© К.В. Дюкова, Е.В. Замиратова

DOI: <http://doi.org/10.15350/2409-7616.2021.2.07>

УДК 338.242.2

**АУДИТ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПРОЦЕССА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ УПРАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ**

К.В. Дюкова, Е.В. Замиратова

Дюкова Кристина Валерьевна,
магистрант кафедры управления качеством, стандартизации
и документационного обеспечения управления, Сибирский
государственный университет науки и технологий имени
академика М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия.
E-mail: kristina_d96@mail.ru

Замиратова Елена Владимировна,
кандидат экономических наук, доцент, доцент
кафедры управления качеством, стандартизации и
документационного обеспечения управления, директор
института заочного обучения, Сибирский государственный
университет науки и технологий имени академика
М.Ф. Решетнева, Красноярск, Россия.
РИНЦ SPIN-код: 9850-9063
E-mail: zamiralova@mail.ru

Аннотация. Вопросы качественного предоставления государственных и муниципальных услуг в последнее десятилетие возникают особенно остро. От качества предоставления данного вида услуг зависит удовлетворенность населения деятельностью государства. Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и с учетом специфики деятельности организаций социальной сферы позволит более эффективно решать вопросы, касающиеся качества предоставления услуг. Постоянный мониторинг и экономическая оценка деятельности организации способствуют поддержанию качества предоставляемых услуг на определенном уровне. **Целью** данного исследования является проведение внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» и его экономическая оценка. **Методология исследования:** в качестве материалов для исследования была использована информация о процессах социальной организации. Основные методологические направления: процессный подход; внутренний аудит процесса; стоимостная модель процесса; расчётный. **Область применения:** процессы системы менеджмента качества территориального отделения управления социальной защиты населения; может быть распространена на другие социальные учреждения. Представленные результаты являются **новыми** для организаций социальной сферы ввиду недостаточной проработанности применения процессного подхода при проведении внутренних аудитов и распространении стоимостной модели на процессы организации. **Основные результаты:** аудит процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» показал, что имеются нарушения, влияющие на оценку

качества предоставляемых услуг со стороны потребителей – населения. Оценка затрат на мероприятия по устранению несоответствий процесса показала, что затраты на выполнение процесса высоки и имеется большая доля затрат, которые не приносят ценности и по факту являются затратами на исправление ошибок в работе сотрудников территориального отделения. Предложены мероприятия по повышению качества процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки».

Ключевые слова: система менеджмента качества, стоимостная модель процесса, территориальное отделение управления социальной защиты населения, внутренний аудит процесса, эффективность процесса, ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

UDC 338.242.2

AUDIT AND ECONOMIC ASSESSMENT OF THE DECISION-MAKING PROCESS ON THE PROVISION OF SOCIAL SUPPORT MEASURES OF THE DEPARTMENT OF SOCIAL PROTECTION OF THE POPULATION

K.V. Dyukova, E.V. Zamiralova

Kristina V. Dyukova,

Master's student of department of quality management,
standardization and documentation management,
Reshetnev Siberian State University of Science and
Technology, Krasnoyarsk, Russian Federation.
E-mail: kristina_d96@mail.ru

Elena V. Zamiralova,

PhD (candidate of economic sciences), associate professor of the
department of management quality, standardization and
documentation management, Director of the Institute of full-time
education Reshetnev Siberian State University of Science
and Technology, Krasnoyarsk, Russian Federation.
E-mail: zamiralova@mail.ru

Abstract. *The issues of high-quality provision of state and municipal services in the last decade have arisen especially acutely. The satisfaction of the population with the activities of the state depends on the quality of this type of service. The introduction of a quality management system in accordance with the requirements of GOST R ISO 9001-2015 and taking into account the specifics of the activities of organizations in the social sphere will make it possible to more effectively resolve issues related to the quality of services. Constant monitoring and economic assessment of the organization's activities contribute to maintaining the quality of services provided at a certain level. The purpose of this study is to conduct an internal audit of the process "Decision making on the provision of social support measures" and its economic assessment. Research methodology: information about the processes of social organization was used as materials for the research. Main methodological directions: process approach; internal process audit; cost model of the process; calculated. Scope: processes of the quality management system of the territorial department of the department of social protection of the population; can be extended to other social*

institutions. The presented results are new for organizations in the social sphere due to the insufficient elaboration of the application of the process approach when conducting internal audits and the extension of the cost model to the organization's processes. Main results: an audit of the process "Decision-making on the provision of social support measures" showed that there are violations that affect the assessment of the quality of services provided by consumers - the population. An assessment of the costs of measures to eliminate process inconsistencies showed that the costs of performing the process are high and there is a large share of costs that do not bring value and are in fact the costs of correcting errors in the work of employees of the territorial office. Measures are proposed to improve the quality of the process "Decision-making on the provision of social support measures".

