеттік функцияларды тіке бөлуге негізделген, ал мемлекет әлеуметтік қызмет көрсетуге және мемлекеттік немесе мемлекеттік емес күтім мекемелерін қаржыландыру кезінде монополиялық құқыққа ие. Алайда, соңғы онжылдықта әлеуметтік көмек қызметтері нарық қатысушыларынан сатып алынды және мемлекет емес, әлеуметтік көмекке мұқтаж адам қаржыландырды. Алайда, мұндай нарық таза емес, өйткені мемлекет қызметтерді сатып алуға да, бағаға да қатысады.

*Түйін сөздер:* әлеуметтік қызмет, шетелдік тәжірибе, мемлекет, әлеуметтік саясат, әлеуметтік көмек, өмір сапасы, әлеуметтік қамтамасыз ету

#### Кіріспе

Нарықтық экономика және демократиялық саяси жүйе жұмыс істейтін қазіргі әрбір мемлекет белгілі бір қоғамның экономикалық, саяси және мәдени жағдайына сәйкес келетін ерекшеліктерін көрсететін әлеуметтік қызмет түрлерін дамытады. Олар ұлттық қоғамның нарықтық ортаның өзгеруіне бейімделу үрдісін бағыттауға және реттеуге ұмтылатын саяси шешімдердің жемісі.

Кез келген әлеуметтік-экономикалық жүйенің негізгі мақсаты – халықтың өмір сүру сапасын арттыру болып табылады. Әлеуметтік қызметтердің мақсаты – адамның немесе отбасының өз қабілеттері мен әлеуметтік мәселелерін өз бетінше шешу мүмкіндіктерін дамытуға немесе нығайтуға жағдай жасау болып табылады.

Әр түрлі елдердегі әлеуметтік саясаттың дамуы табиғи, экономикалық, мәдени, этникалық және саяси өмір жағдайымен тығыз байланысты. Әлеуметтік саясаттың нысандары мен қамтылуы жекелеген тарихи дәуірлердің нақты мән-жайларымен негізделеді. Адамзаттың әртүрлі кезеңдеріндегі әлеуметтік саясатты зерттей отырып, қазіргі заманғы әдістер мен әдістерді қолдана отырып, әлеуметтік қатынастардың дамуы мен өзгеруінің объективті заңдылықтары мен жағдайларын орнатуға болады.

Әлеуметтік саясат мақсаттарын іске асыру бірқатар факторларға байланысты: әлеуметтік- экономикалық, моральдық-этикалық, әлеуметтік-психологиялық, саяси, діни, демографиялық, экологиялық және т.б. [1].

Тақырыптың өзектілігі әлеуметтік қызметтер саласындағы шетелдік тәжірибені зерттеу қажеттілігімен, сондай-ақ оның тиімділігін арттыруға байланысты мәселелердің теориялық және практикалық маңыздылығымен байланысты.

Әлеуметтік қызметтер жүйесі мемлекеттің әлеуметтік саясатының ажырамас бөлігі болып табылады, сонымен қатар қазіргі жағдайда қарт адамдарды, мүгедектерді, "қауіпті топтардың" отбасыларын және т.б. бейімдеуге, әлеуметтік оңалтуға арналған әлеуметтік институттың қызметі ретінде әрекет етеді. Жалпы әлеуметтік қызметтер-бұл адамға немесе отбасына көрсетілетін қызметтер, олардың жеке өміріне өз бетінше қамқорлық жасау және қоғам өміріне қатысу қабілеті мамандардың тұрақты көмегінсіз көрсетілетін жекелеген қызметтермен дамытылуы немесе орнын толтыруы мүмкін. Жалпы әлеуметтік қызметтерге ақпарат беру және кеңес беру кіреді. Арнаулы әлеуметтік қызметтер өзінің жеке өміріне өз бетінше қамқорлық жасау және қоғам өміріне қатысу қабілеті жалпы әлеуметтік көрсетілетін қызметтерді дамыту немесе олардың орнын толтыру үшін жеткіліксіз адамға немесе отбасына көрсетіледі. Арнайы қызметтерге әлеуметтік көмек кіреді.

Әлеуметтік саясат нақты адами қатынастарды көрсетеді, өйткені әлеуметтік шешімдер саясаттың мәні болып табылады. Осылайша, қоғам, мемлекет, фирма және т. б. әлеуметтік мәселелердің тасымалдаушыларына қатысты міндеттемелер алады.

Әлеуметтік саясат арқылы адамгершілік қағидаттары, сондай-ақ халықтың жалпы қабылданған өлшемдері мен стандарттарына сәйкес ауыр әлеуметтік жағдайда өмір сүретін бөлігін қорғау және еске алу бекітіледі. Әлеуметтік саясатты дамыту бағыттары қоғамның көбею қарқыны мен сипатын неғұрлым жоғары деңгейде анықтайды. Оның негізіне әлеуметтік әділеттілік, әлеуметтік қорғау, адамның бостандығы және т. б. элементтер кіреді.

