

associated with the formation of the list of professional requirements for level of election training commission members, their competencies, vocational training for the employees of election administration.

Джерела та література

1. Про Порядок організації навчання осіб, які претендують на призначення на посади голів, заступників голів та секретарів окружних виборчих комісій з виборів народних депутатів України : Постанова Центральної виборчої комісії № 15 від 31.01.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cvk.gov.ua>.
2. Про визнання такими, що втратили чинність, деяких постанов Центральної виборчої комісії. Постанова Центральної виборчої комісії № 817 від 27.08.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.cvk.gov.ua>.
3. Ключковський Ю. Б. Виборчий процес: правова природа і суб'єктний аспект / Ю. Ключковський // Право України. – 2014. – № 7. – С. 157–166.
4. Хромова Ю. О. Шляхи вдосконалення роботи виборчих комісій в Україні / Ю. О. Хромова // Теорія та практика державного управління : зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарРІДУ НАДУ «Магістр», 2010. – Вип. 4(31). – С. 166–171.

References

1. “On the procedure for organizing training of persons applying for appointment of chairmen, deputy chairmen and secretaries of district election commissions on elections of people's deputies of Ukraine” (2013), the Central Election Commission Decision №15 from 01.31.2013, <http://www.cvk.gov.ua>
2. “On recognition invalid of some resolutions of the Central Election Commission”, CEC Decision №817 from 27.08.2014, <http://www.cvk.gov.ua>
3. Klyuchkovsky, Y. B. (2014), “The electoral process: the legal nature and the subjective dimension”, *Law of Ukraine*, No. 7, Pp. 157–166.
4. Khromova, Y. O. (2010), “By improving the work of election commissions in Ukraine”, *Theory and Practice of Public Administration*, Vol. 31, No. 4, Pp. 166–171.

УДК 371. 134-057.4

Регулювання соціальних проблем на рівні міської громади та його вплив на формування іміджу міста

Віктор Савка –

*кандидат соціологічних наук,
доцент кафедри соціології
та соціальної роботи
Національного університету
«Львівська політехніка»,
Львів, Україна.
E-mail: Savka123@ukr.net*

Олена Сметаніна –

*асистент кафедри соціології та
соціальної роботи
Національного університету
«Львівська політехніка»,
Львів, Україна.
E-mail: smetlena@yahoo.com*

Дедалі більшу роль у регулюванні соціальних проблем сучасного міста поряд із державними структурами, котрі застосовують такі інструменти, як соціальне забезпечення та соціальне страхування, відіграють громадські організації, які виконують соціальну роботу в громаді. На прикладі міста Львова проведено соціологічний аналіз можливостей, якими володіє громада сучасного українського міста, у регулюванні соціальних проблем. При цьому комплексний вплив на формування образу «соціально захищеного міста» передбачає не лише створення мережі доступних соціальних послуг, що відповідають реальним потребам громадян, але й поширення інформації про них і суб'єктів їх створення. Інформаційне забезпечення роботи соціальних служб, формування їхнього публіцитного капіталу особливо важливе для громадських організацій, які створюють та надають соціальні послуги, оскільки саме від цього істотно залежить не лише довіра до них, але і їхнє забезпечення матеріально-фінансовими ресурсами, наявність яких дає змогу цим організаціям ефективно функціонувати.

*Received: October, 2016
1st Revision: November, 2016
Assepted: December, 2016*

Ключові слова: соціальна проблема, імідж міста, структури громадянського суспільства, публіцитний капітал, паблік рілейшнз.

Savka Victor, Smetanina Olena. Regulation of Social Problems at the City Community Level and Influence on the Formation of City Image. The state of regulation of social problems in the city is one of the factors that influence on formation of beliefs and feelings of people about the features of the city and its image as a whole. The possibilities for applying of the complex of social problems regulating instruments (social security, social insurance) at the city community level are in focus of this research. The main attention is on the role of civil society structures that regulate social problems in the formation of city image as a construction of perceptions of social practices and received information.

Non-governmental organizations that provide social services using methods of social work at the same time are agents of mobilizing city community. Results of the survey of leaders of non-governmental social services in Lviv showed that there is lack of trust to them from local government. Therefore, there is a need to increase public capital of non-governmental social services by using technologies of public relations (PR). The regulation of social problems at the city community level in the context of creation of favorable city image («The city with high level of social security») consists of combination of next strategies: building a network of available social services according to community needs and providing information about existing social services through technologies of public relations.

