

УДК 364.04(075.8)

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.3>

**Катерина ІВАЩЕНКО**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 28, м. Умань, Черкаська область, Україна, 20300

**ORCID:** 0000-0003-1133-9635

**Наталія РЕВНЮК**

кандидат педагогічних наук, доцент, проректор з гуманітарних питань, Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини, вул. Садова, 2, м. Умань, Черкаська область, Україна, 20300

**ORCID:** 0000-0001-7140-094X

**Бібліографічний опис статті:** Іващенко К., Ревнюк Н., (2022). Моніторинг як складова системи управління якістю надання послуг у соціальних закладах. *Ввічливість. Humanitas*, 6, 17–23, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.3>

## МОНІТОРИНГ ЯК СКЛАДОВА СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НАДАННЯ ПОСЛУГ У СОЦІАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

**Метою статті** є теоретичне обґрунтування системного мультикомпонентного підходу до специфіки здійснення моніторингу системи управління якістю надання послуг у соціальних закладах в умовах трансформаційного періоду і розробці основних напрямів його удосконалення.

**Методологія дослідження.** Реалізація поставленої мети вимагала вирішення таких завдань:

– встановлення теоретико-методологічних основ дослідження системи моніторингу соціальних закладів з позиції сучасної теорії, підходів до тлумачення категорій «надання та контроль якості послуг», «моніторинг соціальних закладів»;

– дослідження сучасної моделі формування системи соціального захисту населення;

– уточнення основних принципів реалізації моніторингу у сфері надання соціального захисту населенню;

– встановлення та обґрунтування основних напрямків удосконалення та оптимізації моніторингу соціальної сфери з урахуванням трансформаційних процесів та регіональних особливостей.

**Наукова новизна** дослідження полягає у теоретичному узагальненні та спробі оптимізації сучасних підходів щодо здійснення моніторингу соціальних закладів, що забезпечуватиме їх стійке, стабільне та ефективне функціонування в трансформаційних умовах. Обґрунтовано основні напрямки оптимізації моніторингу з урахуванням мультикомпонентного підходу для системного вирішення соціальних задач.

**Висновки.** Система соціального захисту населення України нині реалізується через широкий спектр соціальних послуг, які надаються у межах інституціональної структури, окресленої у дослідженні. Реалії наших днів вимагають встановлення нових стандартів щодо реалізації соціальної політики у цілому та удосконалення менеджменту, контролю, моніторингу діяльності соціальних інституцій зокрема.

Моніторинг діяльності соціальних закладів нині вимагає розробки практичних заходів, прикладних методичних рекомендацій, визначення більш нагальних і чутливих тем, актуалізації баз даних тощо. Виклики сьогодення максимально актуалізують це питання. Беззаперечним є висновок про те, що сутність і значення моніторингу соціальних закладів в умовах трансформаційних змін найбільш адекватно розкриваються у межах мультикомпонентного підходу, що гарантуватиме належний контроль і бажану якість.

Важливим є висновок про те, що в удосконаленні та оптимізації моніторингу діяльності соціальних закладів важливого значення нині набуває специфічний конкретно-ситуативний регіональний підхід.

**Ключові слова:** соціальні заклади, управління та менеджмент, надання та контроль якості послуг, мультикомпонентний підхід, моніторинг.

**Kateryna IVASHCHENKO**

PhD in Pedagogy, Associate Professor of the Social and Psychological Education Department, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, 28, Sadova str., Uman, Ukraine, 20300

**ORCID:** 0000-0003-1133-9635

**Nataliia REVNIUK**

PhD in Pedagogy, Associate Professor, Vice-Rector for Humanitarian Affairs, Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, 28, Sadova str., Uman, Ukraine, 20300

**ORCID:** 0000-0001-7140-094X

**To cite this article:** Ivashchenko K., Revniuk N., (2022). Monitorynh yak skladova systemy upravlinnia yakisti nadanni posluh usotsialnykh zakladakh [Monitoring as a component of the quality management system in social institutions]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 6, 17–23, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.3>

