УДК 364.2

РОЛЬ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У РОЗВИТКУ ГРОМАДИ

Роговська Ольга Олексіївна, старша викладачка кафедри соціології та соціальної роботи ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет» (м. Дніпро)

ORCID: 0009-0000-1846-2850

Сєдова Наталя Вікторівна, здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет» (м. Дніпро)

У статті розглянуто поняття, роль, сутність та процес оцінки якості надання соціальних послуг, як одного з чинників розвитку та стійкості громади на місцевому рівні. У сучасному суспільстві розвиток громади та забезпечення якісних соціальних послуг є важливим завданням, які постають, як на рівні держави, так і на місцевому рівні. Оцінка якості надання цих послуг відіграє ключову роль у досягненні цієї мети. При здійсненні процедури оцінки важливо враховувати ресурси громади, які здатні забезпечити потреби та запити місцевої громади. Всебічне розуміння потреб та прав отримувачів послуг – є основою для ефективного функціонування громади. Такий підхід дозволяє створити фокус уваги та належні умови для зміцнення найважливіших принципів, які сповідує соціальна робота – рівності, соціальної справедливості та гуманізму. Важливо зазначити, що оцінка якості надання соціальних послуг вимагає співпраці між громадою, органами влади та суб'єктами соціальної роботи. Партнерство сприяє вдосконаленню системи та забезпеченню кращих результатів на всіх рівнях.

Ключові слова: *соціальна робота в громаді, зовнішня та внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг, принципи соціальної роботи, соціальна політика.*

Rohovska O., Siedova N. The role of social service quality assessment in community development.

The article examines the process of conceptualization, role and essence of assessing the quality of social services as one of the factors of community development and sustainability at the local level. In modern society, community development and provision of quality social services are important tasks that arise both at the state and local levels. Assessing the quality of these services plays a key role in achieving this goal. In carrying out the assessment procedure, it is important to take into account community resources that are able to meet the needs and demands of the local community. A comprehensive understanding of the needs and rights of service recipients is the basis for the effective functioning of the community. This approach allows to create a focus and appropriate conditions for strengthening the most important principles that social work professes - equality, social justice and humanism. It is important to note that assessing the quality of social service provision requires cooperation between the community, authorities and social work actors. Partnership helps to improve the system and ensure better results at all levels.

Keywords: *social work in the community, external and internal assessment of the quality of social services, principles of social work, social policy.*

Постановка проблеми. Протягом останніх років система соціальних послуг в Україні перебуває у стані значних змін. Це зумовлено багатьма чинниками, серед яких можна назвати, по-перше, демографічні: старіння населення, зниження народжуваності, міграції; по-друге, збройний конфлікт на Сході України, що триває з 2014 року, який обумовив появу нових соціально вразливих категорій населення – внутрішньо переміщених осіб, сімей загиблих, жертв насильства тощо, які призвели до суттєвого перевантаження соціальних служб; і нарешті, повномасштабне вторгнення росії на територію суверенної України 24.02.2022 року, що призвело до кризи соціальної системи на тлі форсованих бойових дій, погіршення гуманітарного забезпечення та зниження економічних показників. Основна мета системи надання соціальних послуг у таких умовах –забезпечити найбільш ефективний соціальний захист усіх громадян країни. Соціальні служби та установи, що надають послуги клієнтам, мають оперативно реагувати на соціальні, економічні та політичні зміни у своїй громаді, регіоні та країні. Крім того, важливо врахувати, що сьогодні децентралізація збільшує рівень самостійності та відповідальності місцевих органів влади та суб'єктів соціальних послуг.

Існуюча ситуація в країні безумовно має стимулювати пошук шляхів до подолання кризових явищ, розробки інноваційних підходів організації системи надання соціальних послуг. Виробити якісні підходи до реформування або переорієнтації системи – щонайперше і найголовніше завдання для керівників і співробітників на всіх рівнях галузевої системи. Моніторинг, зовнішня та внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг, в такому випадку – дорожня мапа, фарватер, який окреслює напрямки руху, враховуючи не тільки теоретичні підходи, прогностичні методики, а й саму думку отримувачів послуг, виконавців посадових обов'язків та систему функціонування інституції, як окремої одиниці виміру. Переорієнтація, розвиток та зміна усталених підходів у такому випадку – це чітке відображення об'єктивного запиту, що сформовано у конкретній громаді, у конкретній територіальній одиниці.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Сучасні наукові підходи вивчають різні аспекти організації зовнішньої та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у громаді, як вітчизняного досвіду, так і закордонного. Наукові підходи знаходяться у постійному пошуку розробки методології ефективної організації процесу, нормативно-законодавчої бази, залучення суб'єктів, експертів тощо.

