

ОСОБЛИВОСТІ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

Спираючись на аналіз нормативно – законодавчих актів та враховуючи актуальність проблеми, в даній статті зроблено спробу виокремити ключові особливості щодо контролю якості, та особливо ефективності, надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах (далі - ОТГ).

Зокрема в дослідженні йдеться про те, що до сьогодні не розроблено вичерпну й несуперечливу систему вимірювання якості соціальних послуг, при цьому наявні суттєві протиріччя серед наукових шкіл, щодо розуміння суті якості послуг, розкриті їх структури, а також в трактуванні механізмів, що забезпечують найвищі якісні показники. Автор звертає увагу на парадоксальність ситуації, що виникає внаслідок подібного дисбалансу. В процесі дослідження даної проблематики, ми намагалися проаналізувати «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», які були затвердженні наказом Міністерства соціальної політики України в 2013 р., а також визначити позитивні та негативні сторони «Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України в 2020 р. Також розглянуто необхідність впровадження стандартів серії ISO 9001: 2001 в органах соціального захисту населення України.

Ключові слова: соціальні послуги, якість соціальних послуг, ефективність соціальних послуг, об'єднані територіальні громади, моніторинг надання та оцінки якості соціальних послуг.

Постановка проблеми. Соціально-економічні зміни які охопили Україну наприкінці минулого століття призвели до стрімкого збільшення кількості людей, які потребували соціальної допомоги та підтримки. Поява в суспільстві груп малозабезпечених громадян, асоціальних елементів, осіб без певного місця проживання, жертв домашнього насильства, нужденних сприяла переосмисленню ролі соціальних послуг й зумовила докорінну зміну всієї системи соціального обслуговування населення.

Важливою складовою системи надання соціальних послуг населенню сьогодні, є оцінка якості наданих послуг. Безумовно, що в світі та й в Україні існує безліч підходів та розроблені різноманітні методики, які дозволяють контролювати якість та ефективність запропонованих послуг.

Однак система надання соціальних послуг є багатофункціональною та складною за своєю структурою. Вона може існувати лише при наявності методологічних розробок, опираючись на які, фахівці соціальної роботи можуть оцінити реальні потреби населення в соціальному обслуговуванні. Проте, державна сфера соціальних послуг, яка здатна успішно сприяти модернізації країни, не використовує належним чином соціальні послуги для усунення протиріч між свободою і соціальною несправедливістю, диференціації населення за рівнем отримуваних доходів, підвищення рівня життя населення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз структури і складу соціальних послуг, моделей обслуговування та оцінки задоволеності, розглядаються в працях багатьох українських та зарубіжних науковців. Зокрема варто згадати дослідження Х. Девіса та С. Мартіна [11] щодо інспекції державних служб у Великобританії а також М. Хьюза та М.Верінга [12] в контексті організації управління в соціальній роботі. Також вартують уваги праці П. Бурдьє [1] та Дж. Джурана [10]. Формування показників і критеріїв якості, цінності та конкурентності послуг вивчав І. Малофєєв [5]. Серед вітчизняних науковців, в цьому напрямку, досить цікавими є напрацювання О. Давидюк [3] щодо оцінки процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів, Ю. Горемикіної [2], яка провела прикладні дослідження щодо оцінювання ефективності та якості наданих соціальних послуг та К Дубич[4].

Постановка завдання. Виходячи з наявних джерел, нормативно-законодавчих актів та актуальності обраної проблеми, метою даної статті є висвітлення особливостей контролю якості, та ефективності надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналіз згаданих вище праць, дає можливість зробити висновок, що на сьогодні не розроблено вичерпну й несуперечливу систему вимірювання якості соціальних послуг, при цьому наявні суттєві протиріччя серед різних науковців, щодо розуміння суті якості послуг, розкриття їх структури, а також в трактуванні механізмів, що забезпечують найвищі якісні показники. Наприклад, французький соціолог Поль Бурдьє, серед показників якості виокремлює роль так «званого «агента», функції якого в системі надання послуг можуть значно зростати або зменшуватися в залежності від займаної ним соціальної позиції» [1, с. 18]. В той же час Олександр Давидюк стверджує, що «одним з базових принципів функціонування системи соціальних послуг є орієнтація на потреби отримувача, тому постає питання – якою мірою надані соціальні послуги відповідають цим потребам?» [3].

