



НАУЧНАЯ СТАТЬЯ
УДК 316.42 / 316.43

DOI: 10.18287/2782-2966-2021-1-3-74-82

Дата: поступления статьи: 28.07.2021
после рецензирования: 17.09.2021
принятия статьи: 30.09.2021

Е.С. Баева

Самарская городская общественная
организация «Исследовательская группа
«Свободное мнение»,
г. Самара, Российская Федерация
E-mail: smnenie@gmail.com

Независимая оценка качества работы учреждений социальной сферы: эволюция законодательных и методологических рамок

Аннотация: статья посвящена одной из технологий общественного участия в процессах управления государственными процессами – независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере. Автор рассматривает процесс изменения законодательных норм, регламентирующих процесс проведения независимой оценки. Основная цель анализа – показать, каким образом меняется понимание объекта, предмета, методологии и методики проведения оценки. Информационной базой для написания статьи выступили данные отечественных исследователей, а также собственный опыт автора в качестве председателя общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения (министерство социально-демографической и социальной политики Самарской области), а также в статусе представителя организации-оператора. В ходе анализа ключевых составляющих независимой оценки описываются риски снижения качества данных, расширения практик проведения работ в эконом-формате организациями-операторами, выхолащивания содержания из независимой оценки, и, как следствие, утрата значимости этой технологии общественного контроля.

Ключевые слова: общественный контроль; общественное участие; независимая оценка; объект; субъект; методология и методика проведения независимой оценки.

Цитирование: Баева Е.С. Независимая оценка качества работы учреждений социальной сферы: эволюция законодательных и методологических рамок // Семиотические исследования. Semiotic studies. 2021. Т. 1, № 3. С. 74–82. DOI: <http://doi.org/10.18287/2782-2966-2021-1-3-74-82>.

Информация о конфликте интересов: автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

© **Баева Е.С., 2021** – кандидат социологических наук, доцент, Самарская городская общественная организация «Исследовательская группа «Свободное мнение», 443100, Российская Федерация, г. Самара, пр. Ленина, 12, оф. 1.

SCIENTIFIC ARTICLE

E.S. Baeva

Samara City Public Organisation
“Research group “Free Opinion”,
Samara, Russian Federation
E-mail: smnenie@gmail.com

Independent assessment of the work quality of social organizations: evolution of the legislative and methodological frameworks

Abstract: the article is focused on one of the public participation technologies within the scope of the state processes' management – an independent assessment of the work quality regarding institutions providing services in the social sphere. The author examines the process of changing the legislative norms governing the process of conducting an independent assessment. The main purpose of the analysis is to demonstrate how the understanding of the object, subject, methodology and methods are changing. The informational background for writing the article is domestic researchers' data, as well as the author's own experience as the chairman of the public council for carrying out the independent assessment concerning the terms of service quality of the organizations referring to the social service (Ministry of Socio-Demographic and Social Policy of Samara Region), as well as the status of a representative of the organization-operator. Analyzing the key components of an independent assessment, the author describes the risks of reducing the data quality, expanding the practices of conducting work in a cost-cutting format by operating organizations, emasculating the contents from an independent assessment, and, as a result, the loss of significance related to public control technology.

Key words: public control; public participation; independent assessment; object; subject; methodology and methods of an independent assessment.

Citation: Baeva, E.S. (2021), Independent assessment of the work quality of social organizations: evolution of the legislative and methodological frameworks, *Semioticheskie issledovanija. Semiotic studies*, vol. 1, no. 3, pp. 74–82, DOI: <http://doi.org/10.18287/2782-2966-2021-1-3-74-82>.

Information about conflict of interests: the author declares no conflict of interests.

© Baeva E.S., 2021 – Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Samara City Public Organization «Research Group «Free Opinion», 12, Lenin Avenue (Prospekt), Samara, 443100, Russian Federation.