Базові теоретико-методологічні підходи організації та впровадження системи зовнішньої та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг розкривається у роботах:

О. Макарової, О., Безпалько, Б. Винницького, Ю. Ратейчака, І. Санжаровського, Т. Азарова, Л. Абрамова. Серед зарубіжних дослідників можемо зазначити значні внески наступних: К. Вайса, Г. Олпорта, Д. Джонса, П. Чікуква. Науковий супровід, моніторинг та оцінка ефективності: О. Яременко, О. Артюх, О. Балакірєва

Мета статті. Відповідно до аналізу теоретичних праць, досвіду та досліджень у сфері розробки та застосування, ефективності впровадження зовнішньої та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг можна визначити мету представленої статті. Виходячи з необхідних складових розгляду теми наукової статті метою є аналіз теоретико-методологічних та практичних підходів організації та проведення зовнішньої та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, можливості розвитку системи соціальної роботи у громаді. Спираючись на аналіз нормативно-законодавчих актів та враховуючи актуальність проблеми, в даній статті зроблено спробу відокремити ключові особливості щодо контролю якості та ефективності надання соціальних послуг в громадах. До сьогодні не розроблено вичерпну й несуперечливу систему оцінки якості соціальних послуг, існують протиріччя серед наукових шкіл, щодо розуміння суті якості послуг, розкриття їх структури, а також трактування механізмів, що забезпечують найвищі показники, хоча позитивна динаміка практичного досвіду громад може стати стимулюючим фактором для подальших досліджень та поширення позитивного досвіду.

Виклад основного матеріалу дослідження. Одна із важливих складових повноцінного функціонування суспільства – соціальна сфера, яка регулюється державною соціальною політикою. Основна мета якої – це діяльність суб'єктів соціально-політичного життя, спрямована на формування соціальної безпеки людини й суспільства, забезпечення рівних прав і можливостей всіх верств населення, зокрема, вразливих груп населення. Практичним інструментом реалізації соціальної політики виступає – соціальна робота. Соціальна робота, згідно визначення Європейської Асоціації Шкіл соціальної роботи – академічна дисципліна та професійна діяльність, яка сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній єдності, а також наснаженню та незалежності людей, залучає окремих фізичних осіб, групи, та суспільні структури до вирішення проблем осіб, сімей що перебувають в складних життєвих обставинах та покращення якості їх життя та добробуту, на засадах принципів соціальної справедливості, дотримання прав людини, колективної відповідальності та поваги, протидіє факторам соціального виключення та сприяє дотриманню прав людини [1]. Стосовно соціальної роботи виділяють наступні рівні здійснення професійної діяльності: індивідуальна, групова та соціальна робота в громаді.

Соціальну роботу в громаді, якій присвячено тему нашої статті, слід розуміти, як систему способів і методів вирішення складних життєвих обставин, один з яких – розгалужена система соціальних послуг. Отже, соціальні послуги – дії, спрямовані на профілактику складних життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг [2]. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України і регулюються наступними нормативно-законодавчими актами:

1. Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII, де визначено головні засади і поняття, а також суб'єкти надання соціальних послуг, базові послуги та методологічні засади їх надання;

2. Наказ Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»;

3. Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Базові соціальні послуги, які надаються суб'єктами соціальної роботи регульовані Державними стандартами соціальних послуг серед них:

- Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах;
- Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання;
- Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації);
- Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ);
- Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів;
- Державний стандарт соціальної послуги профілактики;
- Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми;
- Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми;
- Державний стандарт денного догляду;
- Державний стандарт догляду вдома;
- Державний стандарт соціальної послуги консультування;
- Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб;
- Державний стандарт паліативного догляду;

- Державний стандарт соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю;
- Державний стандарт підтриманого проживання бездомних осіб;
- Державний стандарт надання притулку бездомним особам;
- Державний стандарт соціальної адаптації;
- Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності,
- Державний стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці.

Стратегія розвитку системи соціальних послуг визначається та врегульована ЗУ «Про добровільне об'єднання територіальних громад від 05.02.2015 № 157-VIII».