Нарықта тұтынушылар деп атауға болатын әлеуметтік қызметтерді алушылар екі жағынан ерекше: олардың қажеттіліктерін бағалау және қызметтерге ақы төлеу мүмкіндігі.

Әлеуметтік көмекке мұқтаж адамдар санаты әрқашан олардың қажеттіліктерін түсіне немесе мойындай алмайды, әсіресе олар қандай нақты қызметтерге мұқтаж екенін анықтай алмайды. Сонымен қатар, әлеуметтік көмек қызметін пайдаланушылар мүгедектікке немесе Тәуелсіздіктің болмауына байланысты аз мобильді, сондықтан қызмет провайдері монополияға ие және оны теріс пайдалануы мүмкін. Әлеуметтік қорғалмаған тұтынушылардың мүдделерін қорғау үшін оларды қорғау үшін мықты өкіл қажет, ал басқа нарықтық сәтсіздіктер сияқты, олар әдетте мемлекет болады [2].

### **Материалдар мен әдістер**

Әлеуметтік саясат - бұл жеке, дербес ғылым. Ол әлеуметтану, экономика, педагогика, саясаттану және т.б. сияқты басқа ғылымдармен тығыз байланысты. Ол әлеуметтік қоғамдағы қарым-қатынастар қызметін реттеу жағынан ерекше болып табылады [3].

Зерттеу жүйелі тәсіл принциптеріне негізделген. Сондай-ақ, мақала жазу кезінде танымның диалектикалық әдісі, ғылыми жалпылау және жіктеу әдістері, салыстырмалы талдау әдісі қолданылды.

Зерттеудің теориялық және әдіснамалық негізі әлеуметтік қызмет көрсету мәселелері бойынша ғалымдардың іргелі ережелері болды.

### **Талқылау**

Әлеуметтік саясат әрбір елді дамыту мен басқарудың негізінде тұр. Көптеген факторлар мен проблемалардың әсеріне қарамастан, ол көбінесе халықтың физикалық және психикалық жағдайын, сондай-ақ адамдар арасындағы қатынастар мен қатынастарды анықтайды. Екінші жағынан, әлеуметтік саясат азаматтық қоғамның өмірлік маңызды әлеуметтік мәселелерін ғаламдық зерттеуге және шешуге мүмкіндік береді. Саяси партиялар мен мемлекеттік органдардың бағдарламалары мен іс-қимылдарының негізінде қоғамның даму перспективалары көрініс табады. Әлеуметтік саясат әр түрлі адамдар мен қоғамның әлеуметтік топтары арасындағы теңдік немесе теңсіздік қатынастарын реттеу қызметі ретінде қарастырылуы керек. Оның мәні кешенді тәсіл негізінде орнату мүмкіндігімен анықталады:

– әр түрлі әлеуметтік топтар мен жеке тұлғалардың экономикалық ұстанымдары, олардың табыстарға, тұтынуға, еңбек жағдайларына, денсаулық сақтауға және т. б. қатысты айырмашылықтарын анықтайды;

– теңсіздіктің себептерін ашыңыз;

– мен туындаған әлеуметтік айырмашылықтарды жеңудің нақты және нақты шараларын іздеймін

[3]. Адамдардың өмір сүруінің негізгі көзі олардың еңбек қызметінен түсетін табыс болып табылады. Қоғамның белгілі бір салалары - қарттар, мүгедектер, науқастар - еңбек нарығына қатыса алмайды. Өйтпесе, оларды әлеуметтік қауіпті адамдар деп атауға болады. Мұндай адамдар жиі, бірақ әрдайым емес, әлеуметтік тұрғыдан алынып тасталады, маргиналданады. Мұндай адамдардың қалыпты өмірін қамтамасыз ету үшін мемлекет оларға қамқорлық жасауы керек. Осы мақсатта қаражатты еңбекке

қабілетті, еңбекке қабілетсіз және табысы аз адамдар арасында қайта бөлетін әлеуметтік қамсыздандыру жүйесі құрылады. Ұрпақтар арасындағы ынтымақтастық немесе ынтымақтастық қағидасы басым.

Әлеуметтік қамсыздандыру - бұл «Әр түрлі өмірлік жағдайларда және адамның өміріне қауіп төндіретін жағдайларда жеке адамды қорғауға бағытталған саясат шаралары». Адам келесі қауіптерге ұшырауы мүмкін:

1) кәрілікке, мүгедектікке, ауруға, жұмыссыздыққа, оқытуға (қайта даярлауға), оңалтуға, отбасы мүшесін күтіп-бағуға байланысты табысынан айырылу;

2) ерлі-зайыптылардың ажырасуына байланысты, асыраушысының қайтыс болуына байланысты асырауынан айырылуына жол берілмейді;

3) ерекше қажеттілік болған жағдайда: баланы күтіп-бағу, денсаулықты күту және оңалту, оқуға арналған шығыстар, тұрғын үйге жоғары шығыстар, мүгедекті күтіп-бағуға арналған шығыстар, жақын адамды күтіп - бағуға арналған шығыстар, консультациялар мен заң көмегіне шығыстар;

4) ең аз дегенде әлеуметтік-мәдени тіршілікті қамтамасыз ете алмау.

