

Л.В. Анникова канд. социол. наук,

Т.В. Бахуташвили канд. педагог. наук,

tat.bah1@yandex.ru

Е.В. Ильченко канд. социол. наук,

Ю.Ф. Косинцева канд. техн. наук

Северо-Кавказский федеральный университет,
кафедра социальных технологий,
Россия, Ставрополь

DOI: 10.24153/2079-5912-2019-10-3-4-11

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ПРОЦЕССЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: Представлены результаты социологического исследования качества услуг в процессе социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. Исследование организовано в муниципальном образовании – Александровском районе Ставропольского края. В основе оценки качества лежит комплекс безразмерных частных показателей удовлетворенности получателей социальных услуг. Система оценки процесса социального обслуживания, сформированная с помощью предложенных показателей, позволяет выявить качество предоставляемых услуг, влияющих на социальное самочувствие населения. Сформирована основа для определения приоритетных направлений развития учреждения социального обслуживания населения и принятия взвешенных управленческих решений.

Ключевые слова: качество, процесс социального обслуживания, индекс удовлетворенности, социальное самочувствие.

Социальное самочувствие определяет уровень развития общества, благосостояния и благополучия граждан [3]. Социальное самочувствие получателей социальных услуг – это результат осуществления процесса социального обслуживания населения, в т.ч. граждан пожилого возраста и инвалидов в практике социально-помогающей деятельности.

Оценка качества социального обслуживания представляет собой комплексную проблему, связанную с необходимостью не только выявления места и роли института социальной защиты в социальной практике, результативности организации социальной поддержки населения, но и эффективности деятельности персонала организаций и учреждений системы.

Несмотря на все достижения, продолжает сохранять актуальность задача повышения качества процесса предоставления социальных услуг, преодоления различий социального обслуживания, характерных для отдельных регионов и поселений. На первый план выходит организация объективной оценки достигнутых результатов в виде оценки качества социального обслуживания, предоставляемого гражданам в учреждениях социального обслуживания муниципальных образований. В тоже время теоретико-методологические подходы к формированию системы оценки качества социального обслуживания определены отсутствием единого понимания критериев и показателей оценки услуг. Их структура меняется в зависимости от объекта, предмета и задач оценки изучаемого явления. В частности, основные факторы оценки качества социальных услуг представлены в Национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг [7]. Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания, и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг. Основными факторами, влияющими на каче-

ство социальных услуг являются: наличие и состояние документов учреждения; условия размещения учреждения; укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация; специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.); состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения. Никаких положений, определяющих статус или роль получателя социальной услуги в определении качества не приводится. С другой стороны, например, Башкирёва А.С. с соавторами [2] отмечают, что особое внимание следует уделять качеству социального обслуживания на дому, направленного на поддержание автономии и функциональной независимости, личностной компетенции и независимого проживания пожилых граждан и инвалидов. Лига М.Б. [5] рекомендует понимать качество услуг как синтез таких показателей, как качество используемых для производства услуги средств и других материальных объектов, а также уровень предлагаемого клиенту сервиса. Оценка удовлетворённости осуществлялась Лига М.Б. по организации деятельности. Это удовлетворённость информацией о предоставляемых услугах, наличие информационных указателей, возможность получения информации по телефону и по сети Интернет, удобство, комфорт и чистота помещений, вежливость и добросовестность сотрудников, качество работы сотрудников учреждения, работа персонала в целом. Маяцкой И.Н. [6] качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей. К ним отнесены следующие характеристики: полнота предоставления и соответствие стандартам; доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги. Соответственно, предложены как количественные характеристики оценки (время ожидания и время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов и материалов, «полнота услуги»), так и качественные (репутация организации, осведомленность о нуждах клиентов, компетентность работников; доступность персонала; эффективность коммуникации исполнитель-потребитель, желание и способность сотрудников быстро предоставлять услугу, культура персонала; доверие клиента; безопасность; эстетика интерьера, комфорт пребывания в учреждении). Атабиева З.А. считает [1], что качество должно определяться систематизацией данных по уровню и объему предоставляемых социальных услуг с последующим анализом социального обслуживания.

