

## СОЦІОЛОГІЯ

УДК 351:364-7

DOI <https://doi.org/10.32782/apfs.v048.2024.18>**Ю. В. Борисова**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9623-612X>

кандидат соціологічних наук, доцент,

доцент кафедри соціальної роботи

Дніпровського національного університету імені Олеся Гончара

**МЕТОДОЛОГІЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ВДОСКОНАЛЕННЯ МОНІТОРИНГУ  
І ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В ГРОМАДАХ**

Постановка проблеми. Декілька десятиліть послідовного розвитку організаційно-правових, науково-методологічних та практичних засад соціальної роботи в Україні дозволяє сьогодні говорити про сформованість серйозного арсеналу технологій, форм, методів професійної соціальної підтримки, орієнтованої на різні категорії населення. Особливе значення в процесі її надання в умовах сьогодення, ускладнених війною та масовим вимушеним переміщенням українських громадян всередині і за межі України, набуває максимальна орієнтація системи надання соціальних послуг на потреби отримувачів та, відповідно, оцінка якості та результативності цього процесу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В Україні проблема моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг привертає в останній час все більшу увагу фахівців. Дослідження О. Жук, К. Дубич, В. Ніколаєвої, В. Суровцевої та інших науковців присвячені питанням державного контролю за якістю надання соціальних послуг [1; 6; 7; 11], Ю. Горемикіної, Н. Горішної, Л. Черенько – прикладним аспектам і критеріям їх моніторингу [3; 4; 12], О. Макарової, В. Саріогло, Г. Терещенко – якості інформаційного забезпечення процесу надання соціальних послуг та управління цим процесом [21], Г. Слозанської – оцінюванню діяльності фахівців соціальної сфери в об'єднаних територіальних громадах [16; 17]. Низка ґрунтовних робіт, в яких віддзеркалено вимоги і рекомендації з проведення моніторингу і оцінювання якості соціальних послуг, мають навчально-методичну спрямованість [9; 10; 19; 20].

Заслужують на пильну увагу сучасні проекти фахівців аналітичного центру Cedos «Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами» (автори – Н. Ломоносова, Ю. Кабанець, О. Буць, К. Бабич) та «Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та

потреби» (автори – Н. Ломоносова, А. Хелашвілі, Ю. Назаренко) [5; 18], в яких емпіричним шляхом виявлено ключові тенденції, сильні та слабкі сторони системи надання соціальних послуг, запропоновано шляхи її покращення. Не зважаючи на вагомий теоретико-методологічний напрацювання і практичний доробок у аналізі проблеми, залишаються актуальними окремі її аспекти. Один з них стосується можливостей та обмежень застосування кількісних і якісних показників і методів в системі оцінювання процесу і результатів надання соціальних послуг. Наразі тривають наукові дискусії щодо того, якою мірою «якісні» людські послуги можуть бути кількісно визначені та описані за допомогою загальноприйнятих заходів [22]. Як вітчизняні, так й зарубіжні вчені вказують на неможливість зведення процесу і результатів соціальної підтримки до вимірних і стандартизованих організаційних цілей, інакше «фаховий професіоналізм» соціальних працівників підминеться «організаційним професіоналізмом», а такі принципи як партнерство, колегіальність, професійна розсудливість, довіра знецінюються підвищеним акцентом на управлінні, стандартизації та аудиті. При цьому справедливо підкреслюється, що «важливість оцінювання зростає у контексті бюджетної економії, адже необхідні гарантії, що якість не постраждає надмірно за рахунок ініціатив щодо економії витрат» [23].

**Мета цієї статті** – на основі аналізу нормативно-правових документів та результатів соціологічних досліджень розробити рекомендації із вдосконалення системи показників та процедури моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах.

**Виклад основного матеріалу.** *Моніторинг надання соціальних послуг* – це діяльність уповноважених суб'єктів зі збирання та фіксації даних за певним набором показників, що характеризують систему надання соціальних послуг населенню, здійснювана на постійній основі. Метою моніто-

рингу є «відстеження того, як функціонує певна система, чи відповідає вона встановленим нормам та планам» [20]. *Оцінювання надання соціальних послуг* – це сукупність процедур, спрямованих на аналіз зібраних під час моніторингу даних щодо системи надання соціальних послуг населенню [20]. Оцінювання якості надання соціальної послуги «дозволяє визначити, чи відповідає послуга своєму призначенню, чи має вона позитивний вплив на отримувача» [19]. Моніторинг «може застосовуватися і без оцінювання, тобто, може не спиратися на висновки оцінювання та не закінчуватися оцінюванням» [10].

