

Тетяна Бавол

аспірант кафедри державного управління та місцевого самоврядування
ЛРІДУ НАДУ при Президентові України

СКЛАДОВІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПІДХОДУ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Здійснено спробу виокремити та проаналізувати деякі складові державного управління в системі забезпечення індивідуальних соціальних послуг. Серед складових однією із основних і найбільш проблемною є система державного управління якістю соціальних послуг. Важливе місце в управлінні якістю надання соціальних послуг займають державні стандарти, ліцензування та акредитація суб'єктів, оцінювання якості. Виокремлено шляхи вдосконалення державного управління, системного надання індивідуальних соціальних послуг – як на загальнодержавному, так і на місцевому рівні.

Ключові слова: державне управління, ліцензування, соціальні послуги, акредитація, соціальний контракт, якість соціальних послуг.

Tetiana Baval

PhD student of Public Administration and Local Self-government Department
of LRIPA NAPA under the President of Ukraine

PUBLIC ADMINISTRATION ELEMENTS IN PROVIDING AN INDIVIDUAL APPROACH TO PROVISION OF SOCIAL SERVICES

Problem setting. Social and economic transformations that have been recently taken place in Ukraine cause the need for appropriate measures in all spheres of social life; especially it has to do with social sphere and the system of social services provision. The system of social services, which has formed during the last decades in Ukraine, is ineffective and ultimately is not able to provide quality solution to the problems of socially disadvantaged groups of population, leading to social tension in the country. On the way to the European integration the need to improve the existing social sphere increases, according to which every citizen should be provided with such social services and in such amounts, which he or she needs for the life worth living and moving from the difficult life situation.

Recent research and publications analysis. The issues of reforming of the social services system can be traced in the works of Ukrainian scientists, including: V. Hoshovska, K. Dubych, M. Kravchenko, E. Libanova, B. Stashkiv, V. Subotina, V. Skurativskyi, O. Malofeieva, O. Chernysh and others.

Paper main body. The main features of the system of individual social services provision is a common goal, a certain structure, basic principles with a definite hierarchy of functional competence. General analysis of the public administration of the system of individual approach in providing social services includes such components as legislative and regulatory support, evaluation of state of a potential object of social services consumption, generation of a system of subjects of service delivery, system regulatory activity - standardization, licensing (registration) of entities, evaluating the success of projects and programs on social services provision, activity planning in this area, development and decision-making, organizational and logistical, information support of the system operation, organizing training of social workers, activities aimed at enhancing the efficiency of operation of specific subjects of social services rendering, their coordination, motivation to work effectively, control the exercise of their functions.

One of the main directions of public management of the system of individual approach in providing social services is their quality control. Hence, an important task of the state in providing social services is to establish standardized instruments and uniform requirements for such services, as well as to ensure impartial control and monitoring of their provision. The most important among these standardized instruments is a unified national standard that defines the terms of provision and the required quality of each service, and, consequently, an important condition of public administration of this system is standardization of social services. The main objective of licensing of subjects of social services provision is to ensure, on the one hand, compliance of organizations and individuals, who provide these services, with the requirements for staff qualifications and availability of necessary resources, on the other hand – conformity of the very services with the national standards. Protection associated with licensing mechanism comprises the two components. First, any organization before commencement of business should confirm compliance with standards and requirements of the certificate; secondly, in the course of its activity it is audited on a regular basis by independent bodies in order to ensure its further compliance with standards.

Assessment of the quality of social services and success of activity of subjects of their provision, implementation of relevant projects and programs are an integral part of the public management of the system. Assessment of the whole system operation or a particular sector should be carried out on such grounds as transparency in the decision-making process, involvement of experts from different organizations, regions, cooperation with local authorities, with NGOs, availability and activity of formal and informal network structures with participation of service providers and other partners, the overall stability of functioning, etc. Locally you can rely on such criteria as respect for consumer rights, introduction and financing of programs, correspondence of skills of social services employees and social workers to the relative type of services, effectiveness of contracts and agreements concluded between the partners. One of the important criteria in assessing the quality of social services is the availability and awareness of all members of local communities regarding the terms of their provision and

opportunities to get them, which is manifested in a defined clear list of services, comfortable location of organizations and institutions that provide them, competence of the employees of the relevant institutions, etc.

An important function of public administration in the sphere of individual approach in providing social services is involvement of local self-government authorities in the process. The practice of delimitation of powers between central and regional public authorities reflects the results of search for the optimal balance between harmonization and clear administration by the top-down governance, and a flexible regional management, which considers the socio-economic specifics of the regions.