Бұл қауіптер - әлеуметтік қауіптер деп аталады. Қауіп екі себепке байланысты әлеуметтік болып табылады. Біріншіден, қоғам оны маңызды деп таниды. Екіншіден, адам немесе отбасы бұл қауіпті қоғамның көмегінен өздігінен жеңе алмайды. Басқаша айтқанда, әлеуметтік қорғауды адамның кірістен айырылуынан жан-жақты қорғау деп түсінуге болады. Бұл қорғаныс әлеуметтік тәуекелдер үшін ақшалай жәрдемақы болып табылады. Ақшалай емес қолдау әлеуметтік қатер тобындағы адамдарға да көрсетіледі (жұмыссыздарды қайта даярлау курстары, үйде көрсетілетін қызметтер, медициналық көмек және т. б.).

Әлеуметтік қамсыздандыру бойынша жәрдемақылар шектеулі немесе белгісіз мерзімге берілуі мүмкін. Қалай болғанда да, олар бұрынғы әлеуметтік қауіп факторы тоқтаған кезде аяқталады (яғни, жұмыссыз жұмыс табады, бала енді тәуелді емес) немесе жәрдемақы беру шарттары басқа жолмен орындалмайды.

Әлеуметтік қамсыздандыру жүйесі-бұл мемлекет белгілеген әлеуметтік-экономикалық шаралар кешені, ол заңмен қарастырылған себептерге байланысты ақша табуға мүмкіндігі жоқ ел тұрғындарының өміріне қажетті құралдар мен қызметтерді ұсынады. Көптеген елдерде әлеуметтік қамсыздандырудың негізгі бөлігі әлеуметтік сақтандыру болып табылады. Әлеуметтік сақтандырудың келесі дәстүрлі түрлері заңдастырылды: зейнетақы (қарттық, мүгедектік, жесірлер мен жетімдер бойынша), ауру, ана (әке), Денсаулық, жұмыссыздық және өндірістегі жазатайым оқиғалардан сақтандыру.

Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру-мемлекет белгілейтін, сақтандырылған халықты, ал заңда көзделген жағдайларда сақтандырылған отбасы мүшелерін, егер заңды негіздер бойынша олар жұмыстан және басқа да кірістерден қосымша шығыстар таба алмаса, өмір сүру үшін қажетті құралдармен және қызметтермен қамтамасыз ететін әлеуметтік-экономикалық шаралар жүйесі.

Әлеуметтік сақтандыру әлемнің көптеген бөліктерінде кірістерді қайта бөлудің ең психологиялық тұрғыдан қолайлы және кең таралған нысандарының бірі болып табылады, мұнда Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыруға өздері және олардың сақтанушылары (жұмыс берушілері) төлейтін жарналар тек қана заңда белгіленген, таза әлеуметтік төлемдерге пайдаланылатыны бәрине белгілі.

Қазіргі заманғы мемлекет әлеуметтік функцияларды өзіне алады, солар арқылы теңгерімсіздіктерді реттеуге, әлсіз әлеуметтік позицияларды қорғауға және қоғамдық жүйенің ыдырауына жол бермеуге ұмтылады.

Әлеуметтік қамсыздандыру қызметтері мүгедектік, кәрілік, жесірлік, жұмыссыздық, үйсіздік, балалардың қараусыздығы және әлеуметтік оқшаулау сияқты әлеуметтік қауіп-қатерлерге тап болған адамдарға ақшалай емес көмек көрсетеді. Осылайша, бұл қызметтерді алушылар мүгедектер, қарттар, әлеуметтік қауіпті отбасылар және балалар, алкогольді немесе есірткіні теріс пайдаланатын адамдар, ұзақ мерзімді жұмыссыздар, адам саудасының құрбандары және басқалар. Әлеуметтік күтім қызметтерінің нарықтағы басқа қызметтерден түбегейлі айырмашылықтарының бірі-әлеуметтік күтімге қол жеткізу тұтынушының өзіне ғана емес, әлеуметтік күтім қызметтері ұсынылатын критерийлерді анықтайтын мемлекеттік мекемеге де байланысты.

Кейбір елдердің еуропалық әлеуметтік қамсыздандыру жүйелері әмбебаптыққа негізделген (яғни, жүйе барлығына қол жетімді болуы керек және әлеуметтік қамсыздандырудың барлық тәуекелдерін қамтуы керек), бірлік (яғни, жүйе біркелкі және барлығына тең болуы керек), ынтымақтастық және әлеуметтік серіктестер арасындағы теңдікке негізделген әлеуметтік қамсыздандыру.