У Законі України «Про соціальні послуги» поняття «оцінювання» використовується щодо процесу і результату діяльності надавача соціальних послуг, в той час як оцінка якості соціальних послуг тлумачиться як «результат показників якості наданої соціальної послуги». Надані визначення, на наш погляд, не прояснюють розбіжності між оцінюванням і оцінкою. Також у згаданому Законі уточняється, що під час проведення моніторингу надання соціальних послуг враховуються результати оцінки якості соціальних послуг, опитувань жителів адміністративно-територіальної одиниці щодо надання соціальних послуг, національних досліджень, контролю за додержанням вимог Закону України «Про соціальні послуги» [15].

На наш погляд, тлумачення моніторингу як такого, що спирається на оцінку якості послуг, не узгоджується з його призначенням – відстеження стану певного процесу шляхом збирання відповідних даних, узагальнення, опрацювання і аналіз яких і становитимуть зміст оцінювання. Крім зазначеної логічної колізії виникає інша – неузгодженість пропонованого визначення із законодавчими нормами, зокрема Державними стандартами соціальних послуг: ними передбачений щомісячний «моніторинг / первинне оцінювання» вже на низовому рівні безпосередньої взаємодії надавача і отримувача послуги з фіксацією результатів у спеціально затвердженій формі. Обґрунтованим буде вважатися розгляд моніторингу як основи оцінки при аналізі ієрархічних етапів цього процесу, коли на кожному наступному рівні узагальнення отриманих даних оцінка цього рівня спиратиметься на моніторинг-оцінювання попереднього рівня. Так «місцеві органи соціального захисту населення проводять збір та узагальнення даних, поданих надавачами соціальних послуг, їх порівняльний аналіз, подають ... регіональним органам соціального захисту населення узагальнені дані моніторингу надання соціальних послуг та аналітичну записку, в якій зазначається інформація про зміни»; регіональні органи соціального захисту населення здійснюють узагальнення даних, отриманих від місцевих

органів, і подають їх Національній соціальній сервісній службі, яка, в свою чергу «подає Мінсоцполітики звіт за результатами аналізу моніторингу, а також аналітичну записку та пропозиції щодо вдосконалення законодавства у сфері надання соціальних послуг та вдосконалення показників моніторингу» [14].

Однак, не зважаючи на дискусійність змісту понять, що утворюють правове поле діяльності із надання і оцінювання якості соціальних послуг, можна констатувати його ретельну розробленість у питанні впровадження і практичного використання системи показників як основи моніторингу і оцінки якості соціальних послуг. На сьогодні затверджені Державні стандарти базових соціальних послуг – послуг, наданих за рахунок місцевих бюджетів і максимально наближених до місця проживання отримувача. Кожен Державний стандарт базової соціальної послуги супроводжується переліком *якісних і кількісних показників*, що придатні для проведення моніторингу і оцінки якості надання конкретної послуги. З одного боку, заходи зі встановлення відповідності наданої соціальної послуги її державному стандарту як процес і, з іншого, – значення показників якості наданої соціальної послуги як результат цього процесу і становитимуть оцінку якості соціальних послуг. Саме для розрізнення процесу і результату можна вважати доречним використання понять «оцінювання» і «оцінка».

Серед методів оцінювання якості надання соціальних послуг Порядком проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг передбачені: опитування їх отримувачів; спостереження за процесом надання соціальних послуг; бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг; вивчення документації надавача, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг [14]. Слід особливо підкреслити значущість оцінки з боку користувачів, адже «діалог надавача та отримувача соціальних послуг дає змогу визначити орієнтири подальшого розвитку організації-надавача соціальних послуг, визначити попит на конкретні їх види, і найголовніше – визначити ступінь задоволення потреб клієнта» [3, с. 124].

Методичними рекомендаціями з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг затверджені *якісні показники* їх моніторингу і оцінки, які є інваріантними для різних базових соціальних послуг, адже однаково важливі в кожному випадку, не залежно від категорії отримувача; це адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність; повага до отримувача соціальної послуги, професійність [9].