В Законі України «Про соціальні послуги» зазначено, що «показники якості соціальних послуг - сукупність індикаторів, що використовуються для оцінювання процесу та результатів

діяльності надавача соціальних послуг на відповідність встановленим вимогам та результативності соціальних послуг щодо профілактики складних життєвих обставин, подолання або мінімізації їх негативних наслідків для осіб/сімей, які перебувають у таких обставинах» [9]. Тобто, можна зробити висновок, що якість послуг - це комплексна характеристика, яка включає в себе ступінь задоволеності реального споживача (клієнта) наданою послугою у взаємозв'язку з умовами її надання (ціна, зручність, обсяг, періодичність, гарантії, безпека та інші характеристики).

В системі контролю якості надання соціальних послуг можна виділити загальне, особливе і одиничне - тобто те, що стосується якості будь-якого процесу, якості виробництва послуг і якості конкретно соціальних послуг. Тому в процесі оцінки соціальних послуг можна виділити об'єктивний, суб'єктивний й комбінований підходи.

«Об'єктивний підхід передбачає використання статистичних даних на основі побудови системи показників, що характеризує об'єктивні умови і результати діяльності соціальних закладів» [3]. Завдяки статистичним даним ми маємо можливість для порівняння, а також можливість здійснювати прогнозування.

«Суб'єктивний підхід базується на результатах соціологічних досліджень та експертних оцінках, що відображають об'єктивні умови в суб'єктивному сприйнятті людей, їх ціннісне ставлення до створених умов процесу надання соціальних послуг» [3]. Використання соціологічних даних дозволяє сформулювати більш точне уявлення про об'єкт дослідження та його потреби.

Однак найбільш доцільним і повним на думку дослідників є комбінований метод, який поєднує об'єктивне й суб'єктивне оцінювання якості соціальних послуг. Саме комбінований підхід дозволяє нам виробити комплексну оцінку наскільки співпадають побажання владних структур з бажанням громадян, отримувачів послуг. Такий підхід дозволяє підвищити ефективність управління системою соціальних послуг.

Найбільш повно питання загального управління якістю соціальних послуг розглянув американський фахівець Дж. Джуран. Саме йому належить обґрунтування необхідності переходу від контролю якості до управління якістю. Розроблена ним знаменита «спіраль якості» лягла в основу багатьох інших моделей.

Дж. Джуран є автором концепції AQI (Annual Quality Improvement) - концепції щорічного поліпшення якості. В своєму «Довіднику з управління якістю», Джуран стверджує, що «поліпшення якості, це покращення вже досягнутих результатів в області якості, пов'язане з прагненням людини досягнути нового, більш високого рівня. Тобто замість політики стабільності приходить політика позитивних змін»[10, с. 6].

Якість також можна уявити як ідеальну послугу, що задовольняє всіх, і яку можна реально втілити в життя.

Ідеальна якісна послуга об'єднує в собі: процес, результат, результативність, ефективність.

Крім того - якість це інтегральна характеристика, і тому існує цілий ряд факторів які можуть значно понизити рівень отриманих соціальних послуг, серйозно ускладнити або навіть заблокувати їх надання. Водночас, навіть за сприятливих умов, на які мають вплив згадані вище фактори, не гарантує, що надана послуга буде належної якості.

Зокрема, як приклад можна взяти вимоги до реконструкції та обладнання приміщень новостворених ЦНАСПів, які надають соціальні послуги. Але наявний простір й нове обладнання не може дати повної впевненості, що споживачі отримають високоякісні послуги.