Key words: social problem, city image, civil society structures, public capital, public relations (PR).

Савка Виктор, Сметанина Елена. Регулирование социальных проблем на уровне городской общины и его влияние на формирование имиджа города. Регулирование существующих социальных проблем на уровне городской общины рассматривается как один из факторов, влияющих на формирование имиджа города. На примере Львова исследуется потенциал общины современного украинского города в регулировании социальных проблем и аргументирована необходимость наращивания публичитного капитала негосударственных организаций, которые создают и предоставляют социальные услуги. При этом формирование имиджа «социально защищенного города» подразумевает не только информирование общественности о социальных услугах, но и реальное создание сети социальных организаций, отвечающих потребностям граждан.

Ключевые слова: социальная проблема, имидж города, структуры гражданского общества, публичитный капитал, публик релейшнз.

Постановка наукової проблеми та її значення. Важливий вимір процесу децентралізації влади в сучасній Україні – розширення ролі та повноважень місцевих громад у регулюванні соціальних проблем. Поступове створення змішаної мережі створення й надання соціальних послуг, що складається з державних установ / закладів та органів комунального самоуправління, а також недержавних об'єднань громадян, є не лише реакцією на незадоволену потребу в отриманні певної категорії соціальних послуг, а й свідченням мобілізації місцевих громад у реалізації власних законних прав та інтересів. При цьому відбувається істотне доповнення функцій державних структур, які орієнтовані насамперед на здійснення соціального захисту населення за допомогою соціального забезпечення й соціального страхування, можливостями соціальної роботи, де основним суб'єктом виступають структури громадянського суспільства. Це поряд з іншими чинниками позначається на формуванні цілісного іміджу місцевої громади та міста загалом.

За таких обставин соціологічний аналіз здатності громади міста до ефективного регулювання соціальних проблем із застосуванням усього комплексу інструментів та залученням усіх можливих суб'єктів, з одного боку, а з іншого – її впливу на формування позитивно орієнтованого іміджу міста, є проблемою, актуальною як у науково-теоретичному, так і в прикладному вимірах.

Аналіз досліджень цієї проблеми. З огляду на актуальність досліджуваної проблеми в Україні опубліковано низку праць як вітчизняних, так і зарубіжних дослідників. Проте вони переважно мають або загальний методологічний характер [1], або в них проаналізовано лише досвід регулювання окремих проблем у межах певних міст [2]. Емпіричною базою цього дослідження є матеріали напівструктурованих інтерв'ю з керівниками (усього 12 осіб) й активістами (25 осіб) громадських соціальних служб Львова, проведених науковцями у 2007–2008 рр.

Мета роботи – на прикладі громади міста Львова провести соціологічний аналіз можливостей, які є в громади сучасного українського міста, у регулюванні соціальних проблем, з'ясувати їх вплив на формування іміджу міста.

Виклад основного матеріалу та обґрунтування результатів дослідження. Наявність певних соціальних проблем і можливостей їх регулювання в межах певних локальних громад є одним з індикаторів соціального самопочуття представників цих громад і водночас актуальним питанням публічного дискурсу. Актуальні соціальні проблеми, будучи «лакмусовим папірцем», за яким

більшість громадян оцінює дієздатність як центральних державних органів, так і органів місцевого самоврядування, водночас стають предметом застосування інформаційно-комунікативних технологій. Саме пропозиції щодо способів урегулювання власне соціальних проблем займають значне місце в передвиборних програмах політичних партій, будучи елементом іміджеутворювальних факторів не лише окремого політичного лідера, партії, а й міста загалом.

Розглядати імідж потрібно за двома аспектами: 1) імідж як наслідок прямого сприйняття тих чи інших зовнішніх або внутрішніх характеристик певного об'єкта чи явища (таких, що приписуються пропагандою, рекламою, традиціями, модою); 2) імідж як наслідок непрямого сприйняття образу об'єкта чи явища, як результат досвіду, отриманого в ході соціальної взаємодії [3]. Імідж поділяють на три поля: реальний імідж, бажаний імідж, ефективний імідж. Саме реальний імідж міста – первинний ресурс для конструювання його бажаного іміджу, а ефективний імідж – це та стратегія, за допомогою якої здійснюватиметься цей перехід за посередництва модифікації іміджеутворювальних факторів. В основі яскраво вираженого позитивного іміджу міста лежать унікальні можливості задоволення тих чи інших потреб / запитів представників громади міста.