Внутрішня оцінка проводиться щонайменше щорічно організацією, установою, закладом, що

надає соціальні послуги, зовнішня – засновником надавача соціальних послуг (крім тих випадків, коли соціальні послуги надає недержавна установа, організація) або іншими структурами на замовлення органів влади та місцевого самоврядування, з такою ж періодичністю. Діюче законодавство чітко визначає необхідність внесення моніторингу і оцінювання в план (програму) діяльності організації, яка є суб'єктом оцінювання. Водночас недостатньо конкретизованим, на наш погляд, є питання *позапланового оцінювання якості надання соціальних послуг*. Як зазначають фахівці, в певних ситуаціях може виникнути необхідність додаткового, не передбаченого планом, оцінювання якості надання соціальних послуг, зокрема під час подій у країні або регіоні, що впливають на склад і кількість груп населення, потребуючих соціального захисту (війна, повоєнні кризові стани, внутрішня міграція); у ситуації надходження скарг від отримувачів щодо неякісного надання послуг; для превенції порушення прав людини (у разі збільшення кількості випадків таких порушень, наприклад, у інституційних закладах – психоневрологічних інтернатах, геріатричних пансіонатах, дитячих будинках-інтернатах, де перебувають вразливі категорії населення, які можуть мати певні труднощі в самостійному захисті своїх прав), а також за відсутності / недостатності даних щодо закритих або маловивчених груп населення, за необхідності збору даних для планування будь-яких оперативних змін або проведення експериментальних розробок у сфері соціального обслуговування [20].

Нами було проаналізовано низку практичних кейсів, які віддзеркалюють результати оцінювань якості і результативності надання соціальних послуг на рівні організацій-провайдерів, та аналітичні матеріали за результатами соціологічних досліджень, присвячених питанням соціального захисту та задоволеності соціальними послугами [5; 18].

Проведений аналіз дозволив виявити низку проблемних питань, які, разом із зазначеними вище, потребують розв'язання з метою удосконалення системи індикаторів якості соціальних послуг, процедури їх моніторингу і оцінювання.

Однією з вагомих проблем, з якою сьогодні стикаються безпосередні надавачі соціальних послуг, є високе психологічне навантаження та, у випадку надання таких послуг, як «стаціонарний догляд», «догляд вдома» і т.п. – важка фізична праця. Це актуалізує потребу оптимізації фізичного навантаження соціальних робітників, задіяних у наданні відповідних послуг, а також ефективної супервізії працівників соціальних служб та їх керівників. Для фахівців, які супроводжують, згідно діючих нормативів, не менше десяти випадків, з яких до п'яти можуть бути складними, супервізія висту-

пає важливим джерелом не тільки методичної, але й психоемоційної підтримки. Ефективна супервізія дозволяє упереджувати синдром професійного вигорання, ризик якого в фахівців соціальної сфери збільшується в умовах пов'язаних із війною небезпек, коли на емоційне перевантаження фахівця накладаються переживання за власну фізичну безпеку, безпеку рідних та клієнтів, що звертаються по допомогу, складності виконання професійних завдань за умови відсутності світла, опалення, достатнього зв'язку, повітряних тривоги, скрутного психологічного стану [2]. Емоційна стабільність соціальних працівників є важливою складовою якісної підтримки та чуйної комунікації між ними й отримувачами соціальних послуг [5]. Водночас, на сьогодні серед індикаторів якості базових послуг, наведених у Державних стандартах, відсутні показники кількості й якості проведених супервізій. Відповідно, результати цих показників не відображуються у звітах з оцінювання якості соціальних послуг.

Іншою методологічною прогалиною системи оцінки якості соціальних послуг є відсутність чіткого алгоритму використання пропонованих *якісних критеріїв оцінки* (адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність, повага до гідності отримувача, професійність). Так, наприклад, територіальна доступність послуги може визначатись, в т.ч., через відстань між установою-надавачем і місцем проживання / перебування отримувачів, оцінку зручності транспортного сполучення. Але яку саме відстань і транспортне сполучення вважати оптимальними, залишається незрозумілим.