На думку російського дослідника І. Малофєєва «якістю соціальної послуги є властивість процесу надання соціальної послуги, що характеризується станом наступних його ознак: - вибір і дотримання соціальних технологій; - усунення ризику погіршення важкої життєвої ситуації і / або ризику виникнення в одержувача послуги нового патологічного процесу; - оптимальне використання ресурсів, які необхідні для досягнення мети; - рівень задоволення замовника соціальних послуг; - відповідність державним стандартам якості соціальних послуг; - відповідність потребам і очікуванням споживачів послуг; - належний або неналежний характер виконання соціальних послуг» [5, с. 153]. Варто зазначити, що остання характеристика має інтегральний характер і як би надає цілісність всіма показниками якості соціальних послуг.

Як вважає українська дослідниця Ю. Горемикіна «оцінювання соціальних послуг складається в трьох основних компонент: оцінка якості та ефективності соціальних послуг споживачами, оцінка ефективності функціонування системи надання соціальних послуг працівниками, які безпосередньо надають соціальні послуги, оцінка якості та достатності ресурсного забезпечення надання соціальних послуг. Фактично мова йде про експертне оцінювання, яке полягає в тому, що дослідник шляхом інтерв'ювання, анкетування, експертиз спонукає носія інформації до усвідомлення, структуризації та формалізації своїх знань» [2].

Для вирішення суперечливих ситуацій, які пов'язані з якістю наданих соціальних послуг розроблено механізми управління якістю, до числа яких належить комплекс процедур, пов'язаних з міжнародним стандартом якості ISO 9001:2001. Для підтримання згаданого стандарту розроблені типові вимоги для підтвердження якості.

Підтвердження якості варто розглянути в двох аспектах: початкове і подальше підтвердження. Первісне підтвердження якості означає визнання досягнутого рівня, що відповідає міжнародним стандартам ISO 9001:2001, з допомогою процедури сертифікації та

отримання відповідного сертифікату від вітчизняної або міжнародної сертифікаційної організації.

Подальше підтвердження якості означає періодичний аудит соціальної установи на підтвердження отриманого сертифікату. Це означає, що управління якістю передбачає безперервне поліпшення в роботі соціального закладу.

Якість і ефективність надання соціальних послуг - це дві сторони однієї медалі.

В контексті соціального обслуговування поняття «якість» відноситься до змісту, умов і результатів надання послуги. Щоб оцінити якість послуг, нам потрібен набір показників, або критеріїв, які характеризують послугу в цих аспектах. Це можуть бути як якісні так і кількісні показники.

Отже розділимо характеристики послуги на кількісні, легко вимірювані, і якісні, які складніше виміряти і підрахувати.

Кількісні характеристики послуги - це час очікування послуги; час надання послуги; характеристика обладнання, інструментів, матеріалів; повнота послуги.

До якісних характеристик послуги відносяться: репутація організації, знання про потреби клієнтів, компетентність і майстерність виконавця послуги; доступність персоналу; ефективність комунікації виконавця і споживача, бажання і здатність швидко надавати послугу, ввічливість і чуйність персоналу; довіра до персоналу; надійність, безпека; зовнішній вигляд співробітників, естетика інтер'єру, комфортність умов обслуговування.

Певним позитивним кроком щодо забезпечення якості надання соціальних послуг, стало впровадження відповідних стандартів, затверджених наказами Міністерства соціальної політики [6]. Стандарт процесу надання соціальної послуги представництва інтересів закріплює механізми оцінки дотримання якості соціальних послуг, зокрема «моніторинг якості надання соціальної послуги представництва інтересів - постійний чи періодичний перегляд діяльності працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу, метою якого є оцінка поточних результатів, виявлення труднощів, визначення проблем і надання рекомендацій для їх усунення» й передбачає, що «оцінка ефективності надання соціальної послуги здійснюється під час зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної послуги» [6].