Keywords: *quality management system, cost model of the process, territorial department of social protection of the population, internal process audit, process efficiency, GOST R ISO 9001-2015.*

Введение

Главной функцией государства является предоставление гражданам страны услуг, обеспечивающих социальную и экономическую стабильность в обществе. Для населения качество государственных и муниципальных услуг является главным показателем эффективности работы государства. Для реализации своих функций государственные органы власти и местного самоуправления создают соответствующие государственные и муниципальные учреждения, осуществляющие деятельность по оказанию таких услуг. На 2015 год в Российской Федерации насчитывалось только 170 тыс. действующих государственных и муниципальных учреждений, при этом доля учреждений социальной сферы составила более 50%.

Согласно исследованию авторов [1] результаты социологического опроса населения, проводимые в 2011-2015 годах, показали, что удовлетворенность потребителей государственных и муниципальных услуг выросла на 9,2 % за исследуемый период, однако остается доля респондентов (более 16%), которые оценили качество получаемых услуг как неудовлетворительное. Авторы Бучина О.В., Корниенко М.В. [2] утверждают, что основной проблемой некачественного предоставления государственных услуг является несовершенство нормативно-правовой базы, строго регламентирующей предоставление государственных социальных услуг. Изменение организационно-правовой формы учреждений с целью повышения результативности и эффективности деятельности данных учреждений, позволит непосредственно влиять на качество государственных услуг [3].

Важнейшим аспектом адаптации социальной сферы в целом и системы социальной защиты населения, в частности, к современным условиям является совершенствование процессов управления. Внедрение системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 версии 2015 года в органах государственной власти направлено на решение одной из проблем современного общества - повышение качества жизни граждан и их доверия к правительству и государственным учреждениям. При этом внедрение стандартов ИСО серии 9000 должно осуществляться наравне с федеральными законами, регламентирующими все процессы государственных организаций [4]. Необходимость внедрения СМК в государственные и муниципальные учреждения и в частности в организации социальной отрасли подтверждается практическими примерами администрации г. Шахты, Ростовской области [5], администрации Ярославской области [6], всех учреждений социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа [7, 8, 9].

Способами оценки качества оказания государственных и муниципальных услуг в России является не только внедрение СМК в органы исполнительной власти. В основном - это федеральные законы, которые на данный момент являются для органов государственной

исполнительной власти даже приоритетнее внедрения ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Для того, чтобы внедрить СМК, которая будет действовать результативно, государственным органам необходимо, проанализировав действующее в области местного самоуправления российское законодательство, максимально учесть его при разработке модели. Подобный подход, помимо прочего, позволит избежать дублирования, когда, например, проводится анализ эффективности деятельности органа (в соответствии с законодательством), и отдельно от этого проводится анализ СМК со стороны руководства в рамках требований стандарта ИСО 9001. Данного подхода к внедрению СМК в государственные и муниципальные учреждения придерживается в своей статье Никаноров П.А. [10].

Применение внутреннего аудита при разработке и внедрении СМК может являться эффективным инструментом, который позволит определить соблюдение требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015, реализованных в учреждении на данный момент. В связи с тем, что внедрение СМК в социальных учреждениях находится на начальном этапе, опыта построения методик проведения внутреннего аудита в таких учреждениях достаточно мало. Автором Васильевой О.М. [11] предложена методика проведения внутреннего аудита социального приюта, определены ресурсы и составлен чек-лист. Исследования авторов [12] подтверждают необходимость проведения внутреннего аудита государственных организаций с точки зрения достоверности выполнения социальных условий, а также законности и экономической целесообразности операций, что непременно влияет на качество предоставляемых услуг. Интересным исследованием является предложение автором Бучиной О.В. [13] проведения «публичного» аудита для организаций, предоставляющих государственные услуги. Данный инструмент позволит осуществить привлечение граждан к работе над увеличением качества предоставляемых услуг и совершенствованию нормативно-правовой базы.