Положение усугубляется тем, что приоритетным в оценке качества стало создание условий предоставления

услуг [9, 10, 8], что напрямую определено финансовым положением как муниципального образования, так и учреждения, обеспечивающего социальное обслуживание. Указанные обстоятельства приводят к снижению объективности оценок работы социальных учреждений, не позволяют принимать взвешенные управленческие решения. Представляется, что объективной является комплексная оценка качества, включающая не только наличие тех или иных условий обслуживания, оценку соблюдения норм потребления услуг, информированность клиента, но и изучение мнения получателей услуг о фактическом социальном обслуживании, реальном изменении непосредственной жизненной ситуации клиента после зачисления на обслуживание. Качество социальных услуг необходимо рассматривать и как комплексную категорию, отражающую состояние организации деятельности учреждения. В этом случае качество социального обслуживания представляет собой совокупность операций, включающая выбор показателей качества оцениваемой услуги, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми (нормативные показатели и/или максимально достижимые в оценке получателя услуг). Интегральной системой оценки при организации оценки качества социального обслуживания определена оценка удовлетворенности клиентов по каждому из направлений обслуживания: информированность получателя услуги о его правах и ответственности, государственных гарантиях его социальной поддержки, доступность социальных услуг, регулярность предоставления услуг, набор предоставляемых услуг, отношение персонала, полезность услуг. Кроме того, должны быть учтены особенности организации социального обслуживания и условия их предоставления в конкретном муниципальном образовании.

Методика включает как прямые, так и опосредованные оценки предоставляемых услуг их получателями, расчет частных и интегрального индексов удовлетворенности. Максимально возможная величина оценки составляет $J_{\max} = 1$. Удовлетворенность качеством социальной услуги (J_i) определялась как доля тех получателей услуг, которые оценили услугу положительно (отлично, хорошо и пр.). Методически качество социальной услуги, интерпретируемое как качество работы отделений социального обслуживания Центра, оценивалось исходя из определения частных коэффициентов удовлетворенности клиентов Центра конкретной услугой J_i или её характеристикой (частный уровень удовлетворенности) и вычисления интегрального коэффициента удовлетворенности [4]. Частные индексы показывают колебания качества по отдельным направлениям или аспектам социальной поддержки. Интегральный показатель качества оказываемой социальной

услуги рассчитывался как средняя арифметическая интегральных показателей по направлениям оценки.

Предложенная система частных показателей, характеризующих указанные направления, выявленная специфика организации деятельности легли в основу разработанной программы и инструментария социологического исследования «Оценка удовлетворенности качеством социального обслуживания». Объективность системы оценки качества социального обслуживания обеспечивается комплексным подходом, включающим формирование независимой процедуры выяснения мнения получателей услуг; при определении удовлетворенности получателя социальных услуг использованы безразмерные индексы, рассчитываемые как доля положительных оценок клиентов и половинная доля частично удовлетворенных. Интегральная оценка этих показателей позволили определить скрытые значимые проблемы в управлении и организации деятельности.

Социологическое исследование качества социального обслуживания организовано в ноябре 2018 г. В опросе принимали участие граждане пожилого возраста и инвалиды, обслуживаемые в Александровском комплексном центре социального обслуживания населения Ставропольского края. Общее число правильно заполненных анкет надлежащего качества составило 200 ед. Распределение респондентов по полу составило 17% мужчин и 83% женщин. Подавляющее большинство респондентов – 86% старше 60 лет, распределение соответствует возрастному-половому составу получателей социальных услуг Центра.

Большинство респондентов живут хорошо и достаточно спокойны 90%, находятся в стрессе и сильном стрессе 10%. Таким образом, получатели социальных услуг оценивают качество предоставляемых услуг достаточно объективно, в соответствии с реальным положением. Немаловажным для социального самочувствия и организации процессов жизнедеятельности является и материальное положение индивидов: в целом материально обеспечены – 73%; 26% отметили недостаточность последнего.

Информированность получателей социальных услуг. Большинство респондентов информировано о возможности обращения в те или иные инстанции с жалобами и/или иными предложениями. Сравнительный анализ информированности респондентов о наличии у них возможности обращения в те или иные инстанции по вопросам качества социального обслуживания выявил приоритеты получателей услуг. Наиболее востребованным адресом обращений оказались личное обращение в районный Центр социального обслуживания населения – 0,9350; обращение к своему социальному работнику –

0,8900; затем - позвонить в Центр – 0,8700. Значение интегрального индекса информированности составило $J_{\text{информированности, интеграл}} = 0,7483$, что выше средней величины (0,5).