Әлеуметтік қамсыздандырудың либералды жүйелерінде әмбебаптылық принципі адамдардың еңбек нарығына мүмкіндігінше кең қатысуын қамтамасыз ету үшін нарықтық принциптермен байланысты болды. 1960 жылдардан бастап азаматтардың әлеуметтік құқықтары үкіметаралық

келісімдерде бекітілді (мысалы, 1961 жылы Еуропа Кеңесі қабылдаған Еуропалық әлеуметтік Хартияда) және әлеуметтік қамсыздандыру шығындары тұрақты түрде өсті. Қазіргі жаһандану, Еуропалық Одақ елдерінің экономикалық және саяси интеграциясы әлеуметтік қамсыздандыру жүйесін реформалауға алып келеді.

XX ғасырдың аяғында жаһандану мен жекешелендірудің ілесімі процесстерінің күшеюімен, сондай-ақ демографиялық құбылыстар мен әлеуметтік қамсыздандыруды қаржыландырудың нашарлауымен әлеуметтік қамсыздандырудың бөліктері мемлекеттік-жекешелік әріптестік арқылы көптеген елдерде жекешелендірілді немесе басқарылды. Бұл шарттар бойынша жеке әлеуметтік қызметтер көрсетуді жеке немесе мемлекеттік емес ұйымдарға қайта бағдарлауға, жеке зейнетақы қорларын құруға, Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру үлесін қысқартуға және т. б. мүмкіндік берді. Сондықтан әлеуметтік саясат пен әлеуметтік қамсыздандыруды зерттеушілер арасында Әлеуметтік қамсыздандыру тек мемлекеттік әлеуметтік қамсыздандыру туралы консенсус жоқ.

Әлеуметтік қамсыздандыру жүйесін басқаратын мемлекеттік органдар мен қоғамдық функцияларды орындайтын жеке тұлғалар әлеуметтік қауіп-қатер жағдайында адамдарды құралдармен және қызметтермен қамтамасыз етуге ғана емес, сонымен қатар салауатты және ұзақ өмір сүруге қол жеткізуге көмектеседі [4].

Франциядағы әлеуметтік қызметтер мемлекет саясатының көптеген салаларымен кіріктірілген. Бұл - денсаулық сақтау (ана мен бала денсаулығын қорғау, үйге көмек көрсету қызметтері, мүгедектерге арналған мекемелер), білім беру (мектептердегі әлеуметтік қамсыздандыру: медбикелер мен күтушілер, әлеуметтік қызметкерлер мен психологтар, университеттердегі әлеуметтік қызметтер); әділеттілік (құқық бұзушылар, тұтқындар және олардың отбасыларына арналған әлеуметтік қызметтер мен мекемелер); жастар және спорт (демалыс орталықтары, жазғы демалыс лагерлері және т. б.); қала құрылысы және муниципалитеттер; ауыл шаруашылығы кооперативтері; сондай-ақ Еңбек және кәсіптік даярлау.

Әлеуметтік қызметтер саласындағы бағдарламалардың көпшілігі ұлттық деңгейде бірнеше министрліктер тарапынан үйлестіруді, сондай-ақ министрлікаралық комитеттер құруды талап етеді.

Әлеуметтік қызметтер Әлеуметтік қамсыздандыру жүйесінің әртүрлі салаларын басқарады немесе оларға қолдау көрсетеді. Ірі кәсіпорындар, ауруханалар және мемлекеттік органдар (шенеуніктер) өздерінің әлеуметтік қызметтеріне ие. Әлеуметтік қызметтерде жеке (коммерциялық емес) ұйымдар да маңызды рөл атқарады. Олар бастамашыл, инновациялық идеялар ұсынады және жоғарыда аталған ұйымдардың біреуіне немесе бірнешеуіне қаржылық қолдау көрсететін әлеуметтік қызметтерді басқарады.

Жергілікті деңгейде Франциядағы халықтың осал топтары үшін бірқатар әлеуметтік қызметтер белгілі бір ұлттық бағдарламалар шеңберінде жүзеге асырылады, оның ішінде «Жалпы әлеуметтік көмек», «Әлеуметтік көмек», «Отбасыларды әлеуметтік қамсыздандыру», «Балаларды әлеуметтік қолдау».

Әлеуметтік қызметкерлер қызметінің үш негізгі функциясы: 1) белгілі бір жердегі халықтың барлық топтары үшін барлық әлеуметтік мәселелер бойынша жалпы әлеуметтік жұмыс; 2) халықтың белгілі бір топтары үшін атаулы әлеуметтік қызметтер, мысалы, ауыл шаруашылығы кооперативтері жанынан көрсетілетін Қызметтер; 3) белгілі бір әлеуметтік проблемаларды шешу үшін арнаулы әлеуметтік қызметтер – босқындар, көшіп-қонушылар, қамаудағылар және т. б.