Проведение внутреннего аудита совместно с определением экономической эффективности внедрения СМК позволит сократить значительное количество затрат учреждения и повысить качество предоставляемых услуг. Использование моделей учета и оценки затрат на качество в социальных учреждениях также малоизучены. Согласно утверждению Князюк Р.Ю. [14] определение затрат на качество в организации обеспечит руководство дополнительным мощным инструментом управления. В действительности прогнозирование, анализ и оценка затрат помогают определить и классифицировать затраты на качество, отследить их показатели; выявить взаимосвязь затрат на качество и результатов хозяйственной деятельности организации; определить критические области, требующие принятия мер по совершенствованию менеджмента. Механизм управления затратами на качество, возникающими в организациях социальной защиты, имеет существенные отличия по сравнению с коммерческими организациями и пока недостаточно изучен. Примером бюджетной организации, в которой так или иначе проводился учет затрат на качество является Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения Российской академии наук. Цукерблат Д.М. [15] предлагает выделить определенные группы потерь, связанных с качеством для бюджетной организации, на основании того, что отклонения от величины выделенных плановых бюджетных средств возникают в виде перерасхода или экономии. При этом для бюджетной сферы услуг факторами являются затраты и качество, в зависимости от изменения которых могут возникать соответствующие потери и эффекты. Еще одну методику разделения затрат социальных учреждений, исходя из специфики управления социальными организациями предлагает в своем исследовании Солодова С.В. [16]. Методика подразумевает выделение четырех уровней затрат по отношению к результатам деятельности.

В связи с вышеизложенным, в настоящей статье нами применен внутренний аудит процесса организации социальной отрасли, проведена оценка его стоимости.

Методология исследования

В качестве материалов для исследования была использована информация о процессах социальной организации. Основные методологические направления: процессный подход; внутренний аудит процесса; стоимостная модель процесса; расчётный.

Авторские концептуальные подходы к решению проблемы

Объектом исследования выступило территориальное отделение (ТО) управления социальной защиты населения (УСЗН), расположенное в Сибирском Федеральном округе. В ТО УСЗН СМК не внедрена, но отдельные мероприятия по её созданию проводятся. Для внутреннего аудита был выбран процесс «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки». Наличие ошибок в данном процессе недопустимо, так как задержки в предоставлении мер социальной поддержки (МСП) могут повлечь за собой не только недовольство и жалобы потребителей, но и штрафы со стороны надзорных органов. Это также доказывает проведенная нами в работе [17] оценка рисков основных процессов СМК ТО УСЗН. Проведение внутреннего аудита позволит выявить несоответствия процесса и определить причины, по которым случаются неблагоприятные события, которые влекут за собой значительные последствия.

Процесс «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» реализуют два отдела: отдел предоставления МСП и сектор реализации социальных гарантий. Также в данном процессе принимает участие начальник территориального отделения, который подписывает протоколы о предоставлении/не предоставлении МСП. Модель процесса представлена на рисунке 1. На данный момент текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении государственной услуги конкретному заявителю:

- руководителями отделов министерства социальной политики региона;
- руководителем отдела органа социальной защиты населения, специалист которого осуществляет предоставление государственной услуги;
- руководителем органа социальной защиты населения, его заместителями - в отношении руководителей отделов органа социальной защиты населения, ответственных за предоставление государственных услуг.

Рисунок 1 – Модель процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки»

Контроль за предоставлением МСП осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления государственной услуги. Однако данный контроль все же является формальным аспектом и на самом деле не осуществляется, отсутствие контроля ведет к меньшей удовлетворенности потребителей.

В связи с вышеизложенным было принято решение о разработке внутреннего нормативного документа – Положения о внутреннем аудите для ТО УСЗН. Разработанное положение состоит из двух основных разделов: 1. Общие положения. 2. Порядок проведения аудиторских проверок. В разделе «Общие положения» указываются: цели аудита; ответственное лицо за проведение аудита; объекты внутреннего аудита; график проведения аудита; определение группы аудита и критерии ее отбора; права лиц, проводящих аудит. Раздел «Порядок проведения аудиторских проверок» непосредственно определяет порядок подготовки, проведения и завершения аудита.