Інформаційна доступність базових соціальних послуг оцінюється через оснащеність приміщення установи-надавача інформаційними стендами, наявність інформаційних карток надання соціальних послуг, висвітлення на сайті установи та / або у соціальних мережах важливої для отримувачів інформації. Водночас, результати глибоких інтерв'ю з отримувачами соціальних послуг продемонстрували, що при загальній високій задоволеності якістю їх надання питання інформаційної доступності є відкритим: респонденти часто дізнавалися про наявність і можливість отримання послуги в громаді випадково. Крім цього аспекту, є актуальним питання обізнаності інформантів щодо своїх прав як отримувачів послуг, яка в більшості випадків є недостатньою [5].

Можливим рішенням в системі надання соціальних послуг з тривалим життєвим циклом (наприклад, для осіб з обмеженими функціональними можливостями) було б використання інтегрованої інформаційної системи для забезпечення безперервності їх одержання [1]. Крім оптимізації процесу надання соціальної послуги, такий підхід полегшив би контроль досягнутих результатів.

Психологічний аспект доступності соціальних послуг є не менш важливим, ніж просторовий та інформаційний: індивідуальні упередження і масові стереотипи щодо небажаності звернення до фахівців у випадках сімейного неблагополуччя, пов'язаного зі злиденністю, домашнім насильством, інвалідністю, подекуди унеможливує саму допомогу або ж суттєво ускладнює ідентифікацію потреби у послугах. Поряд із суб'єктивною складовою цієї проблеми, залишається актуальною її об'єктивна сторона: стигматизація сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах (СЖО), створення узагальненого портрету сімейного неблагополуччя. Подолання існуючих психологічних бар'єрів між потенційними отримувачами і надавачами послуг, між різними соціальними верствами населення є можливим за умови більш широкого висвітлення досягнень у роботі соціальних служб із сім'ями у СЖО, поширення результатів соціологічних досліджень з означених питань у середовищі фахівців та серед мешканців територіальних громад.

Існує потреба у чіткішому алгоритмі переведення кількісних і якісних показників надання соціальних послуг у відсотковий еквівалент, який відображується у кінцевих звітах за результатами оцінювання і передбачає три градації: від 80% до 100% – «добре», від 51% до 79% – «задовільно», від 0% до 50% – «незадовільно». Виключення становлять ті послуги, щодо яких очікується мінімальна вираженість ознаки / її відсутність: кількість скарг або кількість випадків повторного отримання послуги соціального супроводу; в цих випадках пропонується статус «добре» при відсотковому еквіваленті від 0% до 20%, статус «задовільно» – від 21% до 50%, статус «незадовільно» – від 51% до 100%. Водночас, у випадку оцінювання якості послуги соціального супроводу сімей у СЖО не визначено, яким чином інтерпретувати такий показник, як «частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги у зв'язку з досягненням позитивного результату».

Ознака, виміряна у метричній шкалі, може бути представлена у відсотковому еквіваленті і в такому вигляді підлягає безпосередній інтерпретації. Якісний показник (наприклад, доступність та відкритість) важче представити у відсотковому вираженні: виникає питання з приводу змістового наповнення показника, яке буде варіювати залежно від типу послуги й категорії отримувача та установи-надавача. Виходячи з цього, доречно внести до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу і оцінки якості соціальних послуг і до Державних стандартів соціальних послуг деталізацію змісту запропонованих груп якісних показників та інтерпретації кількісних значень показників якості надання всіх типів послуг.

**Висновки та рекомендації.** Проведений аналіз нормативно-правових засад системи оцінки і моніторингу якості надання соціальних послуг, практичних кейсів і результатів соціологічних досліджень з означених питань дозволяє сформулювати низку рекомендацій щодо її покращення.

1. Проводити інтерактивні інформаційно-просвітницькі заходи із працівниками організацій та установ – надавачів соціальних послуг, залученими експертами (представники органів влади та місцевого самоврядування, громадських організацій, аналітичних центрів), присвячені актуальним питанням функціонування системи надання соціальних послуг, які б передбачали аналіз існуючих нормативно-правових колізій, проблем просторової, інформаційної і психологічної доступності соціальних послуг, обмін досвідом у питаннях їх надання і оцінювання, покращення матеріально-технічної бази, можливостях участі у грантових проєктах для організацій – надавачів соціальних послуг, осучаснення методичних засад оцінювання (наприклад, за рахунок залучення якісних діагностичних методик – глибинних інтерв'ю, фокус-груп та ін.).