Розуміючи соціальні проблеми як певний стан напруженості, який виникає внаслідок невідповідності між наявними в розпорядженні суб'єктів (окремих осіб, груп, громади міста в цілому) можливостями / ресурсами та їх соціально значимими позитивно орієнтованими потребами, можемо визначити такі їх типи:

- життєво важливі для їх носіїв, ті, без задоволення яких життєдіяльність соціальних суб'єктів перебуватиме під загрозою або й буде неможливою (як у медико-біологічному, так і в соціальному плані);
- проблеми, наявність яких істотно ускладнює соціальне життя як їх безпосередніх носіїв – певних осіб, сімей, так і громади міста в цілому, знижує його якість. Ці проблеми за умов відсутності їх ефективного регулювання, урешті-решт, здатні трансформуватись у соціальні проблеми першого типу.

Загалом ставлення громадян до свого міста в змістовому ракурсі визначається рівнем життя в ньому й складається з таких критеріїв, як екологічна безпека, психофізичний комфорт, побутова інфраструктура, структура соціального захисту та зайнятості населення, структура рекреації, статусні характеристики. Отже, стан регулювання соціальних проблем у межах міста – один із чинників, що впливають на формування сукупності переконань і відчуттів людей із приводу особливостей міста та його іміджу загалом.

Таке суб'єктивне уявлення про місто формується завдяки безпосередньому досвіду, у цьому випадку – досвіду отримання соціальних послуг, або ж опосередковано (зі слів інших людей чи ЗМІ).

Отже, у регулюванні соціальних проблем на рівні громади міста в контексті формування сприятливого іміджу міста можна виділити такі стратегії: створення мережі доступних соціальних послуг, які відповідають реальним потребам споживачів, або створення умов для їх запровадження; поширення інформації про соціальні послуги за допомогою технологій паблік-релейшнз (PR); поєднання двох попередніх стратегій для комплексного впливу на формування образу «соціально захищеного міста», що, на нашу думку, є найбільш оптимальним варіантом, адже сприяє уникненню ефекту «порожньої» пропаганди.

Перша стратегія передбачає існування / створення реально наявних у місті ресурсів для регулювання соціальних проблем, які є підґрунтям для формування конативного / повсякденного іміджу міста через поведінкові акти суб'єктів соціальної взаємодії (у цьому випадку «громадянсько-організації, які надають соціальні послуги»). При цьому потрібно зазначити, що розв'язання проблем першого типу, які перешкоджають задоволенню життєво важливих проблем та пов'язані з істотним обмеженням соціального потенціалу їхніх носіїв, в Україні переважно патрунується державою в межах задоволення так званого соціального мінімуму. До них належать пенсійне забезпечення, забезпечення у зв'язку з втратою працездатності, інвалідністю, виплата цільових допомог (у зв'язку з народженням дитини та ін.) тощо. Організаційна база для задоволення цих проблем – структури Міністерства праці й соціального забезпечення. Їхня робота визначається відповідними законодавчими актами України, а фінансування відбувається з державного бюджету. До основних

інструментів регулювання проблем цього типу належать соціальне забезпечення та соціальне страхування. Вплив громади міста на розв'язання таких проблем є обмеженим і зводиться до:

- забезпечення вчасних та у відповідному обсязі виплат до державного бюджету, пенсійного й страхових фондів (сприяння роботі державних податкових і контрольно-ревізійних органів);
- громадської допомоги органам соціального забезпечення й контролю за роботою їхніх службовців із метою гарантування належного виконання ними своїх обов'язків і попередження службових зловживань;
- упровадження різноманітних програм цільових допомог, виплат окремим категоріям жителів міста, які доповнюють державні соціальні гарантії в межах застосування соціального забезпечення та соціального страхування як інструментів соціальної політики. Наприклад, у випадку Львова однією з таких категорій є жертви політичних репресій часів СРСР, колишні воїни АТО. Чинне законодавство відкриває можливості для цього, проте під час вибору такого способу регулювання соціальних проблем завжди потрібно звертати увагу не лише на нинішні можливості міського бюджету, але й урахувувати перспективу. Це означає що, насамперед, слід уникати виведення на перший план під час прийняття таких рішень тимчасових інтересів політичних сил, які в цей момент контролюють ситуацію у владних структурах міста, з популістичними цілями.

Наявні обмеження регулювання соціальних проблем за допомогою таких інструментів, як соціальне забезпечення й соціальне страхування, можуть спричиняти виникнення низки негативних ефектів, серед яких найважливішими є:

- неадекватність допомоги, що надається; її несистемний характер, що може стати причиною лише часткового відновлення соціального потенціалу клієнта;
- можливість нецільового використання допомоги реципієнтом;
- соціальне утриманство та соціальний паразитизм як наслідок пасивності клієнта.

