

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ ПО СОЦИАЛЬНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОЖИЛЫХ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА: СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ

А.И. Воронина^{1а}, Т.И. Касьянова^{2а}, Т.Е. Радченко^{3а}

^аУральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина

АННОТАЦИЯ:

Актуальность исследования. Качество различных услуг, в том числе социальных, чаще всего изучают, используя маркетинговый и правовой подходы. Но реже осуществляется исследование качества этого типа услуг в контексте проблематики социального государства, хотя именно обеспечение качества социальных услуг является одной из функций органов власти, выполняющих различные обязательства государства и создающих условия для повышения качества жизни граждан. В тоже время независимая оценка качества условий оказания услуг недостаточно изучена.

Цель исследования. Авторы статьи изучают состояние оценки качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан в условиях трансформации социального государства.

Методы. Для исследования помимо традиционных методов (анализ теоретической литературы, нормативно-правовых актов, статистических данных, отчетов по результатам независимой оценки условий оказания социальных услуг), применяется социологический метод полуструктурированного глубинного интервью, где интервьюерами являются поставщики услуг по социальному обслуживанию граждан, руководители Министерства социальной политики Свердловской области.

Научная новизна. Авторы статьи выявляют взаимосвязь между процессами трансформации РФ как социального государства и изменениями, происходящими в социальном обслуживании пожилых граждан. Они классифицируют причины, которые влияют на качество условий оказания услуг по социальному обслуживанию.

Результаты. Выявлено, что в течение последних лет происходят масштабные изменения в социальном обслуживании пожилых граждан: новые нормы, регулирующие предоставление социальных услуг, стандарты качества социальных услуг, состав поставщиков и т. д. Эти положительные изменения являются следствием процессов трансформации РФ как социального государства. К таким изменениям относится оценка качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан. Выявлены и классифицированы причины, препятствующие достижению высокого уровня качества условий оказания этого вида услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: услуги, социальное обслуживание, качество, оценка, социальное государство, трансформация.

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ: Воронина А.И., Касьянова Т.И., Радченко Т.Е. (2021). Оценка качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан в условиях трансформации социального государства: состояние и перспективы // Вопросы управления. № 6. С. 53–66.

Введение

Качество различных услуг, в том числе социальных, чаще всего изучают, используя маркетинговый и правовой подходы. Но реже осуществляется исследование качества этого ти-

па услуг, причем в контексте проблематики социального государства. Хотя именно обеспечение качества социальных услуг является одной из функций органов власти, выполняющих различные обязательства государства и,

¹AuthorID РИНЦ: 291208, ORCID: 0000-0002-2538-5627

²AuthorID РИНЦ: 339891

³AuthorID РИНЦ: 418117

прежде всего, создающих условия для повышения качества жизни граждан. А среди разных видов оценки качества услуг недостаточно изучена независимая оценка качества условий оказания услуг, в процесс которой в настоящее время вовлечены российские граждане.

Авторы статьи отмечают недостаточную степень изученности этого вида оценки, а также отсутствие классификации причин повышения или снижения качества условий оказания услуг. Очень мало статей, где выявляются связи между причинами и процессами трансформации социального государства. Для исследования, помимо традиционных методов (анализа теоретической литературы, нормативно-правовых актов, статистических данных, отчетов по результатам независимой оценки условий оказания социальных услуг), применяется социологический метод – полуструктурированное глубинное интервью, где интервьюерами являются поставщики услуг по социальному обслуживанию граждан, руководители Министерства социальной политики Свердловской области.

Методология

Для понимания условий, которые нужны РФ как социальному государству для выполнения своих обязательств посредством оказания услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан, а также для выявления причин, влияющих на качество услуг, обратимся к теоретическим аспектам социального государства. Проблематика социального государства и процессов его трансформации вызывает постоянный интерес у зарубежных и российских исследователей, представляющих различные науки. Предметами изучения становятся существующие модели социального государства и его характеристики, действия различных субъектов в условиях трансформации: например, в трудах таких авторов, как П. Розанваллон [1], Л. Н. Кочеткова [2], Н. А. Макашева [3], И. А. Григорьева [4], Г. Ю. Карнаш [5] и другие. Также это исследования, где выявляются причины, препятствующие развитию социального государства (R. Mishra [6], Е. Танчев [7], С. С. Ярошенко [8]), и даже прогнозы триумфального падения *Welfare State* или госу-

дарства всеобщего благосостояния [9]. Исследуются вехи трансформации социального государства, базовые ценности: справедливость, социальная сплоченность, общая направленность государства и гражданского общества на компромисс – как главные условия справедливой социальной политики [10]. Особый интерес представляют исследования, в которых как социальное государство оценивается РФ. Так, В. Д. Зорькин полагает, что Россия находится на пути строительства социального государства [11, с. 47]. Действительно, такая модель динамично изменяется. Одним из подтверждений этого вывода являются идеи, заявленные Президентом РФ в тексте Послания Федеральному Собранию в 2020 году: «Мы должны создать систему прочную, надёжную, неуязвимую и по внешнему контуру абсолютно стабильную, безусловно, гарантирующую России независимость и суверенитет. В то же время систему внутри себя живую, гибкую, легко и своевременно, главное, меняющуюся в связи с тем, что происходит в мире, вокруг нас, а главное, в связи с развитием самого российского общества... Такое обновление – неотъемлемое условие для прогрессивной эволюции общества и пусть не безошибочного, но стабильного развития, когда неизбежным остается главное – интересы России»⁴. Исследователи оценивают характеристики модели социального государства России, некоторые из них полагают, что она либеральная [12]. Обосновываются причины выбора идеологической перспективы либеральной модели развития. Так, А. В. Старшинова полагает, что именно выбор такой модели позволил наиболее быстро, посредством «шоковой» терапии преодолеть тормозящие механизмы, сложившиеся в советский период, перейти к новым социально-экономическим условиям, завершив модернизационные цели [13, с. 130].