Сравнительная оценка качества информации, предоставляемой различными источниками, позволила определить важнейший из них (по рангу): информация от своего социального работника - 0,9824, при личном обращении в Центр - 0,9700, затем печатные издания Центра - 0,9481. Значение интегрального индекса качества информации составило $J_{\text{кач., полнота, доступность информации Центра, интеграл.}} = 0,8491$, что выше средней величины (0,5). Самая качественная и полная информация о социальных услугах предоставляется социальным работником, непосредственно работающим с клиентом, что свидетельствует о высоком уровне доверия в коммуникации «клиент Центра – социальный работник». Важнейшими являются традиционные способы (личное обращение - 335 ответов (интегрально), печатные издания Центра – 163 ответа и обращение по телефону – 117). 55,5% получателей услуг сайтом не пользуются.

Большое значение в информировании играет межличностное общение в местном сообществе - 28% ответов. Соответственно, весьма важным представляется продолжение активной работы с местным населением, обеспечение и поддержка репутации как Центра, так и его работников. Необходимо обратить внимание на организацию распространения печатных изданий Центра среди населения, а также более активно работать со СМИ, усилить работу в электронных источниках.

Доступность социальных услуг оценена получателями достаточно высоко – удовлетворенность клиентов составляет $J_{\text{доступностью соц. услуг}} = 0,9900$. В Центре нет очереди на обслуживание $N_{\text{в очереди}} = 1,0$. Все респонденты считают социальные услуги доступными. На дату опроса нет респондентов, желающих изменить условия обслуживания. У всех респондентов есть постоянная связь со своим социальным работником. Клиенты легко могут получить новую услугу $J_{\text{доступн. изменения/дополнения договора}} = 1,0000$. Получатели социальных услуг информированы о государственном стандарте их предоставления, уровень информированности составил $Lev_{\text{информ. гос. стандарт. услуг}} = 0,9650$, респонденты отмечают частичное знакомство с содержанием документа.

Практически все респонденты принимали участие в разработке своей индивидуальной программы, индекс активности клиентов составил $J_{\text{активности клиента при заключении договора}} = 0,9950$. Интегрально доступность социальных услуг оценена достаточно высоко $J_{\text{доступности соц. услуг Центра, интегрально}} = 0,9929$; доступность предоставления социального обслуживания (интегрально) составляет

$J_{\text{доступность соц. обслуж., интегрально}} = (J_{\text{доступности соц. услуг}} + N_{\text{AV}} \text{ очереди} + J_{\text{доступность соц. работника}}) / 3 = 0,9967.$

Регулярность предоставления социальных услуг. Основное влияние на оценки респондентов оказало обеспечение соблюдения графика посещения получателей услуг. В тоже время бывают задержки в предоставлении услуг, заказанных заранее – 1 случай, с. Александровское. Здесь необходимо отметить, что для повышения точности оценок регулярности в инструментарий необходимо внести дополнительные показатели, позволяющие оценить время задержки в сравнении с требованиями стандарта социального обслуживания. Интегральный уровень регулярности вырос и составил $J_{\text{регулярн. интеграл.}} = 0,9983.$

Полезность услуг. Интегральный уровень полезности составляет $J_{\text{полезности услуг, интеграл.}} = 0,9567.$ Некоторое снижение показателя связано с тем, что некоторые рекомендации или услуги, по мнению получателя, незначительно поддерживают его здоровье или не нужны ему. В тоже время указанные индексы значительно выше средних оценок (максимально возможная величина индекса $InfI \max = 1$).

Отношение работников Центра к клиентам. Анализ частных оценок отношения работников Центра к получателям услуг показал, что в целом уровень удовлетворенности высок и достигает $J_{\text{отношение персонала, интеграл.}} = 0,9917.$ Вежливость, внимательность и корректность персонала Центра оценена как $J_{\text{век}} = 0,9975.$ Большинство респондентов устраивает в целом поведение и внешний вид социальных работников.