## MONITORING AS A COMPONENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SOCIAL INSTITUTIONS

*The article deals with the notion of social sphere and that of monitoring in the social sphere. While for the first one the most generic definition (satisfying the purposes of the present article) is provided, the latter is determined to be of a particular interest of the contemporary scientists and practitioners. It is explained by the fact that nowadays vulnerable categories are growing in number and are getting more and more diversified. Thus, the necessity for diversification of means, resource and ways of social assistance, along with the new specialties of social workers, modern social programs and their practical implementation becomes obvious. Such circumstances require constant survey and monitoring of the proper functioning of the social system. Having applied both, the continuous and the random sampling methods, the author presents a general overview of the main social institutions existing in today's civil society. It is clearly emphasized the importance of the practical implementation of inter-branch and interdisciplinary connections inherent in the modern globalized world. The readers' attention is focused on the necessity to organize, provide and maintain the proper quality of management in social institutions. Particular attention is paid to the importance of surveying the activity of social entities and institutions, the fulfillment of different programs in the social policy of a given country, and controlling various undergoing social processes and their implementation. Therefore, it was determined that constant monitoring of professional activity, as well as the constant compliance of the achieved results with the set goals are important components and integral parts of the systematic approach to the proper management of institutions in the social sphere.*

**Key words:** social institutions, administration and management, supplement and quality control of social services, monitoring.

**Актуальність проблеми.** Поняття «соціальні заклади», «центри соціального обслуговування» чи «центри надання соціальних послуг» об'єднують спеціальні державні установи, основним завданням яких є здійснення соціального обслуговування та надання соціальних послуг населенню. Об'єктом постійної уваги цих установ виступають, передусім, соціально вразливі верстви населення – ті, які належать до так званої «групи ризику», що перебувають у скрутних життєвих обставинах, неповносправні чи з будь-яких офіційно визнаних мотивів потребують різного роду допомоги з боку держави. До цієї групи населення згідно чинного законодавства відносять такі категорії:

- бездомні;
- родини, в яких є проблеми дитячої занедбаності, сексуальних фізичних зловживань стосовно дитини або одного з партнерів;

- подружні пари, які мають серйозні сімейні конфлікти;
- родини, в яких дитину виховує лише один із батьків та в яких мають місце серйозні конфлікти;
- ВІЛ-інфіковані люди та їхні родини; особи, які мають низькі доходи через безробіття, відсутність годувальника, фізичні вади, низький рівень професійної підготовки тощо;
- особи, які порушили закон і були за це покарані;
- особи, які мають соматичні (тілесні) чи психічні захворювання або інвалідність;
- особи, які залежні від алкоголю, наркотиків та їхні родини;
- іммігранти та меншини, що мають недостатні ресурси та можливості або ті, хто став жертвою расизму або інших форм дискримінації;

- особи із затримками розвитку (інваліди розвитку) та їхні родини;
- особи похилого віку, які не можуть адекватно функціонувати;
- мігранти та біженці, які мають недостатні необхідні ресурси;
- діти, які мають проблеми, пов'язані з навчанням в школі, та їхні родини (Про соціальні послуги, 2019).

Традиційно спектр соціальних послуг є широким; він охоплює різні вікові, географічні та інші категорії. Реалії нашого часу змушують державу диверсифікувати послуги, що надаються, кількісно та якісно розширюючи підопічних. Це логічно призводить до збільшення видатків, персоналу та цільової аудиторії. Відтак, постає питання безперервного планування, удосконалення менеджменту, пильного контролю та неухильного моніторингу діяльності соціальних інституцій у цілому, а також їхніх працівників зокрема.

Останнє лише на перший погляд може видатися завданням виключно прикладного характеру. Насправді ж, втілення соціальних програм на практиці вимагає ґрунтовної теоретичної бази, ретельного планування – від ідеї, пошуку засобів і ресурсів для її реалізації – до розумного керівництва й нагляду, безумовно, на всіх етапах.