Порівняно з управлінням комерційною організацією чи навіть «звичайною» адміністрацією в державному управлінні, управління Центром соціальної допомоги чи іншим підрозділом, що надає послуги соціальної допомоги, характеризується певними специфічними рисами, які ми завжди повинні враховувати. За таких умов звичайні критерії планування та оцінки діяльності (наприклад, якість, успішність, ефективність, вартість) повинні бути доповнені низкою елементів, які виникають з причини того, що наша основна мета – допомога. Однак це не означає, що можна знехтувати ефективністю, успішністю та економічною обґрунтованістю діяльності, яка базується на планах, розроблених на основі аналізів та діагностики ситуації [3].

Розробка надійного аналізу соціальної ситуації в громаді є першим кроком для поліпшення цієї ситуації. Поки ми не отримаємо повну картину даної одиниці місцевого самоврядування, ми не можемо приймати правильні рішення як щодо планів обслуговування та і щодо необхідних ресурсів. Більшість органів місцевого самоврядування мають розроблені плани розвитку (стратегії), але вони зосереджені на економічному розвитку, а соціальна сфера та освіта в них досить часто залишаються не на першому місці. У випадку діагностики соціальної ситуації в громаді, обсяг даних та інформації, які нам потрібно збирати та аналізувати, не може обмежуватися лише соціальними питаннями. На соціальну ситуацію впливає також економічна, екологічна, політична ситуації [4].

Сукупний показник успішності стосовно соціальних послуг у громаді – це якість, яка визначається у декількох аспектах та має структурний алгоритм показників. Якість –

сукупність рис та властивостей продукту чи послуги, що визначають здатність товару чи послуги задовольняти потреби одержувача.

Якість в державному управлінні, зокрема і в управлінні соціальної роботи означає:

- відповідно демократичним процедурам відповідальність за здійснені заходи,
- дотримання правового порядку, встановленого законами і конкретними положеннями,
- співучасть та врахування потреб зацікавлених сторін, досконаліть у наданні державних (суспільних) послуг,
- висока ефективність,
- досягнення визначених цілей,
- управління модернізацією, інноваціями та змінами.

Метою проведення зовнішньої та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг є визначення відповідності надання соціальних послуг потребам отримувачів, забезпечення надання населенню гарантованих державою якісних соціальних послуг, подальшого удосконалення діяльності суб'єктів, які надають соціальні послуги. Найпростіші методи оцінки якості послуг:

- облік скарг клієнтів;
- анкетне дослідження задоволеності клієнтів;
- скорочення кількості осіб, які потребують допомоги, в результаті соціальної роботи та пільг (дані зі звітів);
- зменшення кількості осіб, які отримують довгострокову допомогу (дані зі звітів);
- результати зовнішнього контролю та аудитів;
- опитування отримувачів соціальних послуг або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;
- вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг [5].

Опитування отримувачів соціальних послуг проводиться надавачами соціальних послуг за допомогою засобів зв'язку, інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або під час особистого прийому в приміщенні органу соціального захисту населення, безпосередньо за місцем проживання / перебування особи за її попередньою згодою, а також шляхом розсилання на адресу електронної пошти отримувачів соціальних послуг повідомлення з посиланням на офіційний вебсайт

Нацсоцслужби, де міститься анкета з питаннями щодо якості наданих соціальних послуг. Результати опитування отримувачів соціальних послуг узагальнюються та розміщуються на офіційному вебсайті Нацсоцслужби.

Оцінка якості соціальних послуг може бути внутрішньою або зовнішньою. Внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводиться надавачем соціальних послуг один раз на рік не пізніше ніж 31 липня.

Метою проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг є:

- удосконалення діяльності надавача соціальних послуг;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу надавача соціальних послуг;
- виявлення та обговорення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг;
- виявлення та виправлення недоліків надання соціальних послуг надавачем соціальних послуг;
- підвищення якості соціальних послуг.

Надавач соціальних послуг готує звіт за результатами проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та оприлюднює його на власному офіційному вебсайті.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться засновником надавача соціальних послуг (крім надавача соціальних послуг недержавного сектору) або іншими органами на замовлення місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, об’єднання надавачів соціальних послуг, центральних органів виконавчої влади, у тому числі замовників соціальних послуг, за рахунок коштів, передбачених у місцевому бюджеті, із залученням за згодою громадських об’єднань, що спеціалізуються на проведенні зовнішньої оцінки.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводиться один раз на рік до 30 червня, а в разі тимчасового надання соціальної послуги, що оцінюється, – не пізніше ніж через один місяць після закінчення надання такої соціальної послуги [6].

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг суб’єктами, що проводять зовнішню оцінку, складається звіт та подається в електронному вигляді замовнику оцінки.