Независимая оценка качества работы учреждений социальной сферы: эволюция законодательных и методологических рамок

Вопросы, связанные с гражданским обществом – его институтами, технологиями общественного участия в государственном управлении, общественным контролем – являются предметом активных публичных и научных дискуссий, а также законодательных нововведений. В настоящее время сформированы и законодательно закреплены многообразные варианты технологий общественного участия и общественного контроля: общественные слушания, мероприятия по проведению общественных проверок, общественная экспертиза (в том числе нормативно-правовых актов, административных регламентов), независимая оценка качества работы учреждений социальной сферы (Лакомова 2016).

В данной статье будет рассмотрена одна из технологий общественного участия – процедура проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере (здравоохранении, образовании, социальном обслуживании, культуре).

Необходимость проведения независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в социальной сфере (далее – независимая оценка, НОК), была обозначена в 2012 году в майских Указах Президента РФ. Была поставлена задача: «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности» (Указы Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597).

В 2013 году Астраханская, Иркутская и Самарская области стали пилотными регионами по созданию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений социального обслуживания (Приказ Минтруда России № 217 от 24.05.2013 г.). Приведем пример одного из пилотных регионов. В Самарской области на основании предложений от общественных организаций и независимых экспертов Министерством социально-демографической и семейной политики Самарской области был сфор-

мирован общественный совет, который утвердил порядок проведения независимой оценки. Участниками пилотной независимой оценки стали центры социального обслуживания населения граждан пожилого возраста и инвалидов, стационарные учреждения социального обслуживания, центры социальной помощи семье и детям, реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями. По итогам независимой оценки пилотные учреждения разработали планы по улучшению качества своей работы. Другим итогом проведенных мероприятий выступила разработка методических рекомендаций по проведению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на 2013–2015 годы в Самарской области (Щукина, Логинова 2014). В рекомендациях описывался методологический подход, схема и этапы проведения независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания региона.

Законодательные и методические основы независимой оценки в Российской Федерации были закреплены Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» (Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ). Это создало нормативно-правовое поле, регламентирующее процесс проведения независимой оценки, формирование и работу общественного совета по независимой оценке. Закон определил объектом оценки организации социальной сферы (культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования); предметом – качество оказания услуг организациями социальной сферы. Основной акцент ставился не только на получение информации от потребителей услуг учреждений социальной сферы. Информация о результатах независимой оценки, поступившая в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы государственной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления должна была стать основой для принятия управленческих решений и служить ориентиром для выбора того или иного учреждения потенциальными потребителями их услуг.

Федеральный закон от 05.12.2017 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» скорректировал принципы проведения независимой оценки. Теперь оценка должна проводиться не в отношении качества оказания услуг, а в отношении качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

Изменения законодательных основ проведения независимой оценки оказывают определяющее воздействие на методологию. На наш взгляд, концептуально важными с точки зрения дальнейшего анализа являются объект, предмет и итоговый результат независимой оценки – именно они являются отправной точкой для институциональных ловушек (Дудченко, Мытиль 2017). Еще одна важная составляющая – методология и методика проведения оценки, поскольку на фоне изменений нормативно-правовых документов одновременно происходит коррекция методологических и методических рамок. Организационный аспект отсылает дискуссию о корректности процедуры проведения независимой оценки к принципам определения организации-оператора (в задачи данной статьи не входит анализ практик проведения конкурсных процедур по определению исполнителя).

Объект и предмет независимой оценки

Анализ научно-исследовательской литературы, а также аналитических отчетов по итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социальной сферы разных регионов РФ показал, что существуют разные подходы к пониманию объекта.

Первый подход заявляет объектом независимой оценки социальную услугу (Калмыков, Ларина и др. 2019), предметом независимой оценки выступают условия оказания услуг. Такая трактовка представляется не совсем корректной, поскольку существенно сужает фокус анализа в рамках проведения НОК.

Второй подход декларирует, что объектом независимой оценки выступает деятельность по реализации социальных услуг организациями, оказывающими социальные услуги. Предметом является содержание и организация деятельности по оказанию социальных услуг (Аналитический отчет, оператор – «Центр ИНФО» 2017). Социальная услуга трактуется как деятельность уполномоченных субъектов (органов и организаций),

чьи действия регламентируются нормативными правовыми актами соответствующего уровня (Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ). При этом государственные и муниципальные услуги – это услуги, предоставляемые «сервисным» государством (Мицкевич 2007).