Таким чином, тема моніторингу діяльності соціальних закладів – дуальна за своєю природою, і вимагає підтримки міждисциплінарних зв'язків з низкою суміжних і віддалених сфер знань і людської діяльності (для вироблення належних теоретичних основ, критеріїв, рекомендацій), а також розробки практичних заходів, прикладних методичних рекомендацій, визначення більш нагальних і чутливих тем, актуалізації баз даних тощо. Іншими словами – підтримки мультидисциплінарних контактів, щоб гарантувати належний контроль і бажану якість.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Різні аспекти дослідження моніторингу у соціальній сфері висвітлювали у своїх працях Ю. Горемікіна, О. Лібанова, О. Макарова, В. Новіков, В. Саріогло, Т. Сич та інші.

Окремі аспекти експертного оцінювання та інтерпретації його результатів вивчали О. Берестеньова, В. Вовк, А. Орлов, Н. Хілл та багато інших дослідників.

Однак, у цих роботах не міститься універсального підходу чи алгоритму моніторингу, котрий би був легко застосовуваним для швидкозмінних зовнішніх соціальних умов і обставин, а, відтак, уможлилював просту і оперативну зміну модальностей і методик моніторингу, контролю й нагляду за діяльністю профільних цільових установ.

**Метою дослідження** є запропонувати широкому колу колег і науковців ідею мультикомпонентного моніторингу, здатного врахувати чисельні чинники й складові що регламентують сферу соціального забезпечення та діяльність соціальних установ.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Однією з найважливіших сфер громадянського суспільства є соціальна. У ній реалізуються соціальні інтереси всіх верств населення, відносини суспільства і громадян, визначаються умови праці й побуту, здоров'я, рекреації тощо. Соціальна сфера – це сукупність галузей і видів діяльності, підприємств, фірм, закладів та установ, які мають забезпечити задоволення потреб людей у матеріальних благах, послугах, відтворенні роду, створити умови для співіснування і співпраці людей у суспільстві згідно з відпрацьованими законами і правилами з метою створення мегаполісів, розвитку масових комунікацій, зміцнення держави.

У загальній інфраструктурі держави соціальна посідає важливе місце, оскільки на неї покладені функції, пов'язані зі створенням загальних умов для забезпечення нормальних умов життя та діяльності людини. До цієї сфери традиційно зараховуємо різноманітні заклади освіти, охорони екології та здоров'я, надання житлово-комунальних і транспортних, телекомунікаційних (зв'язок), культурних і, звісно, побутових послуг населенню.

Основними соціальними інституціями в Україні є такі державні соціальні установи і заклади:

- територіальні центри соціального обслуговування пенсіонерів та самотніх громадян;
- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- центри зайнятості;
- центри професійної, медичної та соціальної реабілітації інвалідів;
- геріатричні установи;

- притулки для неповнолітніх;
- центри соціально-психологічної реабілітації неповнолітніх;
- будинки нічного перебування бездомних громадян;
- центри обліку бездомних громадян;
- соціальні готелі;
- центри соціальної адаптації;
- деякі інші заклади (Про соціальні послуги, 2019).

При цьому соціальні послуги можуть надаватися й недержавними організаціями (як-то НДО, НУО, ГО, різними фондами), релігійними громадами, приватними підприємцями та безпосередньо відповідними спеціалістами в певній громаді.

Цей перелік унаочнює, що соціальні заклади охоплюють майже всі аспекти людської життєдіяльності, виконуючи функцію «диригента» соціального життя країни. Відтак, належне функціонування цих сфер життєдіяльності є беззаперечним і потребує вмілого управління та контролю. Саме тут на допомогу приходять моніторинг (від лат. *monitor* – той, що нагадує, наглядає, зберігає), який можна визначити як особливу систему збору, обробки, зберігання, поширення інформації; інструмент планування динамік і тенденцій; набір засобів ефективного управління та належного контролю.