Особый интерес представляет оценка системных изменений, обусловленных масштабными изменениями в Конституции РФ и системе публичного управления [14]. По мнению В. А. Ильина и М. В. Морева, за последние 25 лет российское общество никогда не

⁴Послание Президента РФ Федеральному Собранию. 15.01.2020. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_342959/ (дата обращения: 09.07.2021).

было так «заряжено» (причем конструктивно) на кардинальные перемены в системе государственного управления, от которого зависит решение социально-экономических вопросов [15, с. 20].

Да, в РФ есть определенные результаты по реализации модели социального государства. Расширяется состав поставщиков услуг по социальному обслуживанию, к которым в настоящее время относятся государственные и муниципальные организации, коммерческие и некоммерческие организации, индивидуальные предприниматели, между которыми есть конкуренция. Независимо от форм собственности организации имеют возможность получить государственное задание на оказание услуг по социальному обслуживанию граждан и реализовать его.

В настоящее время в ведении субъектов Российской Федерации или муниципальных образований находятся 4 714 организаций социального обслуживания. Удельный вес негосударственных организаций – поставщиков услуг в общем количестве организаций социального обслуживания всех форм собственности составляет 28,6 % (по состоянию на 01.01.2021)⁵, или 1 887 организаций, из них 1 118 социально ориентированных. При этом активность НКО, стремящихся войти в реестры поставщиков социальных услуг, повысилась в 2015 году после принятия Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «О социальном обслуживании граждан Российской Федерации» [16, с. 416].

Пополняется перечень социальных услуг: это услуги в сфере культуры, по охране здоровья, образованию, социальному обслуживанию, медико-социальной экспертизе. У граждан появилась возможность получать социальные услуги за счет разных источников финансирования (государственного, муниципального бюджетов или своих средств), что соответствует принципу социальной солидарности в решении социальных вопросов, расходы на которые перераспределяются между государ-

ством, бизнесом и гражданами, образующими структуры гражданского общества [13, с. 129].

Но, пожалуй, наиболее серьезный результат трансформационных процессов – создание государством условий для регулирования качества социальных услуг и обеспечения высокого уровня сервиса, благодаря внедрению государственных стандартов. Понятие «сервис» (англ. *service*) в русском языке означает «оказание услуг, совокупность средств для обслуживания пользователей», а также «систему организаций и служб, осуществляющих это обслуживание» [17, с. 23]. Естественно, что для поддержания должного уровня обслуживания и обеспечения качества поставщики услуг по социальному обслуживанию вынуждены использовать ГОСТы, что стало еще одним нововведением в их деятельности в следствие трансформации социального государства в РФ. Так, в ГОСТ Р 9001-2015 качество определяется как степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям. А стандарты социальных услуг понимаются как требования к составу, гарантированному объему и иным критериям качества. Обязательность применения стандартов была установлена федеральными законами от 10.12.1995 № 195-ФЗ и от 02.08.1995 № 122-ФЗ.

Для всех поставщиков услуг по социальному обслуживанию обязательным условием стало участие в независимой оценке качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию граждан. В тоже время исполнительные органы государственной власти соответствующими приказами обязали организовывать все процедуры этого вида оценки⁶, используя для этого Методику независимой оценки качества условий оказания социальных услуг, которая была разработана в 2018 году Министерством труда и социального развития РФ для учреждений здравоохранения, культуры, образования и социального обслуживания граждан. Процедура оценки регламентирована нормативными актами Правительства РФ и субъектов РФ. Показатели, кри-

⁵Об утверждении Порядка осуществления мониторинга социального обслуживания граждан в субъектах Российской Федерации, а также форм документов, необходимых для осуществления такого мониторинга : Приказ Минтруда России от 18.09.2014 № 651н.

⁶О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов : Федеральный закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ (утратил силу) // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7370/ (дата обращения: 05.07.2021).

терии и результаты оценки жестко встроены в государственную систему сбора, анализа и обработки данных, что затрудняет возможность оперативно внести изменения или учесть особенности форм социального обслуживания. Процедура оценки проходит во всех учреждениях социального обслуживания при периодичности не реже, чем один раз в 3 года. При этом оценивается только сервисное обслуживание или качество условий оказания услуг. Был установлен единый порядок расчета показателей⁷, к которым отнесли открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания; удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. В проведение этого вида оценки вовлекли общественные советы, созданные при исполнительных органах государственной власти субъектов РФ.

По сути созданы определенные условия для общественного контроля как одной из характеристик социального государства: «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности»⁸.

Масштабные изменения, безусловно, отражаются и в системе социального обслуживания пожилых граждан, которая вынуждена реагировать как на процессы трансформации социального государства, так и ожидания граж-

дан. Организации – поставщики услуг по социальному обслуживанию учитывают, что в структуре населения увеличивается доля граждан пожилого возраста благодаря увеличению продолжительности жизни. Поставщикам также приходится признать появление новых характеристик у пожилых россиян, которых еще не было двадцать лет назад. Так, многие россияне, несмотря на пенсионный возраст, сохраняют физическую и интеллектуальную активность, что, естественно, влияет на приоритеты их потребностей и на запросы в конкретных услугах, удовлетворение которых позволяет развиваться, общаться и получать положительные эмоции.

Но наряду с активными пожилыми гражданами по-прежнему есть немощные, для которых очень нужны услуги, позволяющие преодолеть или смягчить жизненные трудности, или адаптироваться к таким трудным жизненным ситуациям, как болезни и одиночество. Как следствие, появились изменения и в деятельности организаций социального обслуживания. Если в предыдущие десятилетия для оказания услуг пожилым гражданам достаточно было, чтобы государственные учреждения работали и их финансировали, то в настоящее время они должны обеспечивать высокий уровень качества услуг и соответственно осуществлять управление по результатам, а также применять маркетинговый подход. К тому же «предыдущий подход в управлении привел к постоянному росту бюджетных расходов, несмотря на снижение результативности в достижении задач, для которых создавались эти учреждения» [18, с. 15].