Даний стандарт розкриває загальні підходи до організації та надання соціальних послуг, зокрема визначає підстави для їх отримання а також прийняття рішення про надання або відмову. Крім того держстандартом передбачена система комплексного оцінювання індивідуальних потреб отримувача. Також Стандарт визначає принципи надання соціальних послуг й розкриває їх зміст. Позитивним моментом затвердженого документу є чіткий механізм оцінки дотримання стандарту соціальної послуги а також її фінансово-економічне обґрунтування.

Оцінка досвіду реалізації цього стандарту доказала необхідність подальшої розробки законодавчих актів щодо системи соціальних послуг.

Водночас, здійснивши аналіз Закону України «Про соціальні послуги» [9], ми бачимо, що він також містить трактування поняття «моніторингу якості соціальних послуг» (стаття 11 пункт 16) в наступному варіанті «моніторинг надання соціальних послуг та оцінка їх якості здійснюються у порядку, визначеному Кабінетом Міністрів України, за методикою, затвердженою центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері соціального захисту населення»[9]. Однак, в зазначеному законі непередбачено поняття «ефективність надання соціальних послуг», яке безпосередньо пов'язане з сучасним розумінням якості.

Проте вже в червні 2020 року Постановою Кабінету Міністрів України було затверджено «Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [8].

Даний документ визначає «процедуру проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, запроваджує єдиний підхід до збору, оброблення, узагальнення інформації про проведення зазначених моніторингу та оцінки в системі надання соціальних послуг» [8]. Згаданий Порядок визначає суб'єктів моніторингу – це Держсоцслужба, або структурні підрозділи з питань соціального захисту населення держадміністрацій, або місцевий орган соціального захисту населення (на рівні ОТГ), або об'єднання надавачів соціальних послуг.

Крім процедури проведення моніторингу якості соціальних послуг даний документ знову увагу приділяє оцінці якості надання соціальних послуг. З метою отримання необхідних результатів передбачено використання наступних методів оцінки якості соціальних послуг: «1) опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників; 2) спостереження за процесом надання соціальних послуг; 3) бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; 4) вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг» [8].

Аналіз «Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг»[8] показав, що, з одного боку, його розробка і впровадження стали серйозним проривом щодо контролю якості надання соціальних послуг в Україні. З іншого боку, даний порядок опирається на «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»[7] затвержені наказом Міністерства соціальної політики України в грудні 2013 року.

Виходячи з вище зазначеного можна зробити припущення, що в Україні державна політика, яка спрямована на забезпечення високого рівня соціальних стандартів життя

громадян має розвиватися в напрямку суттєвого підвищення якості надання соціальних послуг. Адже екстенсивний шлях який пропонує лише збільшення фінансових видатків, це шлях в далеке минуле. Саме тому необхідне впровадження стандартів серії ISO 9001: 2001 в органах соціального захисту населення, де гостро відчувається необхідність у створенні й наданні конкурентоспроможної соціальної послуги. Такий підхід безумовно підвищить ефективність роботи соціальних установ в цілому.

Запровадження стандартів серії ISO 9001: 2001 сприятиме формуванню нових можливостей щодо внутрішньої оцінки якості послуг, так як штатні співробітники знають більше про особливості надання послуг, інтереси та потреби клієнтів, а також про можливості застосування отриманих результатів. Сьогодні рівень якості соціальних послуг має відповідати фактичним вимогам ринкової економіки.

Для досягнення таких результатів необхідно змінити всю систему роботи. Фактично єдиним шляхом досягнення низької вартості при високій якості є бездефектне надання соціальних послуг. А це залежить, перш за все, від свідомості фахівців і їх постійних зусиль по забезпеченню якості.

В даному випадку знову актуалізуються проблеми мотивації персоналу соціальних служб до забезпечення більш високої якості роботи. У ситуації фактичної відсутності конкуренції і невисокого статусу соціальних працівників дана проблема - одна з ключових і в практичному аспекті. Адже якість послуг створюється не інспекцією або високоякісним обладнанням, а постійним прагненням до якості працівників, зайнятих в процесі надання послуг.