У найширшому розумінні моніторинг зводиться до спостереження за об'єктами або явищами. Це відбувається, переважно, шляхом фіксації стану, опису, оцінювання та прогнозування. Такий процес уможливорює виявлення потенційних проблем і недоліків, оперативне коригування стратегій та оптимізацію використання ресурсів. По суті, моніторинг – це постійне стандартизоване спостереження (Звонников, 2007), яке дозволяє створити історію, кількісно та якісно оцінювати зміни, що відбуваються, визначати нагальні потреби та прогнозувати напрямки подальшої діяльності.

Специфікою моніторингу соціальної сфери в нинішніх умовах виступає, насамперед, нагальна потреба у його якісному здійсненні згідно з викликами та потребами, продиктованими суспільними змінами сьогодення. Йдеться, передусім, про загальнодержавні виклики, пов'язані з наслідками воєнних дій в Україні, що, у свою чергу, зумовило збільшення потенційних клієнтів таких послуг

та потребу у невідкладному реагуванні на ці запити.

Безпрецедентне збільшення кількості внутрішньо переміщених осіб, жертв військових злочинів та насильства, сімей загиблих, інвалідів та ін. категорій диктує нагальну потребу у своєчасному, оперативному та ефективному реагуванні, насамперед, з боку служб соціального захисту населення. Якість та швидкість такого реагування як на загальнодержавному, так і регіональному рівнях корелюється у відповідності до моніторингу цих показників і безпосередньо впливає з одного боку на підвищення їх рівня, з іншого – на виявлення та подолання недоліків.

Традиційно, безвідносно до конкретних умов здійснення, очікується, що моніторинг буде об'єктивним, валідним, надійним, системним, гуманістичним (Бодненко та ін., 2014).

Оцінювання якості надання соціальної послуги може здійснюватися на різних рівнях, зокрема:

1) внутрішнє оцінювання (самооцінювання):

- оцінювання якості соціальної послуги, що здійснюється соціальним закладом в межах системи управління якістю;

- оцінювання ефективності системи управління якістю;

2) зовнішнє оцінювання:

- оцінювання з боку державних контрольних органів або спонсорів, власників соціальної служби;

- незалежне оцінювання або суспільний контроль (Сич, 2016).

Нині мета, завдання й цілі моніторингу, безперечно, підпорядковані його функціями і призначенню в новітніх умовах. Йдеться, зокрема, про запровадження моніторингу як комплексного інструменту управління соціальними закладами в умовах «турбулентності», що виступає одним з провідних напрямків реформування системи соціального захисту країни. На наш погляд, системний моніторинг соціальних закладів нині має реалізовуватися на таких етапах:

- збір інформації (максимально повна та вірогідна вибірка, адже мета – забезпечити об'єктивне висвітлення, надати місце для плюралізму думок і поглядів, можливість висловитися всім);



- діагностика та аналіз даних;
- формулювання висновків досліджень;
- розробка нових програм на основі складених звітів, прогнозів і планувань;
- здійснення управління роботою соціальних закладів (на основі отриманих програм і рекомендацій);
- спостереження та контроль за ефективністю імплементації вказівок, настанов, рекомендацій і програм; моніторинг за належним відбором соціальних верств населення; чесним і справедливим розподілом соціальної допомоги матеріального та нематеріального характеру; успішністю функціонування соціальної сфери у цілому.

Аналіз цих даних дасть можливість визначити ступінь виконання вимог до послуг і виявити резерви поліпшення якості послуги, а також результативності та ефективності її надання. Для досягнення результативності й ефективності збирання та аналіз даних слід проводити цілеспрямовано, упорядковано та за планом.