Мощным импульсом для многочисленных изменений стало принятие Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ⁹, включая установление обязательных требований в повыше-

⁷ Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы : Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23.05.2018 № 317н // Информационно-правовой портал Гарант. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71865442/> (дата обращения: 06.07.2021).

⁸ Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации : Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 05.07.2021).

⁹ О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в связи с совершенствование правового положения государственных (муниципальных) учреждений : Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 24.02.2021) // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_100193/ (дата обращения: 05.07.2021).

нии качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан. Изменилась классификация факторов, влияющих на признание прав граждан в получении конкретных услуг и, конечно же, их потребностей. Исключение из 442-ФЗ таких факторов, как пенсионный возраст и состояние здоровья (инвалидность), учет которых ранее был необходим для последующего получения соответствующих услуг¹⁰, сильно повлияло на увеличение категорий граждан – потребителей услуг по социальному обслуживанию. В настоящее время для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании (и в соответствующих услугах) учитывается такой фактор, как индивидуальная нуждаемость или наличие конкретных обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности.

Но одновременно с перечисленными изменениями возник запрос общества на разные формы социального обслуживания и обеспечение качества условий для оказания соответствующих услуг. Ответом на таковой запрос стали такие формы обслуживания граждан, как стационарное, полустационарное и домашнее, а также различные услуги, предлагаемые поставщиками (комплексными центрами социального обслуживания, некоммерческими организациями, индивидуальными предпринимателями). Но изменения и нововведения не всегда приводят к положительным результатам. Всегда есть риски, что поставщиками, в частности, частными не будет обеспечен необходимый уровень качества услуг по социальному обслуживанию. Действительно, с одной стороны, «участие частных поставщиков в сфере государственных закупок на социальные услуги позволяет более гибко адаптироваться к разнообразию и вариативности спроса. Но, с другой стороны, существует значительный риск того, что ориентированные на рынок частные поставщики ставят во главу угла прежде всего экономические интересы, а не качество услуг по уходу, особенно после того, как правительство подписывает с ними договор купли-продажи. Соответственно, могут быть проблемы по обеспечению качества» [19,

с. 2]. Несмотря на внедрение маркетингового подхода для создания конкуренции в деятельность организаций-поставщиков, обеспечение услуг высокого качества остается одной из проблем. Конечно, есть множество причин, которые снижают ожидаемое качество, и среди них факторы индивидуального характера, которые влияют на восприятие гражданами, в том числе пожилыми, качества услуг по социальному обслуживанию: это место жительства, форма оказания услуг, наличие или отсутствие взрослых детей и другое. Этот фактор признается как российскими, так и зарубежными исследователями социального обслуживания, например, А. М. Макдугл, С. Мейер и Ф. Хэнди [20].

По мнению авторов статьи, во всех регионах РФ есть общие характеристики и проблемы, сопровождающие процедуры оценки качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан. Проверка теоретической гипотезы осуществлялась на материалах Свердловской области. Помимо традиционных методов, таких как изучение теоретических материалов, анализ нормативных правовых актов и статистических данных, используется такой социологический метод качественного исследования, как полуструктурированное экспертное интервью. Возможность его использования обусловлена тем, что проведение независимой оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию граждан является типичным случаем для всех субъектов РФ. Именно поэтому для отбора экспертов использована выборка типичных случаев [21, с. 44], которая, несмотря на небольшое количество экспертов, тем не менее позволяет выявлять типичные и повторяемые суждения и мнения. Всего было опрошено 15 экспертов, критериями отбора которых стали опыт в управленческой деятельности в сфере социального обслуживания (не менее пяти лет), участие в организации и проведении независимой оценки не менее двух раз, а также положительная репутация в профессиональной среде. Для интервью был разработан соответствующий гайд (сценарий). По результатам

¹⁰ Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации : Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) // КонсультантПлюс. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 05.07.2021).

исследования разработаны предложения для Министерства социальной политики Свердловской области по совершенствованию оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан.

Результаты и обсуждение

Результаты проведенного исследования позволили выявить состояние и проблемы, характерные для оценки качества услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан в Свердловской области.

1. Неточность в разработанной Министерством труда и социального развития РФ методике, именно – в определении объекта оценки.

Открытым остается вопрос, что реально должно оцениваться и принесет пользу государству и гражданам: качество услуг или качество условий оказания социальных услуг?

С одной стороны, за последние 3 года федеральные законодатели пересмотрели систему независимой оценки качества услуг. Если ранее предписывалось проводить независимую оценку качества работы учреждения (в соответствии с ГОСТ), то после 2018 года требуется проведение независимой оценки качества условий оказания социальных услуг, т. е. только сервисных характеристик обслуживания. Но с другой – такое решение ограничило как государство, так и общество в получении полной и объективной информации для последующих управленческих решений по совершенствованию качества социальных услуг.

Приведем мнение эксперта – руководителя некоммерческой организации в сфере социального обслуживания: *«Условия оказания услуг – это самое начало, что скорее относится к поставщику услуг. А качество – это результат, который получает потребитель. И как проверить качество, оценивая только условия?»* (стаж управленческой деятельности более 10 лет, успешное участие руководимой организации в процедуре независимой оценки, высокий уровень репутации). Созвучно по выводам мнение и другого эксперта: *«Да, это два разных понятия. Когда нас проверяют, мы все рассказываем и показываем. И мы понимаем, что условия косвенно сказываются на качестве оказания самой услуги, на восприятии клиента. Может, оценка качества условий ак-*

туальна для стационарных учреждений, но не для всех форм» (руководитель центра социального обслуживания, стаж управленческой деятельности более 16 лет, успешное участие руководимой организации в процедуре независимой оценки, высокий уровень репутации).