Результати зовнішньої оцінки можуть бути оскаржені надавачем, отримувачем соціальних послуг, іншими суб’єктами моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг у 30-денний строк з дня їх оприлюднення шляхом подання ними відповідної заяви в електронному, паперовому вигляді (у випадках, передбачених законодавством) замовнику

оцінки. Остаточний звіт про проведення зовнішньої оцінки, який містить інформацію стосовно досягнень, недоліків та рекомендації щодо підвищення якості наданих

соціальних послуг, організації роботи надавача соціальних послуг надсилається в електронному вигляді надавачу соціальних послуг.

Результати оцінки якості соціальних послуг, у тому числі остаточний звіт про проведення зовнішньої оцінки, доводяться до відома персоналу надавача соціальних послуг, отримувачів соціальних послуг, жителів адміністративно-територіальної одиниці, на території якої діє надавач соціальних послуг, шляхом розміщення в офіційних друкованих виданнях, на офіційному веб-сайті, на єдиному державному вебпорталі відкритих даних, інформаційних стендах або в будь-який інший спосіб.

За результатами оцінки якості соціальних послуг розробляються заходи з підвищення якості надання соціальних послуг, удосконалення діяльності надавачів соціальних послуг.

Узагальнення та проведення аналізу результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг проводиться:

- Нацсоцслужбою;
- регіональними органами соціального захисту населення;
- місцевими органами соціального захисту населення.

Місцеві органи соціального захисту населення:

- узагальнюють дані, подані надавачами соціальних послуг, і проводять їх порівняльний аналіз;
- не пізніше ніж через 90 днів після проведення оцінки якості соціальних послуг подають в електронному вигляді регіональним органам соціального захисту населення узагальнені дані оцінки якості соціальних послуг і аналітичну записку, де пояснюються зміни даних.

Регіональні органи соціального захисту населення:

- узагальнюють дані оцінки якості соціальних послуг, подані місцевими органами соціального захисту населення;
- подають в електронному вигляді Нацсоцслужбі узагальнені результати зовнішньої оцінки якості соціальних послуг.

Нацсоцслужба:

- готує загальний звіт про проведення оцінки надання соціальних послуг, пропозиції щодо коригування пріоритетних напрямів і завдань соціальної політики у сфері надання соціальних послуг;

- подає в електронному вигляді Мінсоцполітики узагальнений звіт про проведення оцінки надання соціальних послуг не пізніше ніж через 90 днів після надходження

узагальнених результатів внутрішньої та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг [7].

Результати узагальнення даних щодо оцінки якості соціальних послуг та порівняльного аналізу оприлюднюються суб'єктами моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг в офіційних друкованих виданнях, на офіційному веб-сайті, на єдиному державному вебпорталі відкритих даних, на інформаційних стендах або в будь-який інший спосіб.

Кожен надавач соціальних послуг на підставі результатів аналізу оцінки якості соціальних послуг корегує програми соціально-економічного розвитку та проводить роботу з удосконалення порядку надання соціальних послуг.

Узагальнений річний звіт про проведення оцінки якості соціальних послуг оприлюднюється на офіційному вебсайті Мінсоцполітики не пізніше п'яти робочих днів з дня його затвердження.

Висновки. Об'єктивна необхідність моніторингу і оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками обумовлена необхідністю оцінки якісної сторони їх надання, а передусім – соціальної ефективності цієї діяльності та, відповідно, рівня реалізації державою своїх соціальних функцій в аспекті надання соціальних послуг. Враховуючи те, що кожний конкретний регіон України має свою специфіку в розрізі переважання певних контингентів отримувачів соціальних послуг (статево-віковий склад населення, переважання певного виду інвалідізації або захворювань певної нозології), стану екології, рівня соціальних, економічних та екологічних результатів функціонування економічної системи, обмеженості територіальних ресурсів, отримання інформації такого типу є вкрай необхідним, а на сьогоднішній день маємо враховувати інтенсивність бойових дій та кількість внутрішньо перемішених осіб у більш безпечні регіони держави. Для реалізації програми зовнішнього та внутрішнього оцінювання надання соціальних послуг за якісними показниками 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. Тому основна мета створення інфраструктури даних щодо якісної оцінки соціальних послуг полягає в інтеграції даних, зібраних за територіальним принципом, покращення їх якості та забезпечення доступу до них для багатоцільового використання. Створення в Україні державної інфраструктури моніторингу даних для оцінювання надання

соціальних послуг за якісними показниками дасть змогу провадити єдину соціальну політику та координувати зусилля різних рівнів управління системи надання соціальних

послуг, інших зацікавлених відомств, а також органів місцевого самоврядування, бізнесових структур. Ця робота має стати важливим кроком у напрямку запровадження єдиних стандартів та уніфікації технологій збирання та опрацювання інформації, дасть змогу уникати дублювання робіт зі збирання інформації.