Жақында кедейлік пен әлеуметтік оқшаулану деңгейінің көтерілуі әлеуметтік қамсыздандыру жүйесінің тиімділігі мен әлеуметтік қызметкерлердің кәсібилігіне күмән келтірді. Нәтижесінде, негізінен қалалық оңалту және кедейлікпен күрес бағдарламалары саласында жаңа біліктілік талаптары әзірленді. Әлеуметтік Қызметтерді ұсынуда қайырымдылық және гуманитарлық ұйымдар, сондай-ақ білікті қызметкерлер мен еріктілер ұсынатын қызметтердің кең спектрі бар жедел жәрдем қызметтері (үйсіздерге) маңызды орын алады. Еріктілердің өздері де өздерінің біліктілігі мен мәртебесін мойындауды жақтайды.

Қаржыландыру көздері әлеуметтік қызметтің мәртебесіне байланысты өте әртүрлі (кейде бір қызметті қаржыландырудың бірнеше көзі).

Әлеуметтік қамсыздандыруды бағалаудағы "табысты қызмет" критерийлері, мысалы, мынадай аспектілерді қамтуы мүмкін: пайдаланушылардың құқықтарын құрметтеу; тиісті жәрдемақылар мен әлеуметтік қызметтерге қол жеткізу; жергілікті деңгейде ұйымдардың заңға сәйкес енгізуі және қаржыландыруы; қызметкерлердің осы қызмет түріне біліктілігінің сәйкестігі; тиісті кәсіптік-техникалық білім беруді қамтамасыз етуде үкімет, кәсіптік ұйымдар мен университеттер арасындағы ынтымақтастық; әлеуметтік қызметтер көрсететін ҰЕҰ-да волонтерлер мен білікті қызметкерлерді пайдалану.; жергілікті деңгейдегі әріптестер арасында бірнеше жылға келісім - шарттар мен келісімдер жасау; адамдарды әлеуметтік мекемеге орналастыру кезінде және оларды отбасына қайтару кезінде отбасылық қатынастар мен қалыпты жағдайды сақтауға көмек көрсету үшін әлеуметтік қызметкерлерді

тарту; Халықтың неғұрлым осал топтарына дербестік және өзін-өзі қамтамасыз ету дағдыларын дамытуда көмек көрсетуге бағытталған барлық шараларды бағалау.

Германияның әлеуметтік қызметтер жүйесі, бір жағынан, мемлекеттік және көбінесе жергілікті деңгейдегі міндеттемелерге, екінші жағынан, ресми заңды мәртебесі жоқ еріктілер ұйымдарының тартылуына байланысты. Осылайша, неміс жүйесі үшін ең осал топтарға қызмет көрсету тұрғысынан үш принциптің үйлесуі өте маңызды: ынтымақтастық, субсидия және орталықтандырылмаған жауапкершілік [5].

Кейбір қызметтер жеке қызмет жеткізушілеріне берілді. Жергілікті үкімет пен қайырымдылық қауымдастықтары арасында тығыз ынтымақтастық бар. Ол міндеттер мен функцияларды, сондай-ақ ынтымақтастық шарттарын бірлесіп жоспарлауды және бөлуді қамтиды. Осылайша, қайырымдылық жүйесінің жалпы құрылымы жергілікті қоғамдастық тарапынан әлеуметтік проблемаларға, тіпті егер бұл Заңда бекітілген ұйым құқықтарына әсер етсе де, ден қоюды ынталандырады. Жергілікті деңгейде мұндай «қайырымдылық корпоративизмі» соңғы уақытта бұрынғы негізін жоғалта бастады, өйткені көптеген мемлекеттік органдар бүгінде қызмет көрсетуге келісімшарттар ұсынудың неғұрлым бәсекеге қабілетті жүйесін пайдаланады. Мемлекеттік органдар ең алдымен әлеуметтік қызметтерге жұмсалатын шығындардың көпшілігіне жауап береді. Осылайша, Германияда мемлекеттік қаржыландыру басым. Әлеуметтік қызметтердің белгілі бір түрлерін ұсынатын муниципалды билік ұлттық кросс-субсидиялау жүйесінен ішінара өтемақы алады. Қайырымдылық қауымдастықтары өздері ұсынатын қызметтердің көпшілігі үшін мемлекеттік қаражаттан қаржыландыру немесе өтемақы алады. Мемлекеттік органдармен жасалған келісімшарттардан түсетін табыс және әлеуметтік сақтандыру бағдарламаларынан көрсетілген әлеуметтік қызметтер үшін өтемақы олардың жалпы табысының 80 пайызын құрайды; тағы 10 пайызын қосымша мемлекеттік гранттар құрайды. Шығындардың көп бөлігі еріктілердің салымдарымен жабылмайды.