Данный подход с методологической точки зрения корректен, поскольку оцениваемые условия оказания услуг являются результатом определенной деятельности сотрудников учреждений и организаций, что может выступать самостоятельным объектом анализа. С методологической точки зрения такое понимание услуги представляет интерес, так как затрагивает и процессуальный аспект оказания социальных услуг, и итог этого процесса. Недостатком является то, что в рамках независимой оценки в фокусе оказывается не весь процесс, а лишь параметры, которые может оценить потребитель или эксперт (в качестве которого выступает общественный совет или организация-оператор), то есть только результат. В силу этого представляется, что в конкретном эмпирическом исследовании указанный подход не может быть реализован в полной мере, но имеет большой потенциал реализации в научном исследовании.

В третьем подходе объектом независимой оценки выступают организации/учреждения, оказывающие соответствующие услуги (Фомичев 2007, Полевая, Ситникова 2020, Формирование независимой системы оценки 2013). Предметом независимой оценки в этом случае выступает качество оказываемых услуг (если мы опираемся на законодательство 2014 года) или качество условий оказания услуг (согласно закону 2017 года). Такая трактовка встречается в аналитических отчетах операторов, осуществляющих процесс сбора и обобщения информации (например, Аналитический отчет. Ростовская область 2020, Аналитический отчет. Омская область 2017, Отчет о проведении сбора и обобщения информации. Кировская область 2019). С точки зрения эмпирического исследования данный подход представляется наиболее корректным, четко определяющим границы объекта и предметной области анализа.

Останавливаясь на таком понимании объекта и предмета независимой оценки, нужно отметить ряд спорных моментов, связанных с методологией и методикой НОК.

Методология и методика проведения независимой оценки

Во-первых, профили деятельности учреждений культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования существенно различаются. В связи с этим возникает вопрос о корректности применения унифицированной методики независимой оценки к столь разным учреждениям

(даже учитывая тот факт, что методика предусматривает исключение целого ряда нерелевантных параметров). Сомнения о возможностях использования унифицированной методики возникают, даже когда независимая оценка проводится в отношении учреждений отдельной сферы. Приведем пример с учреждениями сферы социального обслуживания.

В августе-сентябре 2014 г. Институтом социального анализа и прогнозирования (ИНСАП РАНХиГС) был проведен опрос руководителей учреждений социального обслуживания в Самарской области и Пермском крае. Респонденты высказали сомнения, что получатели услуг компетентны в оценке качества оказания услуг. Особенно это касается учреждений, работающих с маргинализированными группами или с «вынужденными» потребителями (Калмыков и др. 2019, Дудченко, Мытиль 2017, с.12). К этим категориям были отнесены клиенты, имеющие психоневрологические заболевания и другие индивидуальные ограничения возможностей здоровья.

Справедливости ради стоит отметить, что вопрос о компетентности потребителей в оценке качества предоставления услуг не является новым в исследовательском дискурсе. Аналогичные дискуссии имели место в сфере здравоохранения. Здесь мнения экспертов разделились на две группы. Первая группа экспертов подчеркивала значимость и необходимость привлечения к оценке качества услуг пациентов медицинских учреждений. По их мнению, «потребители медицинских услуг оказываются включенными в субъекты влияния на решения о качестве обслуживания в медицинских организациях не только по желанию отдельных медицинских организаций, но и в законодательном плане на уровне Минздрава» (Бутова, Динилина и др. 2015, Ястребова 2011, Баева, Золотарев 2019). Другая часть исследователей и аналитиков, напротив, отмечают, что клиенты медучреждений не обладают нужными компетенциями для оценки качества услуги. Клиенты медучреждений имеют потребительский опыт для оценки качества медицинского обслуживания, понимаемого как «совокупность действий персонала, услуг и материальных средств, создающих условия для обеспечения результативности медицинской помощи» и качества медицинского сервиса как «условий для более комфортного пользования основной медицинской услугой, подкрепляющей лечебный эффект» (Бутова, Яковлева 2014).