Conclusions. An important task of the state in the current context is to establish standardized instruments and uniform requirements for social services, and to ensure impartial control and monitoring of their provision, tools of social services quality assessment. The main focus during the analysis is placed on the various aspects of organization of the process of individual approach in providing social services. Given the social and economic opportunities of different regions, the necessity of decentralization has been proved. An important function of public administration in the sphere of individual social services provision is also attraction of local authorities to this process.

Keywords: public administration, licensing, social services, accreditation, social contract, quality of social services

Татьяна Бавол

аспирант кафедры государственного управления и местного самоуправления
ЛРИГУ НАГУ при Президенте Украины

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОДХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Осуществлена попытка выделить и проанализировать некоторые составляющие государственного управления в системе обеспечения индивидуальных социальных услуг. Среди составляющих одной из основных и наиболее проблемной является система государственного управления качеством социальных услуг. Важное место в управлении качеством предоставления социальных услуг занимают государственные стандарты, лицензирование и аккредитация субъектов, оценка качества. Выделены пути совершенствования государственного управления, системного предоставления индивидуальных социальных услуг, как на общегосударственном, так и на местном уровне.

Ключевые слова: государственное управление, лицензирование, социальные услуги, аккредитация, социальный контракт, качество социальных услуг.

Постановка проблеми

Постановка проблеми та її зв'язок з важливими Соціально-економічними перетвореннями, які останнім часом відбуваються в Україні, викликають необхідність здійснення відповідних заходів у всіх сферах суспільного життя, зокрема це стосується соціальної сфери та системи надання соціальних послуг. Система соціальних послуг, яка сформувалась протягом останніх десятиліть в Україні, діє неефективно і в кінцевому результаті неспроможна забезпечити якісним вирішенням проблем соціально незахищених верств населення, що призводить до соціальної напруженості в країні. На шляху до євроінтеграції зростає необхідність вдосконалення наявної соціальної сфери, за якої кожен громадянин повинен бути забезпечений саме тими соціальними послугами та в тій кількості, якої він потребує для повноцінного життя та виходу з складної життєвої ситуації.

Проблеми реформування системи соціальних послуг прослідковуються у працях українських вчених, серед яких: В. Гошовська, К. Дубич, М. Кравченко, Е. Лібанова, Б. Сташків, В. Суботіна, В. Скура-тиський, І. Малофеева, О. Черниш та інших.

Однак існуючі дослідження системи надання соціальних послуг з одного боку свідчать про актуальність питання, а з іншого боку – про складність і відсутність єдиних підходів до вдосконалення системи надання соціальних послуг, що зумовлює потребу подальших досліджень.

Проаналізувати деякі складові державного управління в системі забезпечення індивідуальних соціальних послуг.

Основними ознаками системи надання індивідуальних соціальних послуг є спільна мета, певна структура, базові засади з визначеною ієрархією функціональної компетенції. Загальний аналіз державного управління системою індивідуального підходу з надання соціальних послуг включає такі складові, як законодавче та нормативно-правове забезпечення, оцінювання стану потенційного об'єкта споживання соціальних послуг, формування системи суб'єктів надання послуг, системну регламентацію – стандартизацію, ліцензування (реєстрацію) суб'єктів, оцінювання успішності реалізації проектів і програм з надання соціальних послуг, планування діяльності в цій сфері, розробку і прийняття рішень, організаційне і матеріально-технічне, інформаційне забезпечення роботи системи, організацію підготовки соціальних працівників, діяльність зі сприяння підвищенню ефективності роботи конкретних суб'єктів надання соціальних послуг, їхньої координації, мотивації до ефективної роботи, контролювання виконання їхніх функцій.

Враховуючи зарубіжний досвід впровадження індивідуального підходу з надання соціальних послуг, можна виділити спільні проблеми, пов'язані з цим процесом у різних країнах, які стосуються і України зокрема. До них можемо віднести формування балансу між різними поколіннями і соціальними групами, централізацією та децентралізацією, включаючи експериментальні форми надання соціальних послуг на місцевому рівні, розмежування повноважень і відповідальності між різними рівнями та органами державної влади, перерозподіл ресурсів між державним та іншими секторами.

Вигляд основного матеріалу

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Мета

Розглянемо складові державного управління в системі забезпечення індивідуального підходу з надання індивідуальних соціальних послуг.