Ұлыбританиядағы әлеуметтік қызметтер толығымен автономды және орталықтандырылмаған. Әлеуметтік қамсыздандыру қызметтері адамдарға қоғамда мүмкіндігінше тәуелсіз өмір сүру үшін қолдау көрсету арқылы әлеуметтік интеграцияны дамытуға арналған. Балаларды қорғау бойынша қызметтердің кең спектрі, әлеуметтік жұмыс, мектеп жасына дейінгі балаларды күту және басқа да қызметтер осал халықты қорғауды қамтамасыз етеді және қауіп-қатердің алдын алады. Қызмет көрсету моделі Жергілікті деңгейде жергілікті халықтың қажеттіліктерін жақсырақ қамту және орталық үкімет қалыптастырған міндеттер мен стандарттарды шығармашылық тұрғыдан пайдалану үшін жасалады.

Әлеуметтік қызмет көрсету - жергілікті үкіметтің міндеті.

Әлеуметтік қызметтерді жергілікті билік органдары енгізеді және қаржыландырады, олар үш көзден қаражат алады: жергілікті салық салу (мүлік салығы), орталық үкіметтің гранттары (субсидиялары) және мүшелік жарналар. Жергілікті әкімшілік шығындарының көп бөлігін орталық үкімет өтейді. Кеңестерге Ұлттық ресурстарды бөлу жүйесі максималды әділеттілік пен тең көзқарасқа қол жеткізетіндей әрекет етеді.

Әлеуметтік көмекті пайдаланатын азаматтар, егер олар мұны істей алса, қызметтердің белгілі бір бөлігін төлеуге міндетті. Кейбір азаматтар алатын қызметтің толық құнын төлейді [5].

Әлеуметтік қызметтер саласындағы нарықтық элементтерді қосқанда, қызмет жеткізушілері бәсекеге түсе бастайды, бұл қызметтердің сапасын жақсартуға, олардың бағаларын төмендетуге және кең таңдау жасауға ықпал етеді.

Шет елдерде әлеуметтік көмек саласында қолданылатын нарықтық принциптер:

- қызметтерді сатып алушылар мен олардың жеткізушілерін анықтау;
- әртүрлі қызмет көрсетушілер үшін бәсекелестік жағдайларын жасау;
- Мемлекеттік сатып алу жүйесін енгізу;
- қызметтердің құнын есептеу үшін дәлірек деректерді қолдану;
- қызмет алушының әлеуметтік қызметтерге арналған шығыстарды жабуға қатысуы.

Дамыған елдерде нарықтық қағидаттарды енгізе отырып, әлеуметтік көмек саласында мемлекеттік секторды әлеуметтік қорғау мекемелері нарыққа қатысушылардың біріне ғана айналады [5].

### **Нәтижелері**

Көптеген дамыған елдерде әлеуметтік көмек көрсету көлемі тұтынушылардың оларды алуға деген ықыласына емес, олардың қажеттіліктерін бағалау критерийлеріне байланысты. Тұтынушылар мен қызметтерді жеткізушілер арасында делдал ретінде әрекет ететін әлеуметтік қызметтер әлеуметтік көмекке деген қажеттілікті бағалауда, басымдықтарды белгілеуде және көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауда өте маңызды рөл атқарады. Әлеуметтік қорғау қызметтеріне сұраныс пен ұсыныс әлеуметтік саясат шешімдерімен реттеледі, яғни. мұқтаж адам қандай қызметтерді және оларды қандай шарттарда ала алатынын көздейтін әдістер, өлшемдер мен нормалар.

Әлеуметтік қызметтерді пайдаланушылардың тағы бір ерекшелігі-олардың қызметтерге ақы төлей алмауы. Нәтижесінде, осы қызметтерді ұсыну шығындары немесе олардың кем дегенде бір бөлігі әдетте мемлекетке түседі.

Барлық уақытта барлық қоғамдарда әлеуметтік қамсыздандырудың жалпы шаралары тиісті әсер етпейтін әлеуметтік топтар болған және солай болып қала береді. Жеке әлеуметтік жұмыс және әлеуметтік қызметтер жүйесі ғана осындай әлеуметтік топтарды қоғамға біріктіруге көмектеседі.

Әлеуметтік қамсыздандыру саласында нарықтық қатынастар басқа салаларға қарағанда әлдеқайда кеш тарала бастады. Дамыған елдердің тәжірибесі қазіргі жағдайда кейбір әлеуметтік қызметтерді осы салада жұмыс істейтін жеке жеткізушілерге берудің өсіп келе жатқан үрдісі бар екенін көрсетті. Ұсынылатын қызметтердің сапасын арттыру басымдыққа айналады, ол енді әлеуметтік қызметтердің мүмкіндіктерімен емес, мұқтаждардың жеке қажеттіліктерімен анықталуы керек.

Соңғы онжылдықтар ішінде шет елдерде әлеуметтік қорғау саласында болып жатқан өзгерістер нарықтық қатынастардың үстемдігіне негізделген әлеуметтік көмек көрсетуді ұйымдастыру моделі көптеген елдерде жұмыс істейтіндігін көрсетеді.