Крім того на якість надання соціальних послуг впливає ряд факторів таких як: «– укомплектованість установи Суб'єкта належною кількістю фахівців, наявність у них відповідного рівня кваліфікації та досвіду роботи; – процедури навчання, умови організації праці, підтримки та мотивації (зарплата, система стимулів тощо) персоналу установи Суб'єкта; – інфраструктура (параметри приміщення, відповідність його вимогам санітарного та пожежного нагляду тощо) та технічне оснащення установи Суб'єкта (архітектурна доступність, типові та спеціальні прилади, обладнання, апаратура тощо); – наявність і стан ведення документації, відповідно до якої надається послуга, функціонує Суб'єкт; – максимальна спрощеність і прозорість процедур надання таких послуг, які визначені в правилах, порядку їх надання, доступність і відкритість інформації про таку послугу, установу Суб'єкта; – наявність системи внутрішнього та зовнішнього контролю за діяльністю установи, управління якістю соціальних послуг» [4].

Висновки з проведеного дослідження. На думку Клавдії Дубич, для реального моніторингу й «оцінювання якості наданих соціальних послуг необхідним є створення

єдиного ієрархічного за своєю структурою інформаційного середовища, яке б акумулювало наявну інформацію від первинного рівня – територіальних центрів з надання соціальних послуг – до центрального рівня управління» [4].

Звісно ж, що було б доцільно запровадити в установах соціального захисту населення спеціальну карту оцінки напрямків їх діяльності, яка сприяла б підвищенню ефективності та якості наданих послуг, однак це перспектива майбутнього. Також необхідно постійно збирати та акумулювати інформацію щодо надання якісних соціальних послуг в різних регіонах, адже обмін кращими напрацюваннями сприятиме їх багатоцільовому використанню.

Література

1. Бурдые П. Социология политики / П. Бурдые [пер. с фр./сост., общ. ред. и предисл. Н. А. Шматко].- М.: Socio-Logos, 1993. - 336 с.
2. Горемикіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості ефективності соціальних послуг: прикладний аспект [Електронний ресурс]: / Ю.В.Горемикіна. - Режим доступу: <https://dse.org.ua/arhcrive/28/10.pdf>
3. Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів [Електронний ресурс]: / О.О. Давидюк. - Режим доступу: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17_Davydyuk.pdf
4. Дубич К. В. Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні / К. В. Дубич. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_13
5. Малофеев И.В. Развитие социальных услуг в современном обществе: теория вопроса: [монография] / И.В. Малофеев.- М.: ИПК ДСЗН, 2010. - 208 с.
6. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів [Електронний ресурс]: Наказ Міністерства соціальної політики України від 30 грудня 2015 р. №1261. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text>
7. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг [Електронний ресурс]: Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 р. № 904. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>
8. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг [Електронний ресурс]: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>
9. Про соціальні послуги [Електронний ресурс] : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII. - Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
10. Соколова О.Ф. Имена в управлении качеством: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Управление качеством» для студентов специальности 08050765 «Менеджмент организации» дневной и вечерней формы обучения [Електронний ресурс] : / О. Ф. Соколова. – Ульяновск : УЛГТУ, 2008. – 32 с. - Режим доступу: <http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2008/Sokolova.pdf>
11. Howard Davis & Steve Martin (2008). Public Services Inspection in the UK. London, Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from https://books.google.ne/books?id=7_wPBQAAQBAJ&pg=PA3&hl=fr&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
12. Mark Hughes & Michael Wearing (2007). Organizations and Management in Social Work. London, SAGE Publications. Retrieved from <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/organisations-and-management-in-social-work/book245956>