Одним із основних напрямів державного управління системою надання соціальних послуг є управління їхньою якістю. Міжнародна організація зі стандартизації визначає якість послуги як її здатність задовольнити відомі та очікувані потреби людини, яка ними користується. Якість послуг, за словами О. Міняйло, вимагає послідовної політики й системи спеціальних державних заходів, спрямованих на забезпечення та підвищення рівня такої якості, а основними механізмами цього виступають система мінімальних державних стандартів якості соціальних послуг та ліцензування професійної діяльності щодо їх надання [1]. Отже, важливим завданням держави у наданні соціальних послуг є встановлення уніфікованих інструментів та єдиних вимог до таких послуг, а також забезпечення неупередженого контролю та моніторингу за їх наданням. Найважливішим з таких уніфікованих інструментів є єдиний державний стандарт, що визначає умови надання та необхідну якість кожної послуги, а отже, важливою умовою державного управління даною системою є стандартизація соціальних послуг. Необхідність стандартизації пов'язуємо з тим, що держава несе відповідальність за якість і безпечність соціальних послуг в останній інстанції, а тому повинна дбати про захист споживачів. Відповідно, вона зацікавлена в розробці критеріїв якості послуг і механізмів, здатних забезпечити відповідний моніторинг і контроль за діяльністю суб'єктів безпосереднього надання послуг. Саме розроблення, затвердження і впровадження державного стандарту соціальної послуги в діяльності всіх суб'єктів дозволяє державі врегулювати та встановити єдині критерії надання соціальних послуг, роботи системи в цілому. Фактично, це найбільш досконалий інструмент державного управління якістю соціальних послуг.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає державний стандарт як визначені нормативно-правовим актом центрального органу виконавчої влади у сфері соціальної політики зміст та обсяг, норми й нормативи, умови й порядок надання соціальної послуги, показники її якості [2]. Згідно із Законом України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» перелік соціальних стандартів у сфері соціального захисту прив'язаний до державних закладів системи Міністерства соціальної політики [3]. Передбачені Законом положення, як буде доведено далі, мають низку недоліків, його норми потребують суттєвого перегляду і вдосконалення. На міжнародному рівні сьогодні діють стандарти якості соціальних послуг серії ISO (International Standards Organization), які є визнаними інструментами менеджменту, що забезпечує підвищення якості, цілеспрямованості та прозорості управління, задоволення споживачів та успішність роботи організації в умовах ринку. Цими стандартами встановлено єдиний, визнаний у світі підхід до договірних умов з оцінювання системи якості; водночас вони регламентують відносини між виробниками та споживачами товарів і послуг. Як основну спрямованість стандартів ISO можемо визначити жорстку орієнтацію на індивідуального споживача, його потреби й бажання. Отже, невід'ємною умовою використання інди-

видуального підходу в системі державного управління на місцевому рівні є безумовна відповідність національних стандартів стандартам ISO. В Україні державне управління якістю послуг сьогодні регламентується декількома документами: ISO 9000 (ДСТУ ISO 9000-2005 – Система управління якістю. Основні принципи та словник); ISO 9001 (ДСТУ ISO 9001-2009 – Система управління якістю. Вимоги); ISO 9004 (ДСТУ ISO 9004-2001 – Система управління якістю. Настанова щодо поліпшення діяльності); ISO 19011 (ДСТУ ISO 19011-2003 – Настанова щодо здійснення аудиту систем управління якістю та систем управління навколишнім середовищем) [4].

Основною метою ліцензування суб'єктів надання соціальних послуг є забезпечення, з одного боку, відповідності організацій та осіб, які ці послуги надають, вимогам щодо кваліфікації персоналу та наявності необхідних ресурсів, з іншого – відповідності самих послуг державним стандартам. Захист, пов'язаний з механізмом ліцензування, містить дві складові. По-перше, будь-яка організація перед початком діяльності підтверджує відповідність стандартам і вимогам сертифікату; по-друге, в ході діяльності її регулярно перевіряють незалежні органи з метою подальшого забезпечення відповідності стандартам. Отже, хоча режими реєстрації можуть бути більшою чи меншою мірою ліберальними, ліцензування саме по собі не забезпечує дозволу на постійну роботу в цій галузі, а передбачає постійний контроль з боку центральних або місцевих органів влади. Невідповідність стандартам може призвести до накладання санкцій – від попереджень до штрафів та відкликання сертифікату. Слід зазначити, що в більшості розвинених країн, навіть якщо надання тих чи інших послуг не потребує ліцензії, про їх надання потрібно повідомляти уповноважені державні органи.