Во-вторых, в связи с изменениями в законодательно-нормативном поле предмет независимой оценки в 2017 году значительно сужается, что меняет методологию и методику НОК. В приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки

качества оказания услуг организациями социального обслуживания» (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н) были введены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания. В число показателей входила «Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных». В Приказе Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н) такого показателя уже нет. Сравнивая методики 2014 г. и 2018 г., нельзя не обнаружить существенное упрощение опросной части методики независимой оценки. Так, в методике 2014 года клиентам учреждений предлагалось оценить следующие показатели:

- 1) «удовлетворенность оперативностью решения вопросов» (Вопрос анкеты: Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы? (да; нет)),
- 2) «наличие оборудования для предоставления социальных услуг» (Вопрос анкеты: Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг (да; нет)),
- 3) «удовлетворенность жилым помещением» (Вопрос анкеты: Удовлетворены ли вы предоставленным (жилым) помещением? (да; нет)),
- 4) «удовлетворенность питанием» (Вопрос анкеты: Устраивает ли Вас предоставляемое питание? (да; нет)),
- 5) «удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем» (Вопрос анкеты: Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре? (да; нет)),
- 6) «удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг» (да; нет) (Вопрос анкеты: Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг (да; нет)),
- 7) «удовлетворенность хранением личных вещей» (Вопрос анкеты: Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе) (да; нет)),
- 8) «удовлетворенность санитарным содержанием санитарно-технического оборудования» (Вопрос анкеты: Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях? (да; нет)),
- 9) «удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг» (Вопрос анкеты: Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг? (да; нет)),
- 10) «удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг» (Вопрос анкет-

ты: Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг? (да; нет)),

11) «удовлетворенность графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания» (Вопрос анкеты: Устраивает ли Вас график посещений родственниками в Центре? (да; нет)).

Указанные показатели были упразднены Приказом Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н. Наряду с этим, в список оцениваемых показателей не был включен опыт негативного взаимодействия сотрудников учреждения и клиента посредством анализа «количества зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг».

Говоря об изменениях в методологии и методике независимой оценки, нельзя не согласиться с мнением экспертов, что «процесс законодательного оформления НОК оставляет все меньше места собственно для общественной оценки, все больше уходит в область проверок, связанных с законодательной и нормативной практикой. Социальная инициатива «сверху» оказалась в рамках изначально жесткой конструкции, которая затрудняет процесс ее наполнения новыми смыслами и практиками «снизу» (Дудченко, Мытиль 2017, с. 76). Происходит выхолащивание, обеднение результатов независимой оценки, так как рекомендованная методика сводит процесс оценки к поверхностному описанию, а не выявлению хронических и ситуативных проблем в работе учреждений социальной сферы. Между тем качество услуги включает в себя множество аспектов: качество процесса разработки и оказания услуги, качество исполнения услуги, качество условий обслуживания, качество результата обслуживания.

В-третьих, предполагается, что участие в общественном совете представителей общественных организаций, общественных объединений, представляющих интересы граждан, обеспечивает независимость оценки качества социальных услуг. Однако далеко не всегда представители гражданской общественности обладают необходимыми знаниями и навыками в проведении исследований. В этом плане хочется отметить положительный опыт ряда субъектов РФ по формированию общественных советов по проведению независимой оценки с привлечением представителей научного сообщества, занимающихся вопросами оценки деятельности разных типов организаций. Это позволяет обеспечить соблюдение методологических и методических требований к сбору, обобщению, анализу информации, предъявляемых к теоретико-прикладным исследованиям. В таких советах проводится предпроектная и постпроектная рефлексия, адаптация инструмен-

тария исследования, проводится систематизация выявленных проблем, разрабатываются рекомендации по разным аспектам оказания услуг (в том числе не прописанных в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, разработанных Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации РФ). В случае возникновения каких-либо проблем по формированию общественного совета из числа представителей научного сообщества, общественный совет может подключать представителей экспертного сообщества, в том числе профессиональных социологов, к своей работе в консультативном формате.

Итоговый результат независимой оценки

Можно обозначить несколько проблемных точек, связанных с результатами независимой оценки.