Основна мета аналізу даних полягає у виявленні причин систематичних помилок та їх попередження. Інколи помилки, які відносять на рахунок персоналу чи споживачів соціальних послуг, насправді є недоліками функціонування послуги (складність операції чи неадекватності методики, робочі умови, підготовка персоналу, інструкцій чи ресурсів тощо).

Елементами моніторингу можуть бути регулярні звіти, контрольні візити до клієнтів, матеріали супервізійних зустрічей, щоденникові записи соціальних працівників. Для моніторингу та оцінювання результатів, ефективності діяльності соціальної служби використовують систему показників (кількісних і якісних критеріїв), що дає змогу виміряти та оцінити рівень реалізації завдань. Вони мають бути об'єктивними, зрозумілими, відповідати меті діяльності. Їх систему утворюють базові показники (описують структуру діяльності); кінцеві показники (описують діяльність); показники, якими вимірюють вплив запропонованої діяльності або програми.

На сучасному етапі розвитку соціальної роботи особливої актуальності набуває потреба оцінювання якості надання соціальних послуг з метою її належного забезпечення, гарантування клієнтам права на толерантне ставлення

та особисту безпеку. Регулярне оцінювання діяльності соціальних працівників і соціальної служби відповідно до встановлених показників відіграє важливу роль у дотриманні стандартних вимог.

Отже, основним завданням моніторингу є надання повної, достовірної та комплексної інформації, що у подальшому зумовить прийняття відповідних управлінських рішень.

У сучасних умовах здійснення моніторингу соціальних послуг вимагає гнучкого та оперативного підходу, посилення уваги до регіональних особливостей, міжрегіонального обміну досвідом, а також широкого залучення позадержавних та міжнародних експертів.

Вище ми навели власне розуміння новітнього алгоритму моніторингу соціальних закладів, незалежно від вужчого профілю їх практичної діяльності. Отже, послідовність, логічність і, особливо, системність є ключовими концептами сучасного бачення моніторингу. Таким чином, моніторинг як інтегрованої метод супроводу діяльності соціального характеру зможе забезпечувати й гарантувати належне адміністрування людських і матеріальних ресурсів.

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** Упродовж еволюційних суспільних процесів у різні історичні етапи людство супроводжували такі явища як стихійні лиха, каліцтва, хвороби – органічні чи соціальні, катастрофи та війни. Отож, беззаперечним є твердження про те, що виникнення соціальних потреб і вразливих верств населення є неминучим. На цей виклик громадянське суспільство намагається дати гідну, швидку чи, принаймні, своєчасну відповідь. Однією з форм цієї реакції є певна соціальна програма, що розробляється та впроваджується відповідною соціальною інституцією, тобто закладом, який професійно вирішує нагальні проблеми суспільства. Злагоджена робота соціальних установ може засновуватися виключно на ефективному плануванні, належному управлінні тощо.

Отже, нестримність розвитку суспільства, що породжує нові потреби, вимагатиме постійного їх вирішення, нагляду за виконанням і контролю. Тому перспективи удосконалення та урізноманітнення моніторингових систем є очевидними, а звідси – й потреба у континуальності їх дослідження.

Оскільки коло завдань, що розв'язується у ході моніторингу, має прикладне значення, у сучасних умовах це питання набуває актуальності, що у свою чергу актуалізує пошуки оптимальних рішень стосовно його здійснення.