Акредитація суб'єктів надання соціальних послуг може бути обов'язковою або добровільною, залежно від того, чи вимагає держава обов'язкової відповідності встановленим стандартам, чи лише заохочує до їх дотримання через надання грантів, преференцій і т. п. Ліцензування здійснюють державні органи – це можуть бути національні агенції, структури в межах відповідних міністерств, місцеві органи влади чи незалежні структури. Основна умова полягає в незалежності органу, який здійснює акредитацію та моніторинг, від організації, яка надає соціальні послуги. Реєстрацію здійснює, як правило, єдиний орган на центральному або місцевому рівні, який є частиною відповідної державної структури або повністю незалежним, або різні органи, що належать до урядових структур (наприклад, міністерств). В Україні наразі діє саме другий варіант. Існують також два основні види ліцензування – за відомчим або регіональним принципом (в Україні діє відомчий принцип). Вимоги до всіх суб'єктів надання соціальних послуг щодо отримання ліцензії повинні бути однаковими для державних і недержавних організацій, юридичних і фізичних осіб.

Процедура ліцензування (реєстрації) відіграє важливу роль для оцінювання відповідним державним органом рівня спроможності конкретного заявника (закладу чи організації) надавати соціальні послуги на належному рівні. Зокрема, повинні оцінюватися стан приміщення, рівень підготовки персоналу, стан облад-

нання тощо. Практика визначення додаткових вимог щодо документації на ліцензування в різних країнах різняться: такі вимоги можуть стосуватися, наприклад, судових рішень про реєстрацію [5].

Оцінювання якості соціальних послуг та успішності роботи суб'єктів їх надання, реалізації відповідних проектів і програм є невід'ємною складовою державного управління системою. Оцінювання роботи всієї системи чи певного сектора доцільно проводити за такими ознаками, як прозорість процесу прийняття рішень, залучення до роботи фахівців з різних організацій, регіонів, співробітництво з органами місцевого самоврядування, з громадськими організаціями, наявність і діяльність формальних і неформальних мережових структур за участю постачальників послуг та інших партнерів, загальна стабільність функціонування тощо. На місцевому рівні можна орієнтуватися на такі критерії, як повага до прав споживачів, впровадження і фінансування програм, відповідність кваліфікації співробітників соціальних служб та соціальних працівників даному виду послуг, дієвість контрактів та угод, що укладаються між партнерами. Одним із важливих критеріїв при оцінці якості соціальних послуг є доступність та поінформованість усіх членів територіальних громад щодо умов їх надання та можливостей отримання, що проявляється у визначеному чіткому переліку цих послуг, зручності розташування організацій та закладів, які їх надають, компетентності працівників відповідних установ тощо.

Серед основних механізмів оцінювання на місцях можна назвати аудит, організований керівництвом установи, яка фінансує дану програму чи вид соціальних послуг. Державна оцінка може бути заснована на критеріях ефективності витрат, якісних аспектів програм (наприклад, вплив на споживача) тощо. Загалом оцінювання якості соціальних послуг може базуватися на об'єктивному чи суб'єктивному підході. Перший ґрунтується на статистичних показниках результатів діяльності соціальних служб, він дозволяє порівнювати та узагальнювати дані, отримані в різних регіонах, розробляти параметри, виконувати прогностичні розрахунки. Але індивідуальний підхід вимагає насамперед суб'єктивного оцінювання, яке використовує результати соціологічних досліджень, оцінки фахівців, експертів і самих споживачів, що відображають ціннісне ставлення до існуючих умов і процесу надання соціальних послуг. З огляду на це для розробки індивідуального підходу цікавою є думка київського соціолога – О. Давидюк, яка вважає важливою оцінку якості соціальної послуги з позиції споживача, виділяючи такі основні критерії: здатність послуги до підвищення рівня соціальної захищеності шляхом задоволення життєвих та соціальних потреб споживача; її здатність до підтримання його життєдіяльності; задоволеність споживача змістом, якістю, доступністю тієї чи іншої послуги [6].

Сучасна система державного управління якістю соціальних послуг на місцевому рівні повинна відповідати деяким ключовим принципам, зокрема бути орієнтованою на конкретного споживача соціальних послуг, забезпечувати стабільність та ефективність роботи кожної організації, системність її робочих процедур, добре спланований зв'язок між керівництвом і персоналом. Процесний підхід до управління передбачає,

що всі ресурси суб'єктів та їхня діяльність розглядаються як складові єдиного процесу; це сприяє забезпеченню прозорості та постійного контролю, гарантує отримання очікуваних результатів. Керівництво організації запроваджує та контролює окремі процеси як компоненти згаданої системи.