Во-первых, требования к итоговому документу по результатам проведенной независимой оценки прописывается в техническом задании к государственному контракту, которое заключается между профильным министерством социальной сферы и организацией-оператором. Техническое задание разрабатывается и утверждается общественным советом по проведению независимой оценки качества условий предоставления услуг учреждений, подведомственных профильным региональным министерствам. Понятно, что чем детальнее и четче прописано техническое задание (состав и этапы работ, механизмы промежуточного и итогового контроля качества работ, список отчетных документов), тем меньше рисков получить итоговый аналитический документ низкого качества. Однако, как отмечалось выше, изменения нормативно-правового поля в отношении независимой оценки позволяют организациям-операторам максимально минимизировать свои временные и организационные затраты и свести саму работу к соблюдению формальных требований.

Во-вторых, нельзя не отметить проблему, которая может возникнуть уже в работе общественного совета по проведению независимой оценки качества условий предоставления услуг учреждениями социальной сферы. В 2017 году Общественный народный фронт разместил результаты проекта «Народная оценка качества», проведенного в ряде субъектов РФ (Калмыков и др. 2019, с. 1490). По итогам проекта выяснилось, что в состав трети общественных советов входят представители оцениваемых организаций, а рекомендации, которые дает общественный совет, написаны «под копирку». Таким образом, был поставлен вопрос о том, что система оценки не является независимой, а качество проведенных работ оставляет желать лучшего. Аналогичные риски были описаны

О.Н. Дудченко, А.В. Мытиль. Авторы выявили институциональную «ловушку» независимой оценки, связанную с тем, что НОК (и общественный совет соответственно) является социальной инициативой «сверху», а не сформированным запросом «снизу» (Дудченко, Мытиль 2017, с. 74).

В-третьих, возникает вопрос о практическом использовании результатов независимой оценки. Можно выделить как минимум три «целевые» группы, реально и потенциально заинтересованные в итоговой информации независимой оценки. Первая группа – потребители услуг учреждений социальной сферы. Изначально предполагалось, что информация об учреждениях, размещенная в открытом доступе, будет доступна для потребителей услуг. На основе данных они смогут принять решение о выборе учреждения (с учетом информации о качестве предоставляемых услуг, работы персонала, технической и инфраструктурной оснащенности и т.п.). Однако многочисленные исследования показали, что выбор учреждения происходит по принципу территориальной близости, на основе отзывов ближайшего окружения (особенно это касается учреждений образовательной сферы). Напротив, информацию с неадаптированного, сложного для обывателей сайта bus.gov о результатах независимой оценки большинство граждан не использует (Рагозина, Цацура 2015).

Вторая группа – управленческое звено учреждений и профильных региональных министерств (федеральный уровень имеет свою специфику, поэтому в данной статье он рассматриваться не будет). Если говорить об управленческом звене, необходимо отметить, что набор показателей, используемых в оценке, зачастую не дает нужной информации о работе и проблемах учреждения. Наряду с этим, зачастую отсутствуют инструменты и ресурсы влияния, чтобы изменить ситуацию.

Третья группа – общественный совет по проведению НОК. Совет работает с информацией, полученной с помощью использования унифицированной методики. Руководствуясь действующими нормативно-правовыми документами, итоги независимой оценки принимаются при условии соблюдения всех требований технического задания. Однако их практическое применение вызывает в большинстве случаев вопросы. Это снижает социальную значимость рассматриваемой технологии общественного контроля, превращая его в формальную процедуру.

Таким образом, анализ опыта проведения независимой оценки качества условия предоставления услуг организациями социальной сферы выявил целый спектр проблемных зон, позволяющих организациям-операторам выбрать эконом-пакеты для проведения работ. Безусловно, это снижает как качество полученных данных, так и доверие к ним. По итогам нескольких лет реализации этой

технологии общественного контроля можно сделать вывод: независимая оценка могла бы стать мощным инструментом повышения развития гражданского общества, диалога власти и общества. Однако на текущий момент имеют место риски, связанные с сужением предметной области независимой оценки, упрощением методологии и методики сбора информации, формализмом проведения процедур сбора, обобщения и анализа информации и, конечно, проблемами конкурсных процедур по определению исполнителя.

Если описанные в статье барьеры сохранятся, можно прогнозировать, что оценка качества услуг в социальной сфере будет приобретать все более формальный характер. А такая форма общественного контроля со временем утратит свою актуальность.