На важность оценки результата, который получает гражданин от оказания услуги, обращает внимание и другой эксперт: *«Условия зависят от формы социального обслуживания, а качество социальных услуг нужно рассматривать в соответствии с результатом, который ожидает и получает гражданин»* (руководитель управления социальной политики, стаж управленческой деятельности более 20 лет, успешное участие руководимой организации в процедуре независимой оценки, высокий уровень репутации). Эти экспертные мнения созвучны теоретическим выводам о том, что изучение только условий оказания социальных услуг автоматически не улучшает их качество, тем более что при отсутствии некоторых условий (например, здание, требующее ремонта), тем не менее, качество услуг может быть высоким.

2. В содержании методики уже есть вопросы, относящиеся к оценке управленческих действий поставщиков услуг, необходимость и своевременность которых позволяет достичь качества услуги.

Их нужно дополнить вопросами, формулируемыми в соответствии с показателями, позволяющими объективно оценивать результаты услуг как удовлетворение потребностей пожилых граждан в улучшении качества жизни и состоянии здоровья. Такими показателями могут быть следующие: 1) снижение уровня нуждаемости в социальном обслуживании; 2) перевод со стационарного на полустационарное обслуживание.

Приведем мнение эксперта – руководителя некоммерческой организации: *«Я считаю, что методика независимой оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию не позволяет проанализировать, насколько поставщиком был достигнут результат. Как его можно оценить? Во-первых, я полагаю, что нужно обращаться к отчетам организаций, анализируя которые можно понять причины, по которым клиент был снят*

с обслуживания (смерть, переселение в другой город или район или другое).» (стаж управленческой деятельности более 10 лет, успешное участие руководимой организации в процедуре независимой оценки, высокий уровень репутации).

И для получения ответов на приведенные вопросы, по мнению одного из экспертов, нужно анализировать информацию из отчетов о деятельности организаций и индивидуальные карты обслуживания клиентов: «В методике независимой оценки не учитывается информация из отчетов о деятельности организаций. Можно смотреть в индивидуальной карте обслуживания клиента, сколько было новых услуг или новых поставщиков: это позволяет понять, что было сделано для того, чтобы гражданин удовлетворил свои потребности».

3. Другим препятствием для объективной оценки качества социальных услуг является игнорирование форм социального обслуживания в методике.

Следующим образом оценивает существующую ситуацию один из экспертов: «Раньше при оценке учитывались три формы: для стационарных учреждений, полустационарных и на дому. Сейчас форма единая, и возникает коллапс, мы даже в Минтруд обращались. Показатели нормальные. Но измените методику расчета, предусмотрите показатели для оценки каждой формы социального обслуживания, учтите специфику, в том числе и особенности клиентов» (руководитель организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики, стаж управленческой деятельности более 5 лет). Представляет интерес мнение руководителя некоммерческой организации в сфере социального обслуживания (стаж управленческой деятельности более 10 лет, успешное участие в процедуре независимой оценки): «Да, комфортность получения услуги – очень значимый показатель для положительной оценки качества. Но он очень специфичный, его характеристики зависят от вида услуг и формы обслуживания клиента. Например, при оказании стационарных или полустационарных услуг, конечно, для клиентов важны комфортность места и время ожидания получения услуги. Но

наша некоммерческая организация обслуживает на дому 1 200 клиентов, и социальные работники приходят к ним по расписанию. Соответственно возникает вопрос: а какие характеристики комфортности места и времени ожидания оценивать в этой ситуации?».

Это мнение дополнено мнением эксперта, работающего в одном из территориальных управлений социальной политики: «Да, важно исполнить услугу в соответствии со стандартом, что требует оценки удовлетворения потребностей и учета мнения потребителя. Нужно учитывать и отзывы клиентов, при этом особенно интересны положительные отзывы».

4. Много нареканий у экспертов к выбору исполнителей – операторов для проведения оценки.

Так, в соответствии с 44-ФЗ возможно признать победителем того, кто заявил минимальную цену контракта. Экспертами отмечено снижение стоимости с 1 млн до 130 тыс. руб. Приводим мнение эксперта, руководителя независимой исследовательской компании, участника независимой оценки качества услуг более 5 раз: «Это существующая система государственных закупок, торгов, которая не только нивелирует разницу между профессиональными и непрофессиональными исполнителями, но и более того ущемляет права и возможности именно профессионалов. Почему? А именно я, как профессионал, никогда не пойду на 50–70 % снижения стартовой цены, потому что знаю, что за 130 тыс. руб. нельзя сделать ту работу, которую нужно было сделать за 500 тыс. руб.». Эксперты отмечают, что исполнители часто не знакомы со спецификой оказания услуг по социальному обслуживанию и психологией потребителей такого типа услуг. «Проверяющей была девушка, ее нашли во „ВКонтакте“, дали список вопросов, сказали куда идти, познакомили с принципами проведения опроса и все. А этот человек с улицы и не в теме» (руководитель центра социального обслуживания, стаж работы более 20 лет).

5. Часто все организационные и финансовые усилия по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию обесцениваются, так как

не предпринимаются какие – либо управленческие действия по устранению выявленных проблем.

Так, одно из условий качества оказания услуг – это комфортность. Для оценки установлен соответствующий показатель. Для его достижения органы власти и организации – поставщики услуг по социальному обслуживанию граждан поддерживают должное состояние зданий и помещений. Но анализ отчетов по независимой оценке позволяет сделать следующие выводы: ежегодно повторяются пожелания респондентов по ремонту некоторых зданий и помещений. Приведем мнение эксперта – руководителя организационно-аналитического отдела Министерства социальной политики (стаж управленческой деятельности более 5 лет): *«Есть недостатки, которые отражены в рекомендациях, но реализовывать их учреждения не могут даже за три года до очередного проведения независимой оценки. Некоторые учреждения находятся в арендованных помещениях, поэтому не могут сделать пандусы, расширить дверные проемы. Другие размещены в старых зданиях, которые невозможно переделать».*

Аналогичное мнение эксперта из центра социального обслуживания, имеющего стаж работы более 15 лет: *«Учреждение 10 лет получает одни и те же замечания, и ничем ему не помогают (я имею в виду финансирование, новое здание и т. д.)».*

Выявленную проблему, безусловно, можно решить только при наличии средств, целенаправленно выделяемых на строительство новых зданий для учреждений социального обслуживания, причем во всех регионах РФ. Учитывая масштабность проблемы, Правительство Российской Федерации подготовило проект распоряжения «О программе „Содействие приведению в субъектах Российской Федерации организаций социального обслуживания в надлежащее состояние, а также ликвидации очередей в них“ на 2018–2022 годы», но распоряжение было не реализовано из-за непредвиденных значительных бюджетных расходов, направленных на ликвидацию последствий эпидемии COVID-19.