Подальшого вивчення та розробки, на наше переконання, потребують питання ство-

рення нових форм надання соціальних послуг як відповіді на появу нових категорій клієнтів, удосконалення методів їх надання, що так само вимагає системного мультикомпонентного підходу у здійсненні моніторингу з метою підтримання високого рівня якості цих послуг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Берестенева О.Г., Марухина О.В. Компьютерная система принятия решений по результатам экспертного оценивания в задачах оценки качества образования. *Educational Technology & Society*. 2002. № 5. С. 216–230.
2. Берестенева О.Г., Марухина О.В. Системный подход к оценке качества образования. *Стандарты и качество*. 2002. № 4. С. 35–36.
3. Бодненко Д.М., Жильцов О.Б., Лещинський О.Л., Мазур Н.П. Моніторинг навчальної діяльності: навчальний посібник. Київ : Київський університет імені Бориса Грінченка, 2014. 276 с. URL: [https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/5795/1/D\\_Bodnenko\\_O\\_Zhylytsov\\_O\\_Leschynskiy\\_N\\_Mazur\\_MND\\_IS.pdf](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/5795/1/D_Bodnenko_O_Zhylytsov_O_Leschynskiy_N_Mazur_MND_IS.pdf)
4. Горемікіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Demography and Social Economy*, 2016. № 3 (28). С. 120–132.
5. Горемікіна Ю.В. Формалізація даних та методичні підходи у контексті оцінки ефективності соціальних послуг. *Механізм регулювання економіки*. 2012. № 1 (55). С. 188–195.
6. Звонников В.И., Мельникова М.Б. Современные средства оценивания результатов обучения: учебное пособие. Москва : Издательский центр «АКАДЕМИЯ», 2007. 224 с.
7. Лібанова О.М. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики. Київ: ДУХ І ЛІТЕРАТУРА, 2010.
8. Макарова О.В. Проект концепції (моделі) моніторингу та оцінювання сектору соціальних послуг. Умань: СПД Сочинський, 2008.
9. Макарова О.В. Черенько Л.М. Соціальні послуги для сімей з дітьми: нові виклики та напрямки вдосконалення. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. № 10. С. 697–700.
10. Новиков В.Н. Совершенствование финансирования социальной инфраструктуры на основе новых бюджетных технологий *Демографія та соціальна економіка*. 2014. № 1. С. 121–132. doi: 10.15407/dse2014.01.121.
11. Орлов А.И. Экспертные оценки : учебное пособие. Москва : ИВСТЭ, 2002. 31 с. 10.
12. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII / Верховна рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>
13. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг : навчальний посібник. Харків : ООО „ЦИФРА ПРИНТ”, 2016, 252 с. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/921/1/Sich.pdf>
14. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах : проект / Посилення регіональних соціальних служб в Україні. URL: <http://eu.prostir.ua/data?t=1&q=2174>
15. Хилл Н., Сельф Б., Роше Г. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / пер. с англ. С.А. Шумова. Москва: ТЕХНОЛОГИИ, 2004. 192 с.
16. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики : монографія / О. В.Макарова, В.Г.Сариогло, Г.І. Терещенко та ін. / за ред. Е.М. Лібанової. Київ : ДУХ І ЛІТЕРА, 2010. 248 с.

#### REFERENCES:

1. Beresteneva, O.G. (2002). *Kompiuternaia sistema pryniatyia reshenyi po rezultatam ekspertnoho otsenyvaniya v zadachakh otsenky kachestva obrazovaniya [The computer system of decision-making based on the results of expert assessment in the field of problems of education quality assessment]*. *Obrazovatel'nye Tehnologii i Obshchestvo – Educational Technology & Society*, 5, 216–230 [in Russian].
2. Beresteneva, O.G. (2002). *Sistemnyiy podhod k otsenke kachestva obrazovaniya [The systematic approach to the evaluating of the quality of education]*. *Standarty i kachestvo – Standards and Quality*, 4, 35-36 [in Russian].
3. Bodnenko D.M., Zhiltsov O.B., Leshchynskiy O.L., Mazur N.P. (2014) *Monitorynh navchal'noyi diyal'nosti: navchal'nyy posibnyk [Monitoring of educational activities: a study guide]*. Kyiv: Borys Grinchenko Kyiv University. Retrieved from [https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/5795/1/D\\_Bodnenko\\_O\\_Zhylytsov\\_O\\_Leschynskiy\\_N\\_Mazur\\_MND\\_IS.pdf](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/5795/1/D_Bodnenko_O_Zhylytsov_O_Leschynskiy_N_Mazur_MND_IS.pdf) [in Ukrainian].
4. Goremykina, Yu.V. (2012). *Formalizatsiia danykh ta metodychni pidkhody u konteksti otsinky efektyvnosti sotsialnykh posluh [The formalization of data and methodological approaches in the context of evaluating the effectiveness of social services]*. *Mekhanizm rehuliuвання ekonomiky – The mechanism for the regulation of economic*, 1(55) [in Ukrainian].