Удовлетворенность условиями предоставления услуг. В соответствии с изменениями государственных требований к оценке качества социального обслуживания (ФЗ №392 от 5 декабря 2017 г.), важным аспектом является удовлетворенность получателей социального обслуживания условиями предоставления услуг. Здесь учитывались только мнения тех получателей услуг, кто бывал в Центре или его отделениях. Большинство респондентов устраивает (по рангу) состояние, чистота и удобство санитарно-гигиенического оборудования; состояние, чистота и удобство территории, прилегающей к Центру; состояние, чистота и удобство санитарно-гигиенических помещений Центра. Менее удобны входы и выходы и не очень комфортны помещения и коридоры Центра. В тоже время необходимо отметить, что оценки гораздо выше средних значений (0,5).

Удовлетворенность набором услуг, предлагаемых Центром. Оценка номенклатуры предоставляемых услуг показала, что их полный перечень доступен, / известен клиентам, не требует больших изменений. Уровень удо-

влетворенности набором предоставляемых услуг составляет $J_{\text{набор услуг}} = 0,9800.$ Никто из респондентов не предложил дополнений к имеющейся номенклатуре услуг, $Adeq_{\text{набор услуг - потребн. клиента}} = 1,0.$ Таким образом, предлагаемый пакет услуг достаточно полно отвечает непосредственной жизненной ситуации клиентов, не требует значительной корректировки.

Удовлетворенность качеством предоставляемых социальных услуг. Анализ частных оценок разных типов социальных услуг, предоставляемых Центром, показал, что удовлетворенность качеством предоставляемых услуг высока, абсолютные значения большинства индексов составляют 1,0. В тоже время доля тех, кому услуги не нужны, достаточно высока, что требует дополнительного анализа номенклатуры услуг, их наполнения.

Анализ оценок респондентами отдельных аспектов социального обслуживания показал, что в целом качество социальных услуг, предоставляемых Центром, высокое. Получатели социальных услуг оценивают качество предоставляемых услуг достаточно объективно, в соответствии с реальным положением. Качество предоставляемых услуг оценено достаточно высоко: все частные индексы удовлетворенности выше среднего значения (0,5). Интегральный индекс удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания, предоставляемого в государственном учреждении социального обслуживания населения «Александровский центр социального обслуживания населения» составляет $J_{\text{соц. обслуживания, интегрально, 2018}} = 0,9477.$ Безусловным достоинством организации работы в Центре является отсутствие очереди на обслуживание и соответствие предложенных услуг требованиям клиентов, информированность получателей услуг о возможности внесения изменений в индивидуальную программу, о доступности контролирующих организаций.

Таким образом, система оценки процесса социального обслуживания, сформированная с помощью предложенных показателей позволяет выявить качество предоставляемых услуг, влияющих на социальное самочувствие населения, в частности граждан пожилого возраста и инвалидов. Кроме того, оказывается сформированной основа для определения приоритетных направлений развития учреждения социального обслуживания населения, принятия взвешенных управленческих решений.

Резюме:

Социальное самочувствие получателей социальных услуг - это результат осуществления процесса социального обслуживания населения в практике социально-помогающей деятельности. Сегодня актуализирована задача повышения качества процесса предоставления социальных услуг, преодоления различий социального обслуживания, характерных для отдельных регионов и муниципальных образований, организация объективной оценки достигнутых результатов в виде оценки качества социального обслуживания. В тоже время теоретико-методологические подходы к формированию системы оценки качества социального обслуживания характеризуются отсутствием единого понимания критериев и показателей оценки услуг. Представляется, что объективной является комплексная оценка качества, включающая не только наличие тех или иных условий обслуживания, оценку соблюдения норм потребления услуг, информированность клиента, но и изучение мнения получателей услуг о фактическом социальном обслуживании, реальном изменении непосредственной жизненной ситуации клиента после зачисления на обслуживание. Качество социальных услуг необходимо рассматривать как комплексную категорию, отражающую состояние организации деятельности учреждения. В этом случае интегральная система оценки качества процесса социального обслуживания включает оценку удовлетворенности клиентов по каждому из направлений обслуживания: информированность получателя услуги о его правах и ответственности, государственных гарантиях его социальной поддержки, доступность социальных услуг, регулярность предоставления услуг, набор предоставляемых услуг, отношение персонала, полезность услуг. Должны быть учтены и особенности организации социального обслуживания, условия их предоставления в конкретном муниципальном образовании. Предложенная система оценки процесса социального обслуживания, сформированная с помощью предложенных показателей позволяет выявить качество предоставляемых услуг, влияющих на социальное самочувствие населения, в частности граждан пожилого возраста и инвалидов. Сформирована основа для определения приоритетных направлений развития учреждения социального обслуживания населения, принятия взвешенных управленческих решений.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Атабиева З.А. Инновационные подходы к оценке качества социального обслуживания пожилых людей в регионе / З.А. Атабиева, А.О. Виндижева, О.А. Жугова // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 1-1. URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=19198>
2. Башкирёва А.С., Шестаков В.П., Свинцов А.А., Чернякина Т.С., Чернова Г.И., Богданов Е.А. Анализ состояния социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в российской федерации // Успехи геронтологии. 2013. Т. 26. № 3. С. 569-574.
3. Вопросы социальной сплоченности общества на Кавказе: Коллективная монография / Под ред. В.С. Ткаченко. Ставрополь: Альфа Принт, 2012. 152 с.
4. Косинцева Ю.Ф. Мониторинг качества жизни населения как инновационная технология определения приоритетов в социальной работе // Теоретико-методологические основы инновационных технологий в социальной работе и образовании: коллективная монография /Под ред. профессора Н.П. Клушиной. Ставрополь: Альфа Принт, 2014. 240 с.
5. Лига М.Б. Оценка качества услуг, предоставляемых населению социально-реабилитационным центром для несовершеннолетних «Надежда» Забайкальского края // Ученые записки ЗабГУ. Сер. Философия. Культурология. Социология. Социальная работа. 2016. Т. 11. № 3. С. 136-141. DOI: 10.21209/2308-877X-2016-11-3-136-141.
6. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. 2012. №2. С. 231-234.
7. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг».
8. Приказ от 31 мая 2018 г. №344н «Об утверждении Единого порядка» расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, рег. № 52409 от 11 октября 2018 г. URL: [http:// www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru).
9. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (последняя редакция) URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
10. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», (Собрание законодательства Российской Федерации, 2017, №50, ст.7563.).

Annikova L.V.

Cand. sociol. Sci.
North Caucasus Federal University,
Russia, Stavropol

Bakhutashvili T.V.

Cand. ped. Sci.
North Caucasus Federal University,
Russia, Stavropol
tat.bahl@yandex.ru

Ilchenko E.V.

Cand. sociol. Sci.
North Caucasus Federal University,
Russia, Stavropol

Kosintseva Ju.F.

Cand. techn. Sci.
North Caucasus Federal University,
Russia, Stavropol

**SOCIOLOGICAL STUDY OF THE QUALITY OF SERVICES IN THE PROCESS OF SOCIAL SERVICE OF THE POPULATION
OF MUNICIPAL EDUCATION**

The results of a sociological study of the quality of services in the process of social services for senior citizens and people with disabilities are presented. The study was organized in the municipality - Aleksandrovsky district of the Stavropol Territory. The quality assessment is based on a set of dimensionless individual indicators of satisfaction of recipients of social services. The system of evaluation of the process of social services, formed using the proposed indicators allows us to identify the quality of services provided that affect the social well-being of the population. A basis has been formed for determining the priority directions for the development of a social service institution for the population and for making weighted management decisions.

Keywords: quality, social service process, satisfaction index, social well-being.

Resume: Social well-being of recipients of social services is the result of the implementation of the process of social services for the population in the practice of socially-assisting activities. Today, the task of improving the quality of the process of providing social services, overcoming the differences in social services characteristic of individual regions and municipalities, organizing an objective assessment of the achieved results in the form of an assessment of the quality of social services has been updated. At the same time, theoretical and methodological approaches to the formation of a system for assessing the quality of social services are characterized by the lack of a common understanding of the criteria and indicators for evaluating services. It seems that the objective is a comprehensive assessment of quality, including not only the availability of certain service conditions, assessment of compliance with service consumption standards, customer awareness, but also studying the opinion of service recipients on actual social services, the real change in the immediate life situation of a customer after enrollment for services. The quality of social services should be considered as a complex category, reflecting the state of organization of the institution. In this case, the integrated system for assessing the quality of the social service process includes an assessment of customer satisfaction for each of the services: awareness of the recipient of the service about his rights and responsibilities, state guarantees of his social support, availability of social services, regularity of service, recruitment of services, attitude of staff, utility of services. Must be taken into account and features of the organization of social services, the conditions for their provision in a particular municipality. The proposed system for assessing the process of social services, formed using the proposed indicators, allows to identify the quality of services provided that affect the social well-being of the population, in particular, elderly citizens and people with disabilities. A basis has been formed for determining the priority directions for the development of a social service institution for the population, for making weighted management decisions.