Библиографический список

Аналитический отчет независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и формирование рейтинга организаций социального обслуживания в 2020 году. Ростовская область. URL: <http://cso-1.ru/wp-content/uploads/2020/10/ao2020.pdf> (дата обращения: 20.07.2021).

Аналитический отчет о результатах проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания. Оператор - Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр ИНФО». Нальчик. 2017. URL: https://cz-nalchik.kbr.socinfo.ru/media/2018/06/21/1237981098/3Analiticheskij_otchet_o_provedenii_neza_enki_kachestva_iyulavgust_2017.pdf (дата обращения: 20.07.2021).

Аналитический отчет по результатам социологического исследования «Проведение независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Омской области». Оператор – ООО «Центр гуманитарных, социально-экономических и политических исследований – 2». 2017. URL: <http://www.omskmintrud.ru/Data/SocialServicesProvider/65/13/02%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%9A%D0%A6%D0%A1%D0%9E%D0%9D.pdf> (дата обращения: 20.07.2021).

Баева Е.С., Золотарев П.Н., Черкасов С.Н. Медико-социальный портрет потребителя лабораторных услуг медицинских организаций // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2019. 27(4). DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2019-27-4-482-486>.

Бутова Т. Г., Яковлева Е.Ю., Данилина Е.П., Белобородов А.А. Сервис и качество медицинских услуг // ЭПИ «Сервис в России и за рубежом».

2014. Т. 8, № 8 (55). С. 1–8. URL: <http://electronic-journal.rguts.ru> (дата обращения: 20.07.2021).

Бутова Т.Г., Динилина Е.П., Белобородова Ю.С., Белобородов А.А. Качество медицинского обслуживания: методологические проблемы практической оценки // *Современные проблемы науки и образования*. 2015. №5. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32664148> (дата обращения: 18.07.2021).

Дудченко О.Н., Мытиль А.В. Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития // *Социологическая наука и социальная практика*. 2017. Т. 5. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stanovlenie-instituta-nezavisimoy-otsenki-kachestva-voprosy-i-perspektivy-razvitiya>. DOI: 10.19181/snsr.2017.5.1.4993 (дата обращения: 20.07.2021).

Калмыков Н.Н., Ларина А.К., Славко М.А., Сатырть Т.С. О независимой оценке качества социальных услуг // *Экономические отношения*. 2019. Т. 9, №2. С. 1487–1500. URL: https://www.researchgate.net/publication/334719438_O_nezavisimoy_otsenke_kachestva_socialnyh_uslug. DOI:10.18334/eo.9.2.40523. (дата обращения: 18.07.2021).

Лакомова А.А. Общественный контроль и независимая система оценки качества работы организаций, предоставляющих социальные услуги // *Научный журнал «РЕМ: Psychology. Educology. Medicine»*. ISSN 2312-9352 (Online). № 3. 2016. С. 253–266. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/obschestvennyy-kontrol-i-nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-raboty-organizatsiy-predostavlyayuschih-sotsialnye-uslugi> (дата обращения: 18.07.2021).

Мицкевич Л.А. Представление публичных услуг как вид государственного управления // *Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт)*. Москва, 2007.

Независимая оценка на «отлично»: методические рекомендации [Электронный ресурс] / сост. А.С. Фомичев; под ред. Л.И. Ачекуловой. Красноярск. 2017. 62 с. URL: <http://files.rmc24.ru/region/pdf/metod1610.pdf> (дата обращения: 18.07.2021).

Отчет о проведении сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков социальных услуг Кировской области. Оператор – ООО «Академический центр». 2019. URL: <http://www.socialkirov.ru/social/root/uson/Rating.htm> (дата обращения: 18.07.2021).

Полевая Н.М., Ситникова В.В. Независимая оценка качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания Амурской области // *Вестник амурского государственного университета*. Серия: Гуманитарные науки. 2020. №88. С. 66–68.

Приказ Минтруда России № 217 от 24.05.2013г. «О пилотном проекте по проведению независимой

оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги». URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/61> (дата обращения: 18.07.2021).