Окрім того, забезпечення соціального мінімуму вже за самим своїм визначенням не завжди означає можливість створення належних умов для повноцінного функціонування осіб чи груп у реальному соціальному середовищі, забезпечення належної якості їхнього життя, оскільки, по-перше, уже із самого початку ставиться мета задовольнити лише мінімальні потреби, по-друге, не ставиться завдання позитивної (в інтересах клієнта) зміни самого соціального середовища.

Для підвищення ефективності соціального регулювання потрібно застосовувати ще один його інструмент, який набуває особливої ваги в сучасному суспільстві, – соціальну роботу, використання котрої в масштабах певних громад, у т. ч. міської, є особливо перспективним у нинішніх умовах, оскільки цей інструмент дає змогу істотно підвищити вплив громади на вибір цілей, засобів і планування результатів утручання. Перспективність соціальної роботи як інструменту регулювання соціальних проблем в умовах міста, зумовлюється, передусім, тим, що в цій ситуації суб'єктність, а отже й можливості самої громади, є істотно вищими, ніж за застосування соціального забезпечення та соціального страхування, де, очевидно, домінує централізована державна влада. Говорячи про міську громаду як суб'єкт регулювання соціальних проблем із застосуванням можливостей соціальної роботи як специфічного інструменту соціального регулювання, ми маємо на увазі насамперед її активнішу частину, об'єднану в громадські організації, що спеціалізуються на створенні й наданні соціальних послуг.

Оскільки серед суб'єктів соціальної роботи як інструменту регулювання суспільних проблем домінують саме громадські організації, то вона відзначається істотно нижчим рівнем формалізованості як у самій організації створення та надання певних послуг, так і в стосунках між клієнтами й співпрацівниками соціальних служб. Менший рівень формалізації дає їм змогу не лише бути більш мобільними та швидше реагувати на запити клієнтів, але й створювати та надавати послуги в більш довірливій і менш офіційній обстановці, а отже, підвищувати ефективність роботи соціальних працівників, особливо в тих випадках, коли вони стикаються з особистісно забарвленими проблемами клієнтів.

Важлива гарантія самостійності громадських соціальних служб закладена вже в їхній природі як саме громадських організацій – структур громадянського суспільства, незалежних, у тому числі й фінансово, від державних органів. Зважаючи на особливості сучасної України, очевидно, є сенс до

цієї їх класичної характеристики додати ще одну – автономність і у відносинах з органами міського самоуправління, оскільки останні в очах громадян переважно асоціюються саме з державною владою та і їх функціонери мають статус державних службовців. Проте тут можливе й виникнення певних проблем. Передусім зважаючи на те, що громадські соціальні служби зайняті регулюванням проблем міста, вони цілком природно можуть претендувати на певну матеріально-фінансову підтримку від органів міського самоврядування. Відповідно до чинного законодавства вона може здійснюватись у межах так званих конкурсів соціальних замовлень, коли, орієнтуючись на пріоритетні напрями соціального розвитку, конкурсна комісія, створена владою міста, відбирає певні проекти, під реалізацію яких громадським організаціям виділяється матеріально-фінансове забезпечення. Такий підхід до розв'язання наболілих проблем пройшов випробування часом і довів свою ефективність у багатьох країнах Європейської Унії. Представники комунальних органів Львова та міських громадських соціальних служб неодноразово вивчали досвід проведення таких конкурсів у зарубіжних країнах, зокрема в Польщі, мають досвід їх організації в місті.

Проте лідери низки недержавних організацій висловлюють двояке ставлення до практики співпраці з владою міста, опираючись на досвід своїх організацій. Основними проблемами, які стримують розвиток такого співробітництва, на їхню думку, є (перелік подається в порядку важливості цих проблем для респондентів):