Рішення повинні прийматися лише на основі аналізу наявних даних. Під час перевірок керівництво організації оцінює можливості організації та необхідність тих чи інших змін у функціонуванні системи. Оцінювання загальної політики якості надання послуг повинно проводитися з позиції її тривалої відповідності цілям і завданням, що їх ставить перед собою організація. Принципи системи управління якістю охоплюють усі процеси управління організацією, основною метою яких є спрямування її діяльності на покращення показників, тому застосування цих принципів має безпосередній вплив на якість соціальних послуг, що надаються даною організацією [7].

Важливою функцією державного управління у сфері індивідуального підходу з надання соціальних послуг є залучення до процесу органів місцевого самоврядування. Практика розмежування повноважень між центральними та регіональними державними органами відбиває результати пошуку оптимального балансу між уніфікацією і чітким адмініструванням за владною вертикаллю і гнучким регіональним управлінням, що враховує соціально-економічну специфіку регіонів. Саме гнучкість регіонального управління виступає чинником, здатним перетворити регіональні відмінності на джерело ефективності державного управління. Для цього необхідно стимулювати місцеві ініціативи та вміло спрямовувати їх у русло, яке відповідає державній соціальній політиці. Передача більших повноважень щодо реалізації державної політики з надання соціальних послуг у регіони актуалізується за умов значного розмаїття у соціально-економічному становищі регіонів, яке може виправдати й існування різних соціальних стандартів у різних регіонах. При розмежуванні повноважень важливим є розподіл відповідальності за реалізацію державної соціальної політики, адміністративне управління, фінансування.

Потенційна децентралізація української системи надання соціальних послуг прямо залежить від успіхів територіально-адміністративної реформи. Її складовими повинні стати орієнтація на соціально-економічні можливості кожного регіону, інтенсифікація інноваційного розвитку, підвищення ступеня відповідальності суб'єктів надання послуг, зростання рівня інтеграції різних процесів у внутрішньому й зовнішньому середовищі соціальної сфери [8]. Потрібна децентралізація відповідальності за прийняття рішень у сфері соціальної політики, надання регіональному та муніципальному рівням високого ступеня свободи в області вибору та організації функціонування програм надання індивідуальних соціальних послуг. Децентралізація дозволяє активізувати участь громадянського суспільства у процесі управління системою надання соціальних послуг на місцевому рівні; це дає більше можливостей для врахування місцевих пріоритетів при плануванні процесу надання послуг, наближає самі послуги до конкретних осіб, а отже, підвищує можливості використання індивідуального підходу. Це суттєво розширить можливості щодо впровадження соціальних інновацій,

оптимізації механізмів надання соціальних послуг од-
ночасно з точок зору бюджетного фінансування та со-
ціальної ефективності. Важливим є розширення мож-
ливостей уряду в питаннях орієнтування регіональних
і місцевих органів самоврядування.

Справжні ринкові відносини в системі надання со-
ціальних послуг сприяють розвитку сфери контрактних
відносин як нових регулюючих механізмів у цій галузі.
Укладення соціальних контрактів є прямим наслідком
делегування державними органами своїх повноважень
щодо безпосереднього надання соціальних послуг ін-
шим суб'єктам. Під соціальним контрактом (у вузько-
му сенсі) розуміємо механізм впровадження програм,
орієнтованих на вирішення соціальних проблем, у
рамках державної компетенції за підтримки бюджет-
них коштів, шляхом субсидій, грантів, договорів, укла-
дених на конкурентній основі. Делегування послуг і
відповідне перенесення відповідальності вимагають
чітко сформульованих правил і стандартів діяльності,
на яку існує соціальне замовлення. Ефективність соці-
ального контракту може залежати від низки чинників:
надійності фінансування, відкритості конкурсного про-
цесу, точності опису послуг, що повинні бути надані,
чіткості критеріїв оцінювання конкурсантів, юридичної
грамотності складання угод, зрештою, здатності обох
сторін виконувати умови контракту.