6. Недостаточный уровень информированности о социальных услугах тех граждан, ко-

торые в настоящий момент пока не являются их получателями.

Эксперты отметили проблемы, препятствующие достижению такого показателя, как «открытость информации об услугах социального обслуживания». Конечно, все государственные учреждения, занимающиеся оказанием таковых услуг, своевременно размещают и обновляют информацию на официальном сайте (bus.gov.ru) в интернете. Но этих действий недостаточно. Часто пожилые люди слышали о существующих формах социального обслуживания, однако не связывают их с организациями социального обслуживания, не знают, куда обращаться. О том, как решить эту проблему, интересно мнение эксперта, руководителя некоммерческой организации в сфере социального обслуживания (стаж управленческой деятельности 15 лет, высокий уровень профессиональной репутации): *«Да, очень значимый показатель открытости информации о центрах социального обслуживания и доступности получения услуг. Но люди не знают о возможностях социальных служб: они не представляют, что мы делаем и чем им можем помочь. В СМИ практически не говорят о социальном обслуживании. Необходимо искать простые и надежные способы информирования населения: это могут быть не только средства массовой информации, но и социальная реклама. Важно привлечь внимание населения к этим услугам».*

Решение этой проблемы возможно разными способами, в том числе посредством разработки конкретных проектов, которые могут реализовать как маркетинговые компании, так и студенческие проектные группы. Важно проанализировать, насколько органы власти и поставщики социальных услуг удовлетворяют индивидуальные потребности граждан. Общая тенденция в обществе – это расширение потребностей разных категорий граждан и ожидаемых способов их удовлетворения. В каждом субъекте РФ власти предпринимают конкретные действия. Так, в Свердловской области гражданам предлагают следующие дополнительные услуги по социальному обслуживанию: организация помощи в проведении ремонта жилых помещений, уборка жилых помещений, доставка готового пи-

тания на дом, сопровождение в медицинские организации, уход за волосами (стрижка), содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг [23, с. 95]. Такие услуги на дому для граждан, как правило, успешно оказывают некоммерческие организации по весьма умеренным тарифам: в Свердловской области восемь некоммерческих организаций – поставщиков услуг по социальному обслуживанию¹¹.

Но и в этой ситуации есть следующие причины, препятствующие или оказанию услуги, или ее качеству: это низкий уровень доходов большинства пожилых граждан, сложности в привлечении средств благотворителей для полной или частичной оплаты расходов для оказания услуг. Похожие сложности в деятельности некоммерческих организаций – поставщиков услуг на дому для пожилых граждан наблюдаются во многих регионах страны, что отмечают российские исследователи НКО И. В. Мерсиянова и В. Б. Беневоленский [24, с. 83] и Е. О. Шмудевич [25, с. 150]. Решение этой проблемы – в расширении профилактической работы с теми людьми, которые пока не нуждаются в социальном обслуживании, и предотвращении будущего возможного неблагополучия. В системе независимой оценки качества условий оказания социальных услуг профилактическая работа не учитывается. Приведем мнение представителя руководства центра социальной работы, стаж работы 20 лет: *«Социальные услуги – это только те, которые определены Управлением социальной политики по признаку „нуждаемость“. Участники профилактической работы – это активные пожилые люди, у которых масса энергии: они посещают Школу пожилого возраста, участвуют в волонтерской деятельности, могут сами вести клубы по интересам. Вторая направленность профилактической работы – это помощь в работе с недееспособными, слабыми, с психиатрической патологией, когда люди не могут сами даже пригласить социального работника. Наши сотрудники для помощи формируют группы активистов, волонтеров».*

7. Отсутствие обратной связи между организаторами проведения процедур оценки и поставщиками услуг.

Приведем мнение эксперта – заместителя руководителя центра социальной работы, стаж работы более 20 лет: *«Мы вообще не имеем обратной связи по результатам оценки. У нас собрали информацию, прошло время. Мы видим у нас, допустим, такой-то рейтинг. У нас высокий, но почему именно такой, нам никак не объясняют. Правда, когда мы заняли второе место, нас не волновало объяснение, так как перед нами в рейтинг вошло учреждение, которое очень сильное. А допустим, если вы заняли 186 место, то должны понимать, почему именно так».*

8. При независимой оценке не учитывается передовой опыт конкретных центров, которые оказывают услуги не только немощным, но и активным пожилым гражданам.

По мнению экспертов, в содержании норм, регулирующих предоставление услуг по социальному обслуживанию (442-ФЗ), проявляется патерналистский подход, но не учитывается маркетинговый подход: *«Социальная услуга – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности».*

Некоторые учреждения социального обслуживания уже переросли требования, установленные таковой нормой. Они, управляя процессом оказания услуг и достигая высокого качества, опережают нормы действующего законодательства. Приведем мнение руководителя одного из центров, стаж руководящей работы более 20 лет: *«Мы с 2013 года работаем в системе менеджмента качества. Его идеология заключается в том, что требования к услугам формирует не только заказчик (в нашем случае Министерство социальной политики), но и потребитель. Это целая технология, которая описана в системе менеджмента качества. Но требования к услуге выше стан-*

¹¹Ресурсный центр «Офис НКО»: Портал ассоциации социально ориентированных некоммерческих организаций Свердловской области.

дарта может предъявлять и сама организация. Еще момент. Такая организация, как наша, предъявляет требования выше, чем требования стандарта».