Інформація отримана в результаті моніторингу та оцінки якості соціальних послуг враховується при щорічному визначенні потреб населення у соціальних послугах, а також є підставою для їх вдосконалення. Таким чином, алгоритм розвитку соціальних послуг в територіальній громаді є круговим процесом: від визначення потреб населення, планування та фінансування соціальних послуг до їх впровадження через мережу надавачів соціальних послуг, моніторинг та оцінку їх якості з метою подальшого вдосконалення соціальних послуг та кращого задоволення потреб населення у соціальних послугах в наступному періоді, а отже забезпечить розвиток громади в цілому.

ЛІТЕРАТУРА

1. Школа соціальної роботи імені професора Володимира Полтавця. *Соціальна робота, її мета і завдання: вебсайт*. URL: https://ssw.ukma.edu.ua/node/6 (дата звернення: 05.06.2022);

2. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 02.06.2022);

3. Ольчак М., Ростек К. Вдосконалення соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах: довідкове видання, посібник. Київ : 2019. 57 с. URL: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/508/1._%D0%92%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3_%D0%B2_%D0%9E%D0%A2%D0%93.pdf (дата звернення: 10.06. 2022);

4. Розвиток та забезпечення надання соціальних послуг на рівні громади: роз'яснення для керівників органів місцевого самоврядування відповідно до чинного законодавства: вебсайт. URL: https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/storage/app/sites/92/uploaded-files/yasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf (дата звернення: 11.06.2022);

5. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД. 2017. 112с. URL: https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhu-ta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf

6. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 09.06. 2022);

7. Кармалюк С. Особливості контролю якості та ефективності надання соціальних послуг в об'єднаних територіальних громадах. *Релігія та Соціум*. 2020. № 3-4 (39-40). С.29 – 35. URL: https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1794 (дата звернення: 12.06.2022).

REFERENCES

1. Shkola social`noyi roboty` imeni profesora Volody`my`ra Poltavcya [School of Social Work named after Professor Volodymyr Poltavets]. *Social`na robota, yiyi meta i zavdannya: vebsajt.* Retrieved from: https://ssw.ukma.edu.ua/node/6 [in Ukrainian].

2. On social services: Law of Ukraine № 2671-VIII (2019, January 17). Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text [in Ukrainian].

3. Ol`chak, M., & Rostek K. (2019). Vdoskonalennya social`ny`x poslug v ob'yednany`x tery`torial`ny`x gromadax [Improvement of social services in united territorial communities]. Kyiv. Retrieved from: https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/508/1._%D0%92%D0%B4%D0%BE%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3_%D0%B2_%D0%9E%D0%A2%D0%93.pdf [in Ukrainian].

4. Rozvy`tok ta zabezpechennya nadannya social`ny`x poslug na rivni gromady`: roz'yasnennya dlya kerivny`kiv organiv miscevogo samovryaduvannya vidpovidno do chy`nnogo zakonodavstva: vebsajt. Retrieved from: https://pidgorodne.otg.dp.gov.ua/storage/app/sites/92/uploaded-files/yasnennya-dlya-kerivnikiv-organiv-mistsevogo-samovryaduvannya.pdf [in Ukrainian].

5. Shherban`, S., Shejko, R., & Levkina, G. (2017). Posibny`k z monitory`ngu ta ocinyuvannya nadannya social`ny`x poslug v Ukrayini [Guide to monitoring and evaluating the provision of social services in Ukraine]. Kharkiv: XISD. Retrieved from: https://khisr.kharkov.ua/wp-content/uploads/2019/11/Posibnyk-z-monitorynhu-ta-otsiniuvannia-nadannia-sotsial-nykh-posluh-v-Ukraini.pdf [in Ukrainian].

6. On the approval of the Procedure for monitoring the provision and assessment of the quality of social services: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine № 449. (2020, June 1). Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text [in Ukrainian].

7. Karmalyuk, S. (2020). Osobly`vosti kontrolyu yakosti ta efekty`vnosti nadannya social`ny`x poslug v ob'yednany`x tery`torial`ny`x gromadax [Peculiarities of quality control and efficiency of social services provision in united territorial communities]. *Religiya ta Socium*, 3-4 (39-40), 29 – 35. Retrieved from: https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/1794 [in Ukrainian].