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания». URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/339> (дата обращения: 18.07.2021).

Приказ Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». URL: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/1305> (дата обращения: 20.07.2021).

Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты // *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2015. № 1 (125). С. 3–13.

Указы Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/35261> (дата обращения: 20.07.2021).

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг 210-ФЗ». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/31584> (дата обращения: 20.07.2021).

Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38016> (дата обращения: 20.07.2021).

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38790> (дата обращения: 20.07.2021).

Федеральный закон от 05.12.2017 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». URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/42567> (дата обращения: 20.07.2021).

Формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих со-

циальные услуги. 2013. URL: http://www.beluno.ru/doc/_files_file_nezavisimaya_ocenka_seminar_nezavisimaya_ocenka_grani.pdf (дата обращения: 20.07.2021).

Щукина Н.П., Логинова И.А. Работе учреждений социального обслуживания населения – объемную и независимую оценку качества оказываемых услуг: метод. пособие. Самара: ООО «Офорт», 2014. 67 с.

Ястребова М.В. Качество медицинских услуг должен оценивать пациент – потребитель этих услуг // Экономическое возрождение России. 2011. № 2. С. 38–43.

References

Analytical report of an independent assessment of the quality of the conditions for the provision of services by social service organizations and the formation of a rating of social service organizations in 2020. Rostov Region, [Online], available at: <http://cso-1.ru/wp-content/uploads/2020/10/ao2020.pdf> (Accessed 20 July 2021).

Analytical report on the results of an independent assessment of the quality of work of organizations providing social services in the field of social services. Operator – Private educational institution of additional professional education «Center INFO». Nalchik. 2017, [Online], available at: https://cz-nalchik.kbr.socinfo.ru/media/2018/06/21/1237981098/3Analiticheskij_otchet_o_provedenii_neza_enki_kachestva_iyul-avgust_2017.pdf (Accessed 20 July 2021).

Analytical report based on the results of the sociological research «Conducting an independent assessment of the quality of the provision of social services by social service organizations in the Omsk region». Operator – Center for Humanitarian, Socio-Economic and Political Research – 2. 2017, [Online], available at: <http://www.omsk-mintrud.ru/Data/SocialServicesProvider/65/13/02%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%BF%D0%BE%20%D0%9A%D0%A6%D0%A1%D0%9E%D0%9D.pdf> (Accessed 20 July 2021).

Baeva, E.S., Zolotarev, P.N., Cherkasov, S.N. (2019), Medico-social portrait of the consumer of laboratory services of medical organizations, *Problems of social hygiene, health care and history of medicine*, 27 (4), DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2019-27-4-482-486>.

Butova T.G., Yakovleva E.Yu., Danilina E.P., Beloborodov A.A. (2014), Service and quality of medical services, *EPI «Service in Russia and abroad»*, vol. 8, no. 8 (55), pp. 1–8, [Online], available at: <http://electronic-journal.rguts.ru> (Accessed 20 July 2021).

Butova, T.G., Dinilina, E.P., Beloborodova, Yu.S., Beloborodov, A.A. (2015), Medical service:

methodological problems of practical assessment, *Modern problems of science and education*, no. 5, [Online], available at: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32664148> (Accessed 18 July 2021).

Dudchenko, O. N., Mytil, A. V. (2017), Formation of the Institute for Independent Quality Assessment: Issues and Development Prospects, *Sociological Science and Social Practice*, vol. 5, no. 1, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/stanovlenie-instituta-nezavisimoy-otsenki-kachestva-voprosy-i-perspektivy-razvitiya>, DOI: <http://doi.org/10.19181/snsp.2017.5.1.4993> (Accessed 20 July 2021).

Kalmykov, N.N., Larina, A.K., Slavko, M.A., Satory T.S. (2019), On an independent assessment of the quality of social services, *Economic relations*, vol. 9, no. 2, pp. 1487–1500, [Online], available at: https://www.researchgate.net/publication/334719438_O_nezavisimoy_ocenke_kachestva_socialnyh_uslug, DOI: <http://doi.org/10.18334/eo.9.2.40523> (Accessed 18 July 2021).