- вади в організації конкурсів і непрозорість прийняття рішень конкурсною комісією;
- невідповідність матеріально-технічних засобів, які виділяються для реалізації проекту, потребам організації. Наприклад, для розвезення їжі бездомним набагато економніше було б використовувати мікроавтобус, а не великий автомобіль, виділений міською владою;
- неможливість попереднього отримання грантових коштів на реалізацію проекту й затримки із їх відшкодуванням навіть після успішної реалізації всіх заходів, передбачених проектом. Потужніші служби знаходять вихід із такого становища, «перекидаючи» кошти з інших своїх проектів, але для невеликих організацій такий спосіб не є прийнятним;
- занадто великий рівень бюрократизованості процесу співпраці державних та громадських служб, надлишок не лише організаційно-бюрократичних процедур, але й різного виду обов'язкових звітів, перевірок тощо;
- неадекватне ставлення службовців державних соціальних служб до своїх партнерів із громадських організацій. Респондентами називався достатньо широкий діапазон проблем такого виду: від ставлення до співробітників громадських служб як до дилетантів до їх сприйняття як серйозних конкурентів;
- недостатній рівень скоординованості в роботі всіх типів соціальних служб міста¹ [4].

Підсумовуючи матеріали інтерв'ю з лідерами громадських соціальних служб Львова, можемо зробити висновок про те, що основною проблемою налагодження результативної взаємодії між громадськими соціальними службами та органами місцевого самоуправління в нинішній ситуації є відсутність достатньої довіри з їхнього боку до громадських соціальних служб та, відповідно, прагнення чиновників жорстко контролювати ситуацію. На нашу думку, розв'язання цієї проблеми можливе завдяки налагодженню постійного діалогу між органами влади та структурами громадянського суспільства з метою не лише презентування своїх позицій, але й пошуку можливих варіантів співпраці між ними, ґрунтованої на принципах взаємної поваги, довіри та рівноправності.

При цьому особливо вагомим видається друга запропонована стратегія, що полягає в застосуванні технологій паблік-рілейшнз (PR). Зазначимо, що мета PR полягає саме у формуванні системи публічних комунікацій для соціального суб'єкта, що забезпечують оптимізацію його взаємодії з важливими для нього групами громадськості. Такими групами громадськості є цільові соціальні групи, інтереси й цінності яких пов'язані із соціально-політичною, ринковою та іншою діяльністю, що має публічний характер. У цьому випадку йдеться про змодельований імідж міста, який може бути складовою частиною стратегічного плану розвитку міста на певний період.

Головна мета PR полягає в обслуговуванні суспільної потреби, пов'язаної із забезпеченням ефективної публічної діяльності для всіх соціальних суб'єктів, які бажають збільшити свій

¹ Результати отримано за матеріалами напівструктурованих інтерв'ю з керівниками (12 осіб) й активістами (25 осіб) громадських соціальних служб Львова, проведених у 2007–2008 рр. Архів автора.

публіцитний капітал легальними та легітимними засобами. Публіцитний капітал (publicity capital) – це особливий вид капіталу, яким володіє суб'єкт, котрий функціонує в просторі публічних комунікацій. Публіцитний капітал, як і будь-який інший, можна розглядати у формі соціальних стосунків, пов'язаних із власністю на інформацію та її вартістю. Цей різновид капіталу не зводиться до матеріальних цінностей, але багато в чому похідний від них і такий, що впливає на їх сталість або зростання, оскільки має споживчу вартість. Під вартістю розуміємо не лише її грошове вираження, але і моральну, етичну, або ж культурну цінність (П'єр Бурдьє виділив економічний, культурний і символічний капітали) публіцитного капіталу. При цьому варто зауважити, що публіцитний капітал міста відіграє суттєву роль у формуванні репутаційно-інвестиційної привабливості міста.

Як особливий різновид соціальної діяльності PR зумовлює появу сукупності соціальних практик, пов'язаних із виробництвом і функціонуванням ефективних систем публічних комунікацій. Успішність роботи будь-якої організації, зокрема й громадської, передусім визначається наявними в неї інформаційно-комунікаційними можливостями. Такі можливості організацій третього сектору, на нашу думку, потрібно вимірювати принаймні у двох площинах:

1. Можливість отримувати важливу для діяльності організації інформацію ззовні. Ідеться про актуальні для організації та її успішної діяльності відомості про чинне законодавство, джерела надходження коштів, потенційних партнерів і напрями їхньої діяльності, знання про ситуацію в суспільстві й ставлення до себе, рівень попиту на послуги, які може надавати певна організація, наявні наукові розроблення стосовно сфери діяльності певної організації тощо. Система збирання інформації ззовні передбачає вивчення громадської думки, експертних оцінок і кращих надбань світового досвіду. За такого підходу корисні розроблення й реалізація аналітичних і наукових програм, пілотних проектів, досліджень, зокрема й соціологічних опитувань. Важлива умова успіху – взаємодія зі «спорідненими» державними й громадськими організаціями, науковими закладами та академічними установами. Зважаючи на світові тенденції, простежуємо, що особливого значення набувають поширення та обмін інформацією із використанням сучасних інформаційних мереж, передусім Інтернету, проведення Інтернет-конференцій у режимі реального часу тощо;
2. Здатність організації інформувати про себе навколишнє соціальне середовище. Це може бути поінформування громадськості про існування відповідної організації, її структуру й напрями діяльності, організаційні, технічні та творчі можливості, умови надання послуг, місце й координати контактних осіб, а також забезпечення інформацією потенційних і реальних партнерів та спонсорів. Окрім безпосередніх функцій, таке інформування виконує ще одну важливу роль – формування сприятливої для організацій третього сектору громадської думки.