В качестве основы для проведения внутреннего аудита мы использовали подходы, представленные в работе [18]. Был разработан чек-лист внутреннего аудита процесса, который включает разделы: проверяемый элемент процесса; формулировку вопроса; проверяемый пункт ГОСТ Р ИСО 9001-2015; свидетельства аудита; соответствие/несоответствие/уведомление; примечание. При составлении чек-листа необходимо проверить такие элементы процесса, как: вход, выход, управление, ресурсы, этапы и показатели процесса. Фрагмент чек-листа проведения внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Фрагмент чек-листа внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки»

Вопросы	Пункт стандарта	Свидетельства	Соответствие/ несоответствие/ уведомление	Примечание
<i>К входным данным процесса:</i>				
Что является входом в процесс?	п.4.4.1 а	Заявление и документы заявителя	Соответствие	Вход определен и прописан в регламентах предоставления МСП
Откуда и как поступает вход?	п. 7.4	Автоматическая система «АСП», бумажное дело	Уведомление	Определено, что информация передается в бумажном виде и в автоматическую систему «АСП», но данная процедура не задокументирована
<i>К ресурсам:</i>				
Каковы требования к инфраструктуре?	п. 7.1.3	Регламент предоставления МСП	Несоответствие	Требования к помещениям прописаны в регламентах предоставления МСП. Требования к оборудованию и программному обеспечению отсутствуют

Определены ли требования к квалификации сотрудников?	п. 7.2	Должностные инструкции	Соответствие	Квалификация сотрудников прописана в должностных инструкциях
<i>К управляющим воздействиям:</i>				
Какие законодательные и нормативные требования учитываются при функционировании и процесса?	п.4.4.2	Регламент предоставления МСП	Соответствие	Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, определен и актуализируется
Кто является владельцем процесса?	п.4.4.1	Регламент предоставления МСП	Несоответствие	Владелец процесса не определен, определены только участники процесса.
Кто является заинтересованными сторонами и какие требования они предъявляют?	п.4.2	-	Несоответствие	Заинтересованные стороны не задокументированы и их требования не определены
<i>К показателям и характеристикам процесса:</i>				
Каким образом обеспечивается сохранность документов потребителей?	п. 8.5.3	ФЗ от 27.07.2010 №210-ФЗ	Соответствие	Выделяются средства на соблюдение конфиденциальности информации
Каким образом передается информация между процессами территориального отделения?	п. 7.4.	Регламент предоставления МСП	Соответствие	Внутренняя информация передается через автоматическую систему «АСП» и бумажные источники, внешняя информация передается через бумажные источники
<i>К показателям и характеристикам процесса:</i>				
Существует ли регламент или иное описание процесса?	п. 4.4.2	-	Несоответствие	Регламента для данного процесса не существует, только общий регламент предоставления МСП
Каковы этапы процесса, и кто их реализует?	п.4.4.1	Регламент предоставления МСП	Уведомление	В регламенте предоставления МСП расписаны стадии процесса, но не в полном объеме
<i>К результатам процесса:</i>				
Что является	п.4.4.1	Регламент	Соответствие	Выход определен и

выходом процесса?	а	предоставления МСП		прописан в регламентах предоставления МСП. Способом фиксации результата процесса является подписание протокола у начальника ТО
Как измеряется процесс?	п.4.4.1 с	-	Несоответствие	Методов измерения и мониторинга результатов процесса нет

По результатам внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» и на основании заполненного чек-листа, можно увидеть, что имеются несоответствия и уведомления. Нами были классифицированы несоответствия, определены причины их возникновения, предложены коррекции и корректирующие действия, представленные в таблице 2.

Таблица 2 - Результаты внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки»

Формулировка несоответствия/ категория несоответствия/ пункт стандарта	Причины несоответствия	Коррекция	Корректирующее действие
Требования к оборудованию и программному обеспечению отсутствуют/ Малозначительное/ п. 7.1.3	Требования к оборудованию и программному обеспечению отсутствуют, так как регламент предоставления МСП не предполагает указание данных требований	Определить требования к оборудованию и программному обеспечению	В регламенты процессов ввести раздел, в котором будут прописаны требования к оборудованию и программному обеспечению и постоянно актуализировать их
Владелец процесса не определен/ Значительное/ п. 4.4.1	Так как нет регламента процесса, то не определен и его владелец, а регламенты предоставления МСП указывают только исполнителей (участников)	Указать владельца процесса, его обязанности и ответственность	Разработать регламент процесса и указать владельца данного процесса
Заинтересованные стороны не задокументированы и их требования не определены/ Значительное/	Определение заинтересованных сторон не является необходимостью в Территориальном отделении	Определить заинтересованные стороны и их требования	Задокументировать информацию о заинтересованных сторонах и их требованиях, постоянно