Lakomova, A.A. (2016), Public control and an independent system for assessing the quality of the work of organizations providing social services, *Scientific journal «PEM: Psychology. Educology. Medicine»*, ISSN 2312-9352 (Online), no. 3, pp. 253–266, [Online], available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/obschestvennyy-kontrol-i-nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-raboty-organizatsiy-predostavlyayuschih-sotsialnye-uslugi> (Accessed 18 July 2021).

Mitskevich, L.A. (2007), Presentation of public services as a type of public administration, *Public services: legal regulation (Russian and foreign experience)*, Moscow, Russia.

Independent evaluation as «excellent»: guidelines (2017), [Electronic resource], L.I. Achekulova, comp. A.S. Fomichev (ed.), Krasnoyarsk, pp. 62, [Online], available at: <http://files.rmc24.ru/region/pdf/metod1610.pdf> (Accessed 18 July 2021).

Report on the collection and generalization of information on the quality of the conditions for the provision of services by social service organizations included in the register of social service providers in the Kirov region. Operator - Academic Center, (2019), [Online], available at: <http://www.socialkirov.ru/social/root/uson/Rating.htm> (Accessed 18 July 2021).

Polevaya, N.M., Sitnikova, V.V. (2020), An independent assessment of the quality of the provision of social services by social service institutions in the Amur Region, *Bulletin of the Amur State University. Series: Humanities*, no. 88, pp. 66–68.

Order of the Ministry of Labor of Russia No. 217 of May 24, 2013 «On a pilot project to conduct an independent assessment of the quality of work of state (municipal) institutions providing social services», [Online], available at: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/61> (Accessed 18 July 2021).

Order of the Ministry of Labor and Social Protection of the Russian Federation of December 8, 2014

No. 995n «On the approval of indicators characterizing general criteria for assessing the quality of services provided by social service organizations», [Online], available at: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/339> (Accessed 18 July 2021).

Order of the Ministry of Labor of Russia of May 23, 2018 No. 317n «On approval of indicators characterizing general criteria for assessing the quality of conditions for the provision of services by social service organizations and federal institutions of medical and social expertise», [Online], available at: <https://mintrud.gov.ru/docs/mintrud/orders/1305> (Accessed 20 July 2021).

Ragozina, L.G., Tsatsura, E.A. (2015), Independent assessment of the quality of social services delivery: first results, *Monitoring of public opinion: economic and social changes*, no. 1(125), pp. 3–13.

Decrees of the President of the Russian Federation of May 7, 2012 No. 597 «On measures to implement the state social policy», [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/35261> (Accessed 20 July 2021).

Federal Law of 27.07.2010 No. 210-FZ «On the organization of the provision of state and municipal services 210-FZ», [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/31584> (Accessed 20 July 2021).

Federal Law of 28.12.2013 No. 442-FZ «On the Basics of Social Services for Citizens in the Russian Federation», [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38016> (Accessed 20 July 2021).

Federal law of 21.07.2014 No. 256-FZ «On Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation on the Issues of an Independent As-

essment of the Quality of Services Rendered by Organizations in the Sphere of Culture, Social Services, Health and Education», [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/38790> (Accessed 20 July 2021).

Federal Law No 392-FZ of 05.12.2017 «On Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation on Improving the Independent Assessment of the Quality of the Conditions for the Rendering of Services by Organizations in the Sphere of Culture, Health, Education, Social Services and expertise», [Online], available at: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/42567> (Accessed 20 July 2021).

Formation of an independent system for assessing the quality of the work of organizations providing social services (2013), [Online], available at: http://www.beluno.ru/doc/_files_file_nezavisimaya_ocenka_seminar_nezavisimaya_ocenka_grani.pdf (Accessed 20 July 2021).

Shchukina, N.P., Loginova, I.A. (2014), *The work of social service institutions is an objective and independent assessment of the quality of the services provided. Method. allowance*, OOO Etching, Samara, Russia.

Yastrebova, M.V. (2011), The quality of medical services should be assessed by the patient - the consumer of these services, *Economic Revival of Russia*, no. 2, pp. 38–43.

Submitted: 28.07.2021

Revised: 17.09.2021

Accepted: 30.09.2021