References

1. Burd'e P. (1993). Sociologiya politiki / P. Burd'e [per. s fr./sost., obshch. red. i predisl. N. A. SHmatko].- M.: Socio-Logos. - 336 s.
2. Horemykina Yu.V. Monitorynh i otsiniuvannia yakosti efektyvnosti sotsialnykh posluh: prykladnyi aspekt [Elektronnyi resurs]: / Yu.V.Horemykina. Retrieved from <https://dse.org.ua/arhcive/28/10.pdf>
3. Davydiuk O. O. Otsinka protsesu nadannia sotsialnykh posluh z pozytsii otrymuvachiv [Elektronnyi resurs]: / O. O.Davydiuk. Retrieved from https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/16889/1/17_Davydyuk.pdf
4. Dubych K. V. Mekhanizmy derzhavnoho upravlinnia yakistiu sotsialnykh posluh v Ukraini / K. V. Dubych.. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_13
5. Malofeev I.V. (2010). Razvitie social'nyh uslug v sovremennom obshchestve: teoriya voprosa: [monografiya] / I.V. Malofeev.- M.: IPK DSZN. - 208 s.
6. Pro zatverdzhennia Derzhavnoho standartu sotsialnoi posluhy predstavnytstva interesiv [Elektronnyi resurs]: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 30 hrudnia 2015 r. #1261. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16#Text>
7. Pro zatverdzhennia Metodychnykh rekomendatsii z provedennia monitorynhu ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh [Elektronnyi resurs]: Nakaz Ministerstva sotsialnoi polityky Ukrainy vid 27.12.2013 r. # 904. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>
8. Pro zatverdzhennia Poriadku provedennia monitorynhu nadannia ta otsinky yakosti sotsialnykh posluh [Elektronnyi resurs]: Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 1 chervnia 2020 r. # 449. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>
9. Pro sotsialni posluhy [Elektronnyi resurs] : Zakon Ukrainy vid 17 sichnia 2019 roku # 2671-VIII. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
10. Sokolova O.F. (2008). Imena v upravlenni kachestvom: metodicheskie ukazaniya k prakticheskim zanyatiyam po discipline «Upravlenie kachestvom» dlya studentov special'nosti 08050765 «Menedzhment organizacii» dnevnoj i vechernej formy obucheniya [Elektronnij resurs] : / O. F. Sokolova. – Ul'yanovsk : UIGTU. – 32 s. Retrieved from <http://venec.ulstu.ru/lib/disk/2008/Sokolova.pdf>
11. Howard Davis & Steve Martin (2008). Public Services Inspection in the UK. London, Jessica Kingsley Publishers. Retrieved from https://books.google.ne/books?id=7_wPBQAAQBAJ&pg=PA3&hl=fr&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
12. Mark Hughes & Michael Wearing (2007). Organizations and Management in Social Work. London, SAGE Publications. Retrieved from <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/organisations-and-management-in-social-work/book245956>

Sergii Karmaliuk

FEATURES OF QUALITY CONTROL AND EFFICIENCY OF PROVISION OF SOCIAL SERVICES IN THE UNITED TERRITORIAL COMMUNITIES

Based on the analysis of regulations and taking into account the urgency of the problem, this article attempts to identify key features of quality control, and especially the effectiveness of the provision of social services in the united territorial communities.

In particular, the study states that to date no comprehensive and consistent system for measuring the quality of social services has been developed, with significant contradictions among scientific schools regarding the understanding of the quality of services, their structures, and the interpretation of mechanisms that provide the highest quality indications.

The author pay attention to the paradoxical situation that arising as a result of such an imbalance. In the process of researching this issue, we tried to analyze the "Guidelines for monitoring

and evaluating the quality of social services", which were approved by order of the Ministry of Social Policy of Ukraine in 2013, as well as identify the pros and cons of monitoring the quality and quality assessment. social services ", approved by the Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine in 2020.

The necessity of introduction of ISO 9001: 2001 series standards in social protection bodies of the population of Ukraine is also considered.

Keywords: social services, quality of social services, efficiency of social services, united territorial communities, monitoring the provision and evaluation of the quality of social services.

Кармалюк Сергій Павлович, кандидат історичних наук, доцент кафедри педагогіки та соціальної роботи Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

Karmaliuk S.P., Candidate of Historical Sciences, Associate Professor, Head of the department of pedagogy and social work, Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University