Literature:

1. Atabieva Z.A. Innovacionny`e podxody` k ocenke kachestva social`nogo obsluzhivaniya pozhily`x lyudej v regione / Z.A. Atabieva, A.O. Vindizheva, O.A. Zhugova // *Sovremenny`e problemy` nauki i obrazovaniya*. 2015. № 1-1.
URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=19198>
2. Bashkiyova A.S., Shestakov V.P., Svinczov A.A., Chernyakina T.S., Chernova G.I., Bogdanov E.A. Analiz sostoyaniya social`nogo obsluzhivaniya grazhdan pozhilogo vozrasta i invalidov v rossijskoj federacii // *Uspexi gerontologii*. 2013. T. 26. № 3. S. 569-574.
3. *Voprosy` social`noj splochnosti obshhestva na Kavkaze: Kollektivnaya monografiya* / Pod red. V.S. Tkachenko. Stavropol`: Al`fa Print, 2012. 152 s.
4. Kosinceva Yu.F. Monitoring kachestva zhizni naseleniya kak innovacionnaya texnologiya opredeleniya prioritetov v social`noj rabote // *Teoretiko-metodologicheskie osnovy` innovacionny`x texnologij v social`noj rabote i obrazovanii: kollektivnaya monografiya* / Pod red. professora N.P. Klushinoy. Stavropol`: Al`fa Print, 2014. 240 s.

5. Liga M.B. Ocenka kachestva uslug, predostavlyаемы`x naseleniyu social`no-reabilitacionny`m centrom dlya nesovershennoletnix «Nadezhda» Zabajkal`skogo kraya // Ucheny`e zapiski ZabGU. Ser. Filosofiya. Kul`turologiya. Sociologiya. Social`naya rabota. 2016. T. 11. № 3. S. 136-141. DOI: 10.21209/2308-877X-2016-11-3-136-141.
6. Mayaczkaya I. N. E`ffektivnost` i kachestvo predostavlyаемы`x uslug v uchrezhdeniyax social`nogo obsluzhivaniya naseleniya // Biznes v zakone. 2012. №2. S. 231-234.
7. Nacional`ny`j standart Rossijskoj Federacii GOST R 52496-2005. «Social`noe obsluzhivanie naseleniya. Kontrol` kachestva social`ny`x uslug».
8. Prikaz ot 31 maya 2018 g. №344n «Ob utverzhdenii Edinogo poryadka» rascheta pokazatelej, xarakterizuyushix obshhie kriterii ocenki kachestva uslovij okazaniya uslug organizacijami v sfere kul`tury`, oxrany` zdorov`ya, obrazovaniya, social`nogo obsluzhivaniya i federal`ny`mi uchrezhdeniyami mediko-social`noj e`kspertizy`, reg. № 52409 ot 11 oktyabrya 2018 g. URL: <http://www.pravo.gov.ru>.
9. Federal`ny`j zakon ot 28.12.2013 № 442-FZ «Ob osnovax social`nogo obsluzhivaniya grazhdan v Rossijskoj Federacii» (poslednyaya redakciya) URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/
10. Federal`ny`j zakon ot 5 dekabrya 2017 g. № 392-FZ «O vnesenii izmenenij v otdel`ny`e zakonodatel`ny`e akty` Rossijskoj Federacii po voprosam sovershenstvovaniya provedeniya nezavisimoj ocenki kachestva uslovij okazaniya uslug organizacijami v sfere kul`tury`, oxrany` zdorov`ya, obrazovaniya, social`nogo obsluzhivaniya i federal`ny`mi uchrezhdeniyami mediko-social`noj e`kspertizy`», (Sobranie zakonodatel`stva Rossijskoj Federacii, 2017, №50, st.7563.).