2. Включити до переліку показників якості соціальних послуг індикатори, пов'язані із кількістю проведених супервізій (запланованих і позапланових), оцінку задоволеності супервізованих працівників їх результатами.

3. Законодавчо передбачити можливості позапланового оцінювання якості надання соціальних послуг, актуальність якого збільшується у зв'язку із постійною зміною складу і кількості груп населення, потребуючих соціального захисту, в умовах війни.

4. Більш активно задіювати можливості цифрових платформ у підвищенні кваліфікації працівників та їх атестації, вдосконалити систему стимулювання працівників, які надають соціальні послуги, з метою збереження досягнутих показників якості їх надання або, за необхідності, її покращення.

#### Література

1. Борисова Ю. В. Соціальні послуги в контексті створення системи електронного урядування. *Західноукраїнський науковий вісник*. 2015. Вип. 2. С. 26–28.
2. Бутиліна О. В., Бугай К. Е. Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану. *SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*. 2022. № 12. С. 24–32.
3. Горемікіна Ю. В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект. *Демографія та соціальна економіка*. 2016. № 3. С. 120–132.
4. Горішна Н. Якість як критерій моніторингу та оцінювання соціальних послуг: можливості чи обмеження? *Social Work and Education*. 2018. Vol. 5. № 4. Pp. 19–32.

5. Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами / Н. Ломоносова, Ю. Кабанець, О. Буць, К. Бабич. Cedos, 2023. 65 с. URL: <https://cedos.org.ua/researches/doslidzhennya-z-pytan-soczialnogo-zahystu-ta-soczialnyh-prav-v-ukrayini-zadovolenist-soczialnuyu-poslugamy/>
6. Дубич К. В. Механізми державного управління якістю соціальних послуг в Україні. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. № 1. С. 119–134.
7. Жук О. М. Організаційно-правові засади контролю в системі соціального забезпечення в Україні на сучасному етапі. *Економічний форум*. 2021. № 2. С. 147–155.
8. Макарова О. В. Соціальна політика в Україні: Монографія. Київ: Ін-т демографії та соц. досліджень ім. М.В. Птухи НАН України, 2015. 244 с.
9. Методичні рекомендації щодо проведення моніторингу додержання територіальною громадою прав людини і громадянина на отримання соціальних послуг. Київ: Офіс уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, 2020. 52 с.
10. Моніторинг і оцінювання: Заради чого? Яким чином? З яким результатом? : навчальний посібник / Ю. Дукач Ю., З.Кияниця, Й.Конечна-Саламатін, І.Кравчук та ін. Київ: МБФ «Альянс громадського здоров'я», 2018. 178 с.
11. Ніколаєва В. І., Суровцева В. О. Державний контроль за якістю надання соціальних послуг як чинник конкурентоздатності соціальної роботи. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Публічне управління та адміністрування. Том 33 (72). № 4. 2022. С. 72–77.
12. Оцінка ефективності програм соціальної підтримки за даними спеціального опитування населення / Л.М. Черенько та ін. Електронне видання. Київ: НАНУ, Ін-т демогр. та соц. дослідж. ім. М.В. Птухи, 2020. URL: <https://www.idss.org.ua/public>
13. Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: Наказ Міністерства внутрішніх справ від 27.12.2013 № 904. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0904739-13#Text>
14. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2020. № 449. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text>
15. Про соціальні послуги: Закон України від 17 січня 2019 року № 2671-VIII; у ред. від 31.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>.
16. Слозанська Г. І., Горішна Н. М. Діяльність фахівця із соціальної роботи з надання соціальних послуг населенню у територіальній громаді. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2016. № 12. С. 113–119.
17. Слозанська Г. І. Чи здатні діючі державні соціальні агенції ефективно надавати соціальні послуги населенню на рівні ОТГ: вибіркоче дослідження. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. No. 2. pp. 77–101.
18. Соціальні послуги для ветеранів та ветеранок у громадах: виклики та потреби / Н.Ломоносова, А.Хелашвілі, Ю.Назаренко. Cedos, 2024. 130 с. URL: <https://cedos.org.ua/researches/soczialni-poslugy-dlya-veteraniv-ta-veteranok-u-gromadah-vyklyky-ta-potreby/>
19. Шинкарук В. Д., Пеша І. В., Сопівник І. В., Галайдюк В. В., Кошук О. Моніторинг і оцінка у соціальній роботі: навчальний посібник. Київ: «Компринт», 2022. 360 с.
20. Щербань С., Шейко Р., Левкіна Г. Посібник з моніторингу та оцінювання надання соціальних послуг в Україні. Харків: ХІСД, 2017. 112 с.
21. Якість інформаційного забезпечення соціальної політики: монографія / О.В.Макарова, В.Г.Саріогло, Г.І.Терещенко та ін.; за ред. Е.М. Лібанової. Київ : ДУХ І ЛІТЕРА, 2010. 248 с.
22. Hjarpe T. Measuring Social Work Quantity as Quality in the Social Services. *Statsvetenskaplig tidskrift*. 2017. № 1. Pp. 23–48.
23. Malley J. and Fernández J.-L. Measuring quality in social care services: theory and practice. *Annals of public and cooperative economics*. 2010. №81 (4). Pp. 559–582. DOI: 10.1111/j.1467-8292.2010.00422.x