Осы қызметтерге қоғамдық қажеттілікті қанағаттандыратын және келешекте басып озатын халыққа әлеуметтік қызмет көрсетуді дамыту - халықтың осы санатын тыныс-тіршіліктің жаңа жағдайларына бейімдеу жөніндегі әлеуметтік қызметтердің қолжетімділігі мен сапасын арттыруды қамтамасыз ететін институционалдық, технологиялық және ресурстық сипаттағы кешенді шараларды жүзеге асыру кезінде ғана мүмкін болады.

### **Қорытынды**

Кең мағынада «әлеуметтік қызметтер» термині тек әлеуметтік қамсыздандыру қызметтерін ғана емес, сонымен қатар білім беру, денсаулық сақтау, спорт, демалыс және мәдениет саласындағы қызметтерді де қамтиды.

Әлеуметтік көмек қызметтерін әдетте төрт сектор ұсынады: қоғамдық (мемлекеттік), қоғамдық (коммерциялық емес), жеке (коммерциялық) және «бейресми», отбасын, достарын, көршілерін және басқаларын қамтиды.

Сапалы әлеуметтік қызметтерді тиімді ұсынуды қамтамасыз ету үшін жауапкершілік мемлекеттік органдарға жүктеледі. Сондықтан олар әр секторға қызмет көрсету үшін тең бәсекелесуге мүмкіндік беретін қызмет жеткізушілерін үйлестірудің ең қолайлы тетігін таңдауы керек.

Нарықтың тиімді жұмыс істеуі тұрғысынан оның қатысушыларының қызметі әдетте ұтымды таңдау ретінде сипатталады. Нарық қатысушылары ұтымды шешімдер қабылдауға қабілетті және оларды жүзеге асыру үшін жеткілікті әлеуетке ие деп саналады. Бірақ, әлеуметтік қызметтерді пайдаланушылар әлеуметтік осалдықпен, адами және әлеуметтік капиталдың аз болуымен сипатталады және олардың өкілеттіктері әлдеқайда төмен.

Ғылыми әдебиеттерде әлеуметтік қызметтерді институционалдану үрдістерінің шарттылығын, оның қалыптасуының объективті және субъективті факторларын ашатын жүйелік тәсілдің аспектілері толық жаңартылмаған. Егер әр адам өзінің әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыра алатын болса, онда Әлеуметтік қызмет қоғамдағы әлеуметтік институт бола алады.

## **ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ**

- 1 Терзиев В., Димитрова П. Социальная политика как инструмент общественного развития // Universum: Экономика и юриспруденция. – 2017. – № 2 (35).
- 2 Малофеев И.В. Развитие системы социальных услуг для населения: опыт и проблемы // Ученые записки Забайкальского государственного педагогического университета. – 2011. – № 8. – С.169-172.
- 3 Нестеренко Е. С., Скрибный В. И. Перспективы развития социальной политики Республики Крым в системе согласования социальных интересов на региональном уровне // Омский научный вестник. Сер. Общество. История. Современность. - 2020. - № 4. - С. 128-134.
- 4 Zalimienė, L., Lazutka, R. (2009). Globos paslaugos lietuvoje: nuo hierarchinio prie mirrios globos ekonomikos modelio. Pinigsh studijos, 2, 22-36.
- 5 Фулц И., М.Трейси Положительный опыт предоставления социальных услуг в странах Юго-Восточной Европы/ И.Фулц, М.Трейси. – М.: МОТ, 2008. – 124 с.

## **REFERENCE**

- 1 Terziev, V., Dimitrova, P. (2017). Social'naya politika kak instrument obshchestvennogo razvitiya [Social policy as an instrument of social development]. Ekonomika i yurisprudenciya - Economics and jurisprudence, 2 [in Russian].
- 2 Malofeev, I.V. (2011). Razvitie sistemy social'nyh uslug dlya naseleniya: opyt i problemy [Development of a system of social services for the population: experience and problems]. Uchenye zapiski Zabajkal'skogo Gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta - Scientific notes of the Transbaikal State Pedagogical University, 8, 169-172 [in Russian].
- 3 Nesterenko, E.S., Skribnyj, V.I. (2020). Perspektivy razvitiya social'noj politiki Respubliki Krym v sisteme soglasovaniya social'nyh interesov na regional'nom urovne [Prospects for the development of the social policy of

the Republic of Crimea in the system of coordinating social interests at the regional level]. Omskij nauchnyj vestnik. Ser. Obshchestvo. Istoriya. Sovremennost - Omsk Scientific Bulletin. Series Society. History. Modernity, 4, 128-134 [in Russian].

4 Zalimiene, L., Lazutka, R. (2009). Globos paslaugos lietuvoje: nuo hierarchinio prie mirrios globos ekonomikos modelio [Care services in Lithuania: from a hierarchical model to a mixed care economy]. Pinigsh studijjosin, 2, 22-36

[in Lithuanian].