п. 4.2			актуализировать данную информацию
Регламента для данного процесса не существует/ Малозначительное/ п. 4.4.2	Считается, что общего регламента предоставления МСП достаточно	Разработать регламент данного процесса	Довести до сведения участников процесса разработанный регламент
Методов измерения и мониторинга результатов процесса нет/ Значительное/ п. 4.4.1	Существуют измерения результатов в общем для всех процессов предоставления МСП, а для конкретного процесса не определены требования к измерению	Определить методы измерения и мониторинга результатов процесса	В разработанном регламенте процесса ввести раздел о методах измерения и мониторинга результатов процесса

На основании проведенного внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» ТО УСЗН определено, что все несоответствия связаны с тем, что в организации отсутствует процессный подход и процессы не регламентированы, руководство не видит в этом необходимости. В свою очередь, регламентация процессов позволила бы структурировать работу, улучшить взаимодействие между подразделениями, определить требования, предъявляемые к тому или иному процессу, измерять результаты процесса, что позволило бы увеличить качество предоставляемых услуг.

Процесс «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» является в организации социальной защиты населения ключевым процессом, ведь именно на стадиях данного процесса происходит рассмотрение документов заявителей и принятие решение о назначении МСП. Допущение организационных ошибок на стадиях данного процесса несет за собой наибольшие затраты для ТО УСЗН. Применение для данного процесса стоимостной модели, позволило оценить какой процент затрат идет на исправление несоответствий и понять, как возможно минимизировать данные затраты. Затраты на процесс были рассмотрены за период – 1 квартал, в течении которого осуществлялось рассмотрение и принятие решений порядка 1500 заявлений от заявителей. Была проведена классификация затрат на проведение основных этапов процесса (таблица 3) и проведен расчет затрат на соответствие и затрат на несоответствие – на 1 специалиста на рассмотрение 1 заявления (1 цикл).

Таблица 3 – Классификация затрат на проведение основных этапов процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки»

Этапы процесса	Затраты на соответствие	Затраты на несоответствие
1 этап – Проверка права заявителя на предоставляемую МСП	Затраты на проверку права заявителя	Затраты, связанные с повторной проверкой права заявителя
2 этап – Принятие решения о предоставлении МСП	Затраты на принятие решения	Затраты, связанные с задержкой принятия решения
3 этап – Подготовка протокола о принятом	Затраты на подготовку протокола	Затраты на переделывание протокола

решении		
3 этап – Проверка правильности принятого решения	Затраты на проверку правильности принятого решения	Затраты на повторное принятие решения и проверку правильности решения
4 этап – Подписание протокола	Затраты на подписание протокола	Затраты на переделку и повторное подписание протокола

Итоговая количественная оценка затрат на соответствие и затрат на несоответствие представлена в таблице 4. Источником затрат является годовой бюджет ТО УСЗН.

Таблица 4 – Итоговый отчет о затратах процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки»

Этапы процесса	Затраты на соответствие		Затраты на несоответствие	
	Стоимость, руб.	Трудозатраты, ч.	Стоимость, руб.	Трудозатраты, ч.
1 этап – Проверка права заявителя на предоставляемую МСП	112,1	0,5	37,9	0,17
2 этап – Принятие решения о предоставлении МСП	135,2	0,67	53,4	0,25
3 этап – Подготовка протокола о принятом решении	74,5	0,33	18,6	0,08
3 этап – Проверка правильности принятого решения	126,8	0,5	131,8	0,58
4 этап – Подписание протокола	99,5	0,25	66,1	0,25
Итого за 1 заявку:	548,1	2,25	307,8	1,33
Итого за 1 квартал:	822 150	3 375	461 700	1 995

В результате была рассчитана эффективность процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» за рассматриваемый период времени, которая составила 78%. Полученная эффективность процесса говорит о том, что затраты на выполнение процесса высоки и имеется большая доля затрат, которые не приносят ценности и по факту являются затратами на исправление брака. Делая вывод по итоговому отчету о затратах процесса можно увидеть, что как стоимостные, так и временные затраты вследствие несоответствий процесса составляют более 50% от затрат на соответствие, следовательно, на исправление несоответствий специалисты тратят порядка 50% своего рабочего времени.