Эксперты высказывают пожелания по совершенствованию методики независимой оценки: *«Может, стоит ввести дополнения. Если учреждение делает что-то больше, чем принято обычно, почему бы им не давать дополнительные баллы, они ведь старались»* (представитель руководства центра социального обслуживания, стаж руководящей работы более 20 лет).

По результатам проведенного исследования разработаны следующие предложения.

1) Методика независимой оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию требует совершенствования.

2) В методике нужно сохранить унифицированные вопросы для опроса потребителей услуг, т. е. без учета форм социального обслуживания.

3) В то же время требуется внести в методику вопросы, учитывающие качество условий оказания услуг в таких формах, как на дому, полустационарное, стационарное социальное обслуживание.

3) Уменьшить объем выборки, установленной Министерством труда и социального развития РФ: отказаться от опроса 40 % контингента потребителей, так как масштабность часто приводит к фальсификации результатов опроса.

4) Формировать базы данных о респондентах для проверки достоверности результатов независимой оценки.

5) Пересмотреть вопросы, направленные на выявление мнения об оценке доступности среды и комфортности получения услуг:

- учитывать формы обслуживания;
- выявлять не только мнение потребителей услуг, но и родных, представляющих интересы клиентов (в частности, недееспособных).

6) Использовать следующие способы информирования населения об услугах по социальному обслуживанию:

- средства массовой информации,
- социальная реклама,
- информирование через сотрудников ме-

дицинских и других учреждений, работающих с пожилыми гражданами;

7) Привлекать для разработки проектов по модернизации услуг и условий их оказания:

- маркетинговые компании;
- студенческие проектные группы.

8) Продолжить изучать потребности клиентов.

9) Дополнить методику вопросами о новых формах работы поставщиков услуг по социальному обслуживанию.

10) Внедрить технологию личного консультирования клиентов:

- реализовать при этом такую задачу, как вовлечение человека в систему оказания услуг;
- создать условия для получения пожилыми людьми опыта участия в разных формах активности и услугах.

Комплекс этих мер необходим для совершенствования оценки качества оказания услуг по социальному обслуживанию. Предлагаемые меры могут способствовать повышению качества услуг и выполнению основной задачи социального государства, а именно – повышению качества жизни людей.

Заключение

В настоящее время в РФ многое сделано для проведения оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию пожилых граждан. Осуществление этого вида оценки в последние три года стало следствием различных процессов трансформации социального государства и, конечно же, системы социального обслуживания российских граждан. Положительно то, что разработана и применяется методика, в которой предусмотрены разные методы сбора информации и, прежде всего, опрос. В течение 3 лет обретен опыт, как исполнительными органами власти – организаторами этой процедуры, так и операторами, выполняющими государственный заказ по проведению оценки, а также поставщиками услуг и потребителями – участниками опросов. Заслуживает одобрения то, что во многих регионах по результатам этого вида оценки составляют рейтинги организаций – поставщиков социальных услуг, принимают обоснованные управленческие решения. По некоторым показателям достигнут хороший уровень качества условий оказания услуг по со-

циальному обслуживанию пожилых граждан: от 95 до 99 %. Но опыт, накопленный практиками, а также результаты научных исследований позволяют делать вывод и о том, что нужно вносить коррективы в действующую методику оценки, при этом учитывать классификацию причин, влияние которых способствует или повышению, или снижению качества условий оказания услуг. Это такие причины, как несовершенство методологии, применяемой для оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию, как следствие, недостатки в методике: игнорирование форм социального обслуживания, отсутствие показателей для оценки конкретных форм социального обслуживания, итогового результата оказания услуг. Это преувеличение значимости количественных методов оценки, большой объем выборки и количества респондентов, в результате чего часто фальсифицируются результаты опросов, достоверность которых сложно проверить.

К сожалению, на результаты этого вида оценки влияет и несовершенство 44-ФЗ, следствием чего является отбор операторов, заявивших минимальную цену контракта, но профессионально не готовых выполнить государственный заказ по этому виду оценки даже потому, что они не знают специфики потребителей и услуг по социальному обслуживанию. Следующая группа причин, отрицательно влияющих на успешность проведения оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию – организа-

ционные. Это незавершенность управленческого цикла: результаты получены, проблемы выявлены на региональном уровне, но часто не предпринимаются конкретные управленческие действия по их устранению. Отсутствует обратная связь между организаторами проведения процедур оценки и поставщиками услуг, как следствие, многие поставщики не понимают, в чем недостатки их деятельности. При подведении результатов оценки и последующих управленческих решениях не учитывается передовой опыт конкретных центров, которые оказывают услуги не только немощным, но и активным пожилым гражданам. Это проблемы социально-психологического характера, влияющие на оценки, в частности, социальная закрытость пожилых людей в сельской местности, их низкая активность, часто из-за того, что потенциально востребованные формы социального обслуживания в конкретном сельском районе отсутствуют. Далее, недостаточный уровень информированности о социальных услугах граждан, которые в ближайшие годы станут их получателями и тем самым обеспечат для себя достойный уровень комфортности жизни.

Но есть возможность для объединения усилий теоретиков и практиков, при этом не только для совершенствования методики оценки условий оказания услуг, но и для поиска новых резервов, использование которых позволит повысить качество этих услуг и способствовать реализации идей социального государства.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Розанваллон П. (1997). Новый социальный вопрос: Переосмысливая государство всеобщего благосостояния / Пер. с фр. М. : Ad Marginem, 188 с.
2. Кочеткова А.Н. (2010). Теория и практика социального государства: социально-философский анализ: диссертация на соискание ученой степени доктора философских наук / Кочеткова Людмила Николаевна ; Российский государственный социальный университет. Москва. 260 с.
3. Макашева Н.А. (2003). Дж. М. Кейнс и Россия: обнадеживающее начало несостоявшегося диалога // *Общественные науки и современность*. № 5. 108 с.
4. Григорьева И.А. (2012). Развитие теоретических подходов к социальной политике в 1990-2000-х гг. // *Общественные науки и современность*. № 3. С. 145–155.
5. Канарш Г.Ю. (2018). Социальное государство: исторический генезис и современные модели // *Знание. Понимание. Умение*. № 1. С. 128–142.
6. Mishra R. (1990). The welfare state in capitalist society: Policies of retraining and maintenance in Europe, North America and Australia. New York: Harvester Wheatsheaf. 152 p.
7. Танчев Е. (2007). Социальное государство (всеобщего благосостояния) в современном кон-

ституционализме // Сравнительное Конституционное Обозрение. № 4 (61). С. 60–67.