5 Fults, I., Trejsi, M. (2008). Polozhitel'nyj opyt predostavleniya social'nyh uslug v stranah YUgo-Vostochnoj Evropy [Good experience in the provision of social services in the countries of South-Eastern Europe]. Moskva: Izd.MOT [in Russian].

**Л.К. Кайдарова<sup>1\*</sup>, А.Т. Қадыралиев<sup>2</sup>, Ш.А. Байдильдина<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Инновационный Евразийский университет, Казахстан

<sup>2</sup>Кыргызский экономический университет им. М. Рыскумбаева, Кыргызстан

### **Зарубежный опыт оказания социальных услуг**

Наиболее распространенной практикой реализации социальной политики в зарубежных странах является оплата части стоимости услуги получателями социальных услуг. Однако такое решение вызывает некоторые сомнения. Как известно, эти услуги предназначены для представителей общественности, которые не в состоянии позаботиться о себе и, как правило, не могут зарабатывать на жизнь. С другой стороны, когда расходы несет государство, возникает риск чрезмерного потребления.

Решение о том, в какой степени получатель услуги социального ухода должен участвовать в расходах на социальное обслуживание, зависит от множества обстоятельств: критериев социальной справедливости в стране и представлений о социальной справедливости (например, общественного мнения о том, должны ли неоплачиваемые услуги социального ухода предоставляться всем или только малоимущим), от группы лиц, нуждающихся в социальной опеке (услуги социальной опеки для детей из групп социального риска, особенно для людей с тяжелыми формами инвалидности, как правило, бесплатны), от экономической способности государства предоставлять бесплатные социальные услуги и т.д.

Цель статьи – изучить положительный зарубежный опыт оказания социальных услуг в современных условиях, а также определить роль государства как доминирующего органа в реализации социальной политики.

Исследование основано на принципах системного подхода. При написании статьи использовались диалектический метод познания, методы научного обобщения и классификации, метод сравнительного анализа. Систематизация и обобщение зарубежного опыта в предоставлении социальных услуг с учетом определения ее главных целей и задач показывают, что изменения, происходящие в сфере социальной защиты в развитых странах за последние два десятилетия уже свидетельствуют о том, что модель организации социальной помощи, основанная на доминировании рыночных отношений, действует во многих странах. В рамках иерархической модели организация социальных услуг основана на вертикальном разделении ответственности и государственных функций, а государство имеет монопольное право предоставлять услуги социального ухода и финансировать государственные или негосударственные учреждения по уходу. Однако в последние десятилетия услуги социальной помощи уже приобретались у участников рынка и финансировались не государством, а лицом, нуждающимся в социальной помощи. Однако такой рынок не является чистым, поскольку государство участвует как в покупке, так и в ценообразовании услуги.

Ключевые слова: социальные услуги, зарубежный опыт, государство, социальная политика, социальная помощь, качество жизни, социальное обеспечение.

**L.K. Kaidarova<sup>1\*</sup>, A.T. Kadyraliev<sup>2</sup>, Sh.A. Baidildina<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Innovative University of Eurasia, Kazakhstan

<sup>2</sup>M. Ryskulbekov Kyrgyz University of Economics, Kyrgyzstan

### **Foreign experience in the provision of social services**

In the implementation of social policy, the most common practice in foreign countries is the payment of a part of the cost of the service by the recipients of social services. However, this decision raises some doubts. After all, these services are for members of the public who are unable to take care of themselves and generally cannot earn a living. On the other hand, when the state bears the costs, there is a risk of overconsumption.

The decision on the extent to which a beneficiary of a social care service should share in the costs of social services depends on a variety of factors: criteria for social justice in the country and perceptions of social justice (for example, public opinion about whether unpaid social care services should be provided to all or only the poor), from a group of people in need of social care (social care services for children from social risk groups, especially for people with severe disabilities, are usually free of charge), from the economic ability of the state to provide free social services, etc.

The purpose is to study the positive foreign experience in the provision of social services in modern conditions. Determine the role of the state as the dominant body in the implementation of social policy.

The study is based on the principles of a systematic approach. Also, when writing the article, the dialectical method of cognition, the methods of scientific generalization and classification, the method of comparative analysis were used.

Systematization and generalization of foreign experience in the provision of social services, taking into account the definition of its main goals and objectives, show that the changes taking place in the field of social protection in developed countries over the past two decades already indicate that the model of organizing social assistance, based on the dominance of market relations, operates in many countries. Under the hierarchical model, the organization of social services is based on a vertical division of responsibility and state functions, and the state has a monopoly on providing social care services and funding state or non-state care institutions.

However, in recent decades, social assistance services have already been purchased from market participants and funded not by the state, but by the person in need of social assistance. However, such a market is not pure, since the state is involved in both the purchase and pricing of the service.

*Keywords:* social services, foreign experience, state, social policy, social assistance, quality of life, social security.

**Қолжазбаның редакцияға келіп түскен күні: 25.02.2022 ж.**