Для совершенствования и повышения эффективности процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» было предложено:

1. Для того, чтобы предотвратить затраты, связанные с повторной проверкой права заявителя на предоставляемую МСП, затраты, связанные с задержкой принятия такого решения и повторное принятие решения, рекомендуется проводить собрания специалистов отдела предоставления МСП/сектора реализации социальных гарантий, на которых будут озвучиваться регламенты предоставления МСП, внесенные в них изменения, рассматриваться ошибки в работе специалистов. Это позволит доводить актуальную информацию в работу специалистам, своевременно информировать об изменениях в регламентах.

2. С целью исключения затрат на переделывание протокола о принятом решении и сопутствующих затратах на его переподписание предлагается создать шаблоны протоколов с

положительным и отрицательным решением о предоставлении МСП. Это позволит специалистам не допускать ряд ошибок при заполнении протоколов.

Применение стоимостной модели на примере одного из процессов ТО УСЗН показало, что в организации не учитывают затраты на качество, в том числе затраты на исправление несоответствий.

Заключение

Таким образом, на основании проведенного внутреннего аудита процесса «Принятие решения о предоставлении мер социальной поддержки» были определены несоответствия, установлены причины их возникновения, предложены коррекции и корректирующие действия. Полученные результаты применения стоимостной модели процесса ТО УСЗН говорят о том, что организация не всегда контролирует свои внутренние затраты.

С целью повышения качества оказываемых услуг населению рекомендуется организациям социальной защиты населения ввести на систематической основе проведение внутренних аудитов процессов СМК и регулярно применять стоимостную модель для оценки экономических затрат на качество по процессам, проводить предупредительные мероприятия, связанные с минимизацией затрат, возникающих вследствие несоответствий.

Литература:

1. Добролюбова В.И., Южаков В.Н., Мау В.А., Покида А.Н. Оценка россиянами административных услуг государства: результаты социологических опросов 2011-2015 гг. // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2016. - № 4. - С. 75-98. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27515693>
2. Бучина О.В., Корниенко М.В. Совершенствование организации предоставления государственных социальных услуг // Инженерный вестник Дона. - 2012. - № 4-2 (23). - С. 53-60. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18797708>
3. Матияшук С.В. Новое в правовом положении учреждений в бюджетной сфере // Законодательство и экономика. - 2011. - № 1. - С. 11-13. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32348984>
4. Дюкова К.В. Актуальность внедрения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в организациях социальной защиты населения // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Проблемы сертификации, управления качеством и документационного обеспечения управления». - Красноярск: Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2019. - С. 21-24. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42318066>
5. Жданова Н. С. Отечественный опыт внедрения СМК в деятельность органов местного самоуправления // Век качества. - 2013. - № 3. - С. 26-28. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=21535880>
6. Смоленцева Е.С. Шесть фактов, которые нужно учитывать при внедрении СМК в органе государственной власти или местного самоуправления // Методы менеджмента качества. - 2018. - № 3. - С. 18-20. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32522238>
7. Беспалова М. Э. Стандартизация и сертификация социальных услуг как гарант повышения качества социального обслуживания населения // Вестник социального обслуживания Югры. - 2013. - № 2 (4). - С. 38-41. URL: <http://rcsur.ru/images/cms/menu/052.pdf>
8. Сиверская З.Г. Система менеджмента качества как основной механизм организации эффективной деятельности учреждения социального обслуживания, ориентированной на результат // Детская и подростковая реабилитация. - 2012. - № 1 (18). - С. 16-25. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17794856>
9. Прохорова Л.А., Федык Л.А., Смуток Л.П. Система менеджмента качества в

реабилитационном центре // Компетентность. – 2012. – № 4 (95). – С. 40-41. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17976042>

10. Никаноров, П. А. Особенности внедрения систем менеджмента качества в органах власти и местного самоуправления // Вестник ИргТУ. - 2011. - № 5 (52). - С. 182-186. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17050932>

11. Васильева О.М. Аудит качества процесса реабилитации воспитанников детского социального приюта («Социальный приют для детей и подростков «Гнездышко») // Управление устойчивым развитием. - 2019. - № 1 (20). - С. 55-61. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37157621>

12. Хряпина С.А., Горенбургов М.А. Значение и роль аудита в деятельности предприятий социально-культурной сферы // Петербургский экономический журнал. - 2018. - № 2. - С. 87-95. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35687824>