8. Ярошенко С.С. (2006). Четыре социологических объяснения бедности (опыт анализа зарубежной литературы) // Социологические исследования. № 7. С. 34–42.

9. Сидорина Т.Ю. (2012). Операция «Welfare state»: решило ли государство всеобщего благосостояния проблемы идеального государства? // TERRA ECONOMICUS. Т. 10. № 3. С. 84–99.

10. Канарш Г.Ю. (2020). Незачем резать курицу, несущую золотые яйца: социальное государство и его трансформации в начале XXI в. // Социологические исследования. № 6. С. 51–60.

11. Зорькин В.Д. (2008). Социальное государство в России: проблемы реализации // Сравнительное конституционное обозрение. № 1 (62). С. 46–50.

12. Ушакова Э.Т., Фролова Е.А. (2011). Социальное государство: теоретическая концепция и особенности ее практической реализации // Вестник Томского государственного университета. Экономика. № 1 (13). С. 31–40.

13. Старшинова А.В. (2012). Идеологические основания модели социального государства в России // Дискуссия. № 4 (22). С. 127–135.

14. Скоробогатый П., Обухова Е. (2020). Конституционный госповорот // Эксперт. 20 янв. URL: <https://expert.ru/expert/2020/04/konstitutsionnyj-gospovorot>.

15. Ильин В.А., Морев М.В. (2020). Ещё один шаг к «долгому государству» В. Путина // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. Т. 13. № 1. С. 9–33.

16. Старшинова А., Бородкина О. (2020). Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики // Журнал исследований социальной политики. Т. 18. № 3. С. 411–428.

17. Зайковский В.Н. (2014). «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. Т. 10. № 24 (261). С. 18–28.

18. Илларионов И.В. (2014). Управление про-

цессами оказания государственных социальных услуг в системе социального обслуживания населения: диссертация на соискание академической степени магистра / Илларионов Илья Владимирович; Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина. Екатеринбург. 138 с.

19. Song H., Yu S. and Sun T. (2020). Reducing the quality risk of elderly care services in government procurement from market-oriented private providers through ex ante policy design: lessons from the principal-agent theory analysis, *BMC Health Services Research*, pp. 1–11.

20. McDougale L. M., Meyer S., Handy F. (2018). Individual- and Contextual-level factors affecting the use of social support services among older adults, *Journal of Social Service Research*, vol. 44, no. 1, pp. 108–118.

21. Штейнберг И.Е. (2014). Неформализованные данные: методы сбора и анализа // Социология. 4М. № 38. С. 38–70.

22. Корнилова М.В. (2020). Основные проблемы реализации государственной программы «Московское долголетие» в оценках пожилых москвичей // Социальная политика и социология. Т. 19. № 2. С. 73–78.

23. Воронина Л.И., Слепцова И.Э., Колесникова В.В. (2020). Маркетинговый подход к оказанию социальных услуг некоммерческими организациями для граждан пожилого возраста: анализ качества и способы его повышения // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий: Материалы VI Международной научно-практической конференции. Екатеринбург. Т. 1. С. 93–98.

24. Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б. (2017). НКО как поставщики социальных услуг: верификация слабых сторон // Вопросы государственного и муниципального управления. № 2. С. 83–104.

25. Беневоленский В.Б., Шмелевич Е.О. (2013). Государственная поддержка социально ориентированных НКО в свете зарубежного опыта // Вопросы государственного и муниципального управления. № 3. С. 150–175.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ:

Воронина Людмила Ивановна – Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (620002, Россия, Екатеринбург, ул. Мира, 19); l.i.voronina@urfu.ru.

Касьянова Татьяна Ивановна – Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (620002, Россия, Екатеринбург, ул. Мира, 19); kasyanova.t@gmail.com.

Радченко Татьяна Евстафьевна – Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (620002, Россия, Екатеринбург, ул. Мира, 19); T.E.Radchenko@urfu.ru.

ASSESSMENT OF THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES PROVISION FOR THE ELDERLY IN THE CONTEXT OF THE TRANSFORMATION OF THE SOCIAL WELFARE STATE: STATUS AND PROSPECTS

L.I. Voronina^{12a}, T.I. Kasyanova^{13a}, T.E. Radchenko^{14a}

^aUral Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

ABSTRACT:

Research relevance. The quality of various services, including social ones, is most often studied using marketing and legal approaches. Less often the study of the quality of this type of service is carried out in the context of the problems of the welfare state. Although it is one of the functions of the government bodies to provide the quality of social services and to create conditions for improvement of the quality of life of citizens. At the same time, an independent assessment of the quality of the services provision has been understudied.

The research goal is to study the state of quality assessment of social services for the elderly in the context of the transformation of the welfare state.

Methods. In addition to traditional methods (analysis of theoretical literature, regulatory legal acts, statistical data, reports based on the results of an independent assessment of the conditions for the provision of social services), a sociological method is used – a semi-structured in-depth interview, where interviewers are social service providers, heads of the Ministry of Social Policy of the Sverdlovsk Region.

Scientific novelty. The article reveals the correlation between the processes of transformation of the Russian Federation as a social welfare state and the changes taking place in the social services for the elderly. It classifies the causes that affect the quality of the social services provision.