За умов недостатньої розвиненості третього сектору в Україні існує потреба обміну досвідом, набутим різними організаціями, які працюють в одному проблемному полі, обговорення спільних проблем і ймовірних способів їх розв'язання.

Одним із найефективніших каналів формування позитивної громадської думки стосовно організації третього сектору є засоби масової інформації. Хоча, рівень довіри української громадськості до засобів масової інформації коливається залежно від багатьох чинників, проте загалом він залишається стабільно високим упродовж тривалого часу і навіть перевищує відповідні показники довіри населення державним діячам й установам державної влади та іншим соціальним інституціям. За таких умов засоби масової інформації повинні стати впливовим чинником створення в українському суспільстві сприятливих умов для формування й розвитку третього сектору.

Успішність роботи громадських організацій та якість реалізації ними соціальних програм залежить від наявних у цих організацій інформаційно-комунікативних можливостей у процесі встановлення та формування гармонійних стосунків із середовищем, яке прямо чи опосередковано впливає на діяльність та життєздатність організації.

Зважаючи на отримані результати, можемо зробити такі **висновки**:

1. Методи соціальної роботи як інструменту регулювання проблем соціальної сфери, важливість якого зростає в умовах становлення громадянського суспільства, децентралізації

влади є найбільш перспективними для використання в умовах міської громади, оскільки відзначаються комплексністю дії та дають змогу істотно наростити рівень суб'єктності самої міської громади;

2. Громадські організації, що надають соціальні послуги, є не лише суб'єктами соціальної роботи, а й важливою складовою частиною громадського сектору в місті. Особливого значення для ефективного функціонування таких організацій у сучасних умовах набувають інформаційно-комунікативні технології (PR), цілеспрямоване застосування яких сприяє покращенню інвестиційної привабливості власне організацій, що виконують регулювання соціальних проблем на рівні громади міста. Це впливає на формування позитивного іміджу самого міста.
3. Органи міського самоуправління, які асоціюються в більшості громадян із державною владою і, будучи де-юре структурами, наділеними владними повноваженнями самою міською громадою, повинні виступати в ролі органу, здатного координувати зусилля міських соціальних служб усіх типів, налагоджувати взаємодію між ними на засадах рівноправності та взаємної відповідальності.

Зважаючи на відносну новизну для українського суспільства самого феномену громадських соціальних служб та інструменту регулювання проблем соціальної сфери, у межах якого вони діють, – соціальної роботи, на нашу думку, у перспективі потрібен подальший аналіз проблеми співпраці державних і громадських соціальних служб, визначення специфіки завдань, які призначені виконувати в межах соціального регулювання на рівні громади міста та формування позитивного іміджу міста загалом.

Джерела та література

1. Соціальна робота в Україні: перші кроки / під ред. В. Полтавця. – К. : Вид. дім «KM Academia», 2000. – 236 с.
2. Ярмиш О. Н. Харківське міське самоврядування на зламі століть: XIX–XX і XX–XXI. Досвід історії та сучасності / О. Н. Ярмиш, О. М. Головка. – Х. : Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2004. – 372 с.
3. Почепцов Г. Имиджология / Г. Почепцов. – М. : Рефлбук ; К. : Ваклер, 2001. – 704 с.

References

1. “*Social work in Ukraine: First Steps*” (2000), Edited by V. Poltavets, Kyiv : Publishing house “KM Academia”, 236 p.
2. Yarmysh, O. N., Holovko, O. M. (2004), “*Kharkiv municipal government at the turn of the century: XIX–XX and XX–XXI. Experience the history and modernity*”, Kharkiv : Publishing house of the National University of Internal Affairs, 372 p.
3. Pocheptsov, H. (2001), “*Imageology*”, Moskow : Reflbook; Kyiv : Vakler, 704 p.