5. Horemykina Yu.V. (2016). *Monitorynh i otsynuyannya yakosti ta efektyvnosti sotsial'nykh posluh: prykladnyy aspekt [Monitoring and evaluation of the quality and efficiency of social services: an applied aspect]*. Demography and Social Economy, No. 3 (28). [in Ukrainian].
6. Zvonnikov V.I., Melnikova M.B. (2007). *Sovremennyye sredstva otsenivaniya rezul'tatov obucheniya: ucheboye posobiye [Modern means of evaluating the results of training: a textbook]*. Moscow: Publishing Center "AKADEMIYA" [in Russian].
7. Libanova, E.M. (Ed.) (2010). *Yakist' informatsijnoho zabezpechennia sotsial'noi polityky [The quality of information provision of social policy]*. Kyiv: DUKh I LITERA [in Ukrainian].
8. Makarova, O.V. (Ed.). (2008). *Proekt kontseptsii (modeli) monitorynhu ta otsynuyannya sektoru sotsial'nykh posluh [The project of the concept (model) for monitoring and evaluation of social services]*. Uman: SPD Sochyns'kyj [in Ukrainian].
9. Makarova, O.V. (2016). *Sotsial'ni posluhy dlya simey z dit'my: novi vyklyky ta napryamky vdoskonalennya [Social services for the families with children: new challenges and areas of the improvement]*. Hlobal'ni ta natsional'ni problemy ekonomiky – The global and national problems of economic, 10 [in Ukrainian].
10. Novikov, V.M. (2014). *Sovershenstvovanie finansirovaniya sotsialnoy infrastruktury na osnove novyih byudzhetyh tehnologiy [The improving of the financing of social infrastructure based on the new budget techniques]*. Demohrafiia ta sotsial'na ekonomika – Demography and social economy, 1,121 [in Russian].
11. Orlov, A.I. (2002). *Ekspertnyie otsenki [Expert assessments]*. Moscow: IVSTE [in Russian].
12. Pro sotsial'ni posluhy : Zakon Ukrayiny vid 17 sichnya 2019 roku № 2671-VIII [On social services: Law of Ukraine dated January 17, 2019 No. 2671-VIII] *Verkhovna Rada of Ukraine*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> [in Ukrainian].
13. Sych T.V. (2016). *Upravlinnya yakisty sotsial'nykh posluh : navchal'nyy posibnyk. [Management of the quality of social services: a study guide]*. Kharkiv: "DIGITAL PRINT" LLC. Retrieved from <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/921/1/Sich.pdf> [in Ukrainian].
14. Sotsial'ni posluhy: iak pobuduvaty ukrains'ku model' na ievropejs'kykh pidkhodakh [Social Services: how to build a Ukrainian model based on European approaches]. (n.d.). eu.prostir.ua. Retrieved from <http://eu.prostir.ua/data?t=1&q=2174> [in Ukrainian].
15. Hill, N. (2004). *Izmerenie udovletvorennosti potrebitelya po standartu ISO 9000:2000 [The measuring of the customer satisfaction by ISO 9000: 2000]*. Moscow: Tehnologii [in Russian].
16. O. V. Makarova, V. G. Sarioglo, G. I. Tereshchenko and others. (2010). *Yakist' informatsijnoho zabezpechennya sotsial'noyi polityky: monohrafiya [The quality of information provision of social policy: a monograph]*. E.M. Libanova (Ed.) Kyiv: SPIRIT AND LETTER [in Ukrainian].