Results. It was revealed that in recent years there have been large-scale changes in social services for the elderly: new norms governing the provision of social services, quality standards of social services, the list of providers, etc. These positive changes are a consequence of the processes of transformation of the Russian Federation as a social welfare state. These changes include the assessment of the quality of the social services provision for the elderly. This research reveals and classifies the reasons that prevent the achievement of a high level of quality of the services provision.

KEYWORDS: services, social services, quality, assessment, social welfare state, transformation.

FOR CITATION: Voronina L.I., Kasyanova T.I., Radchenko T.E. (2021). Assessment of the quality of social services provision for the elderly in the context of the transformation of the social welfare state: status and prospects, *Management Issues*, no. 6, pp. 53–66.

REFERENCES

1. Rosanvallón P. (1995). La Nouvelle Question sociale : Repenser l'État-providence. Le Seuil.
2. Kochetkova L.N. (2010). Theory and practice of the social state: Socio-Philosophical Analysis. Advanced Doctor's degree dissertation. Russian State Social University. Moscow. 260 p.
3. Makasheva N.A. (2003). J. M. Keynes and Russia: An encouraging beginning of the failed dialogue, *Public sciences and modernity*, no. 5. 108 p.
4. Grigoreva I.A. (2012). The development of theoretical approaches to social policy in the 1990-2000s, *Public sciences and modernity*, no. 3, pp. 145–155.
5. Kanarsh G.Yu. (2018). Social state: historical genesis and modern models, *Knowledge. Understanding. Skill*, no. 1, pp. 128–142.
6. Mishra R. (1990). The welfare state in capitalist society: Policies of retrenchment a. maintenance in Europe, North America and Australia. New York: Harvester Wheatsheaf. 152 p.

¹²RSCI AuthorID: 291208, ORCID: 0000-0002-2538-5627

¹³RSCI AuthorID: 339891

¹⁴RSCI AuthorID: 418117

7. Tanchev E. (2007). Social state (of the universal welfare) in modern constitutionalism, *Comparative constitutional review*, no. 4 (61), pp. 60–67.
8. Yaroshenko S.S. (2006). Four sociological explanations of poverty (experience of analyzing foreign literature), *Sociological studies*, no. 7, pp. 34–42.
9. Sidorina T.Yu. (2012). Operation “Welfare state”: has the welfare state solved the problem of the ideal state? *TERRA ECONOMICUS*, vol. 10, no. 3, pp. 84–99.
10. Kanarsh G.Yu. (2020). No need to slaughter the goose that lays the golden eggs: the social state and its transformation at the beginning of the XXI century, *Sociological studies*, no. 6, pp. 51–60.
11. Zorkin V.D. (2008). Social state in Russia: implementation problems, *Comparative Constitutional Review*, no. 1 (62), pp. 46–50.
12. Ushakova E.T., Frolova E.A. (2011). Social state: theoretical concept and features of its practical implementation, *Bulletin of Tomsk State University. Economy*, no. 1 (13), pp. 31–40.
13. Starshinova A.V. (2012). The ideological foundations of the model of the social state in Russia, *Discussion*, no. 4 (22), pp. 127–135.
14. Skorobogaty P., Obukhova E. (2020). Constitutional Dictum. Expert. January 20. URL: <https://expert.ru/expert/2020/04/konstitutsionnyj-gospovorot>.
15. Ilyin V.A., Morev M.V. (2020). Another step towards the “long state” of V. Putin, *Economic and social changes: facts, trends, forecast*, vol. 13, no. 1, pp. 9–33.
16. Starshinova A., Borodkina O. (2020). NPOs activities in social services: public expectations and regional practices, *Social Policy Studies Journal*, vol. 18, no. 3, pp. 411–428.
17. Zaykovsky V.N. (2014). “Service state”: a new paradigm or modern government technology? *National interests: priorities and safety*, vol. 10, no. 24 (261), pp. 18–28.
18. Illarionov I.V. (2014). Management of state social services in the social service system of the population. Master’s degree dissertation. Ural Federal University named after the first president of Russia B.N. Yeltsin. Ekaterinburg. 138 p.
19. Song H., Yu S. and Sun T. (2020). Reducing the quality risk of elderly care services in government procurement from market-oriented private providers through ex ante policy design: lessons from the principal-agent theory analysis, *BMC Health Services Research*, pp. 1–11.
20. McDougale L. M., Meyer S., Handy F. (2018). Individual- and Contextual-level factors affecting the use of social support services among older adults, *Journal of Social Service Research*, vol. 44, no. 1, pp. 108–118.
21. Steinberg I.E. (2014). Informalized data: methods of collecting and analyzing, *Sociology: 4M*, no. 38, pp. 38–70.
22. Kornilova M.V. (2020). The main problems of the implementation of the State Program “Moscow Longevity” in the estimates of the elderly Muscovites, *Social policy and sociology*, vol. 19, no. 2, pp. 73–78.
23. Voronina L.I., Sleptsova I.E., Kolesnikova V.V. (2020). Marketing approach to social services by non-profit organizations for elderly citizens: quality analysis and ways to increase it. In: Proceedings of the VI International Scientific and Practical Conference “Strategies for the development of social communities, institutions and territories”. Ekaterinburg, vol. 1, pp. 93–98.
24. Mersiyanova I.V., Benevolensky V.B. (2017). NPOs as providers of social services: verification of weaknesses, *Issues of state and municipal management*, no. 2, pp. 83–104.
25. Benevolensky V.B., Shmulevich E.O. (2013). State support for socially oriented NPOs in view of foreign experience, *Issues of state and municipal management*, no. 3, pp. 150–175.

AUTHORS’ INFORMATION:

Lyudmila I. Voronina – Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin (19, Mira St., Ekaterinburg, 620002, Russia); l.i.voronina@urfu.ru.

Tatyana I. Kasyanova – Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin (19, Mira St., Ekaterinburg, 620002, Russia); kasyanova.t@gmail.com.

Tatyana E. Radchenko – Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin (19, Mira St., Ekaterinburg, 620002, Russia); T.E.Radchenko@urfu.ru.