#### Анотація

**Борисова Ю. В. Методологічні та практичні аспекти вдосконалення моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг в громадах.** – Стаття.

Стаття присвячена актуальній на сьогодні проблемі моніторингу і оцінки якості надання соціальних послуг у громадах. Зазначено, що потребують подальшого уточнення ключові дефініції, на які спираються моніторинг і оцінювання якості надання соціальних послуг і використовувані під час цього процесу критерії, в першу чергу – групи якісних показників (адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність, повага до гідності отримувача, професійність). Доцільним є врегулювання питання позапланового оцінювання якості надання соціальних послуг. З врахуванням високого психоемоційного, подекуди – також фізичного навантаження працівників територіальних центрів надання соціальних послуг, соціальних служб, центрів надання соціальних послуг рекомендовано включити до переліку показників якості послуг індикатори, пов'язані із кількістю проведених супервізій, оцінку задоволеності супервізованих працівників їх результатами. Підкреслено, що підвищенню якості надання соціальних послуг сприятимуть інтерактивні інформаційно-просвітницькі заходи із працівниками організацій та установ – надавачів соціальних послуг, залученими експертами, які б передбачали аналіз існуючих нормативно-правових колізій, проблем просторової, інформаційної і психологічної доступності соціальних послуг, обмін досвідом у питаннях їх надання і оцінювання, покращення матеріально-технічної бази, можливостях участі у грантових проектах для організацій – надавачів соціальних послуг, осучаснення методичних засад оцінювання з врахуванням специфіки надаваних послуг та шляхом залучення якісних діагностичних методик (глибинних інтерв'ю, фокус-груп).

*Ключові слова:* соціальні послуги, надавачі послуг, отримувачі послуг, якість надання соціальних послуг, моніторинг і оцінка, якісні і кількісні критерії оцінювання, державні стандарти соціальних послуг.

### Summary

***Borysova Yu. V. Methodological and practical aspects of improving the monitoring and evaluation of the quality of social services provision in local communities. – Article.***

The article addresses the pressing issue of monitoring and assessing the quality of social services in communities. It highlights that the key definitions, which form the basis for monitoring and evaluating the quality of social services, and the criteria used during this process, require further clarification. This primarily pertains to groups of qualitative indicators such as addressability and individual approach, effectiveness, timeliness, accessibility, respect for the recipient's dignity, and professionalism. The article suggests that it would be beneficial to settle the issue of unplanned assessment of the quality of social services. Taking into account the high psycho-emotional and, in some cases,

physical workload of employees of social services, it is recommended to include in the list of indicators of the quality of social services indicators related to the number of conducted supervisions, the satisfaction assessment of supervised workers. The article emphasizes that the quality of social services provision can be improved through interactive informational and educational activities involving employees of organizations and institutions that provide social services, as well as experts in the field. Such activities could include the analysis of existing regulatory and legal conflicts, problems of spatial, informational and psychological accessibility of social services, exchange of experience in issues of their provision and evaluation, improvement of the material and technical base, opportunities to participate in grant projects for social services providers, modernization of methodological bases of evaluation taking into account the specifics of the services provided and by involving qualitative diagnostic methods (in-depth interviews, focus groups).

*Key words:* social services, service providers, service recipients, quality of social service provision, monitoring and evaluation, qualitative and quantitative assessment criteria, state standards of social services.