Соціальний контракт як елемент державної політи-
ки і державного управління у сфері надання соціальних
послуг відзначається такими позитивними характерис-
тиками. Він непрямо – завдяки забезпеченню конку-
ренції між суб'єктами надання послуг між собою і таки-
ми суб'єктами, з одного боку, і владними структурами, з
іншого, – сприяє підвищенню якості послуг, зменшенню
їх вартості, зниженню рівня бюрократизму в усій роботі
системи; підвищує вимоги до звітності використання
коштів платників податків, обмежує можливості їх не-
цільового використання; сприяє децентралізації всієї
системи; дозволяє з точки зору управління на місце-
вому рівні точніше визначити зміст послуг і встановити
більш чітку підзвітність. Соціальний контракт, крім ін-
шого, виконує мотиваційну функцію, адже конкуренція
підвищує мотивацію потенційного споживача до того,
щоб вимагати кращу якість тієї чи іншої послуги. Євро-
пейська практика засвідчує, що сам факт делегування
послуг заохочує споживачів оскаржувати їхню нена-
лежну якість, слухно розраховуючи, що оскарження в
такому разі може призвести до позитивних змін.

Основним завданням при введенні системи соці-
альних контрактів є правильний вибір моделі соціально-
ного замовлення і типу децентралізації системи на-
дання послуг, що найкраще підходять для даної країни
і даного регіону. Для влади система делегування по-
вноважень і соціальних контрактів значною мірою слу-
гує випробуванням, адже вона потребує не тільки
довіри до неприбуткових організацій, а й забезпечення
законодавчої бази й надання законної сили стандар-
там соціальних послуг. Актуальність цієї системи для
України підвищується з огляду на те, що соціальний
контракт є цивілізованим інструментом демонополі-
зації і децентралізації системи надання соціальних
послуг в умовах суспільств із тоталітарним минулим,
які реформують свої системи [9].

Важливим завданням держави в сучасних
умовах є встановлення уніфікованих інструментів

та єдиних вимог до соціальних послуг, а також забез-
печення неупередженого контролю та моніторингу за
їх наданням, інструменти оцінювання якості соціаль-
них послуг. Основний акцент при аналізі зроблено на
різних аспектах організації процесу індивідуального
підходу з надання соціальних послуг. Зважаючи на со-
ціально-економічні можливості різних регіонів доведе-
но необхідність децентралізації. Важливою функцією
державного управління у сфері надання індивідуаль-
них соціальних послуг також є залучення до цього про-
цесу органів місцевого самоврядування.

Література.

1. Міняйло О. Л. Державне реформування системи соціальних послуг / О. Л. Міняйло // Економіка та держава. – 2007. – № 4. – С. 67-69.
2. Про соціальні послуги: Закон України від 19 червня 2003 р. № 966-IV. В редакції від 18.10.2012 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 45. – Ст. 358; Офіційний вісник України. – 2003. – № 29 (1 серпня). – С. 52. – Ст. 1435.
3. Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії: Закон України від 5 жовтня 2000 р. № 2017-III // Відомості Верховної Ради України. – 2000. – № 48. – Ст. 409. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2017-14>.
4. Системи управління якістю за ISO 9001. [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://www.certsystems.kiev.ua/uk/iso-9001/sistemi-upravlinnya-yakisty-za-iso-9001.html>.
5. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах. – ТАСІС: Проект «Посилення регіональних соціальних служб в Україні» / Н. Булейн, М. Дімітрова, К. Ньюмен, Р. Тофтїсова-Матерон. – К., 2006. – с. 213–214.
6. Давидюк О. О. Оцінка процесу надання соціальних послуг з позиції отримувачів / О. О. Давидюк // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Серія: Політологія. Соціологія. Право. – 2013. – Вип. 3 (19). – С. 96.
7. Удовиченко В. П. Основні принципи управління якістю соціальних послуг / В. П. Удовиченко, Т. Г. Добрицький // Матеріали наук.-практ. конференції за міжнародною участю, НАДУ при Президентіві України. – 2010. – Т. 2. – С. 109–112.
8. Куценко В. І. Соціальна сфера: реальність і контури майбутнього (питання теорії і практики): Монографія / В. І. Куценко. – РВПС України, НАН України. – Ніжин: ТОВ «Видавництво «Аспект-Поліграф»», 2008. – 818 с.
9. Соціальні послуги: як побудувати українську модель на європейських підходах. – ТАСІС: Проект «Посилення регіональних соціальних служб в Україні» / Н. Булейн, М. Дімітрова, К. Ньюмен, Р. Тофтїсова-Матерон. – К., 2006. – с. 147–174.