13. Бучина О.В. Публичный аудит как инструмент разрешения противоречий управления системой государственных услуг // Управление экономическими системами (электронный научный журнал). - 2015. - № 2 (74). - С. 8-21. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23306440>

14. Князюк Р.Ю. Планирование и оценка эффективности затрат на качество в организации // Известия Байкальского государственного университета. - 2011. - № 2. - С. 109-111. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16329118>

15. Цукерблат Д.М. Различные аспекты управления качеством работ в библиотеках // ТРУДЫ ГПНТБ СО РАН. - 2017. - № 12-1. - С. 283-292. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36646297>

16. Солодова С.В. Классификация расходов учреждений социальной сферы и их эффективность // Вестник ВИАПП. - 2018. - № 1. - С. 117-119. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39220686>

17. Дюкова К.В., Замиратова Е.В. Применение риск-ориентированного подхода в системе менеджмента качества территориального отделения управления социальной защиты населения // Управленческий учет. - 2020. - № 6. - С. 28-35. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44740138>

18. Замиратова Е.В. Рекомендации по реализации новых требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 о проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества // Вестник Алтайской академии экономики и права. - 2018. - № 8. - С. 78-82. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36834579>

References:

1. Yuzhakov V.N., Dobrolyubova V.I., Mau V.A., Pokida A.N. Russians ' assessment of the state's administrative services: results of the 2011-2015 opinion polls. *Issues of state and municipal administration*, 2016, no. 4, pp. 75-98. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27515693>

2. Buchina O.V., Kornienko M.V. Improving the organization of providing state social services. *Engineering Bulletin of the Don*, 2012, no. 4-2 (23), pp. 53-60. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18797708>

3. Matiyashchuk S.V. New in the legal status of institutions in the budget sphere. *The law and Economics*, 2011, no. 1, pp. 11-13. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32348984>

4. Dyukova K.V. *The relevance of the implementation of the GOST R ISO 9001-2015 standard in the organizations of social protection of the population*. Krasnoyarsk, Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetneva Publ., 2019, pp. 21-24. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42318066>.

5. Zhdanova N.S. Domestic experience of QMS implementation in the activities of

local self-government bodies. *The Age of Quality*, 2013, no. 3, pp. 26-28. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=21535880>

6. Smolentseva E.S. Six facts that should be taken into account when implementing the QMS in a state or local government body. *Quality management methods*, 2018, no. 3, pp. 18-20. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=32522238>

7. Beshpalova M.E. Standardization and certification of social services as a guarantor of improving the quality of social services for the population. *Bulletin of social service of Ugra*, 2013, no. 2 (4), pp. 38-41. (In Russian) URL: <http://rcsur.ru/images/cms/menu/052.pdf>

8. Siverskaya Z.G. Quality management system as the main mechanism for organizing effective activities of social service institutions focused on results. *Child and adolescent rehabilitation*, 2012, no. 1 (18), pp. 16-25. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17794856>

9. Prokhorova L.A., Fedyk L.A., Smutok L.P. Quality management system in the rehabilitation center. *Competence*, 2012, no. 4(95), pp. 40-41. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17976042>

10. Nikanorov P.A. Features of implementation of quality management systems in government and local self-government bodies. *Bulletin of IrGTU*, 2011, no. 5 (52), pp. 182-186. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=17050932>

11. Vasilyeva O.M. Audit of the quality of the rehabilitation process of the children's social shelter («Social shelter for children and adolescents «Nest»). *The management of sustainable development*, 2019, no. 1 (20), pp. 55-61. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37157621>

12. Khryapina S.A., Gorenburgov M. A. The importance and role of audit in the activities of enterprises of the socio-cultural sphere. *St. Petersburg Economic Journal*, 2018, no. 2, pp. 87-95. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35687824>

13. Buchina O.V. Public audit as a tool for resolving contradictions in the management of the system of public services. *Management of economic systems (electronic scientific journal)*, 2015, no. 2 (74), pp. 8-21. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=23306440>

14. Knyazyuk R.Yu. Planning and evaluation of the effectiveness of quality costs in the organization. *Proceedings of the Baikal State University*, 2011, no. 2, pp. 109-111. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16329118>

15. Tsukerblat, D.M. Different aspects of quality management of works in libraries. *THE WORKS OF SPSTL SB RAS*, 2017, no. 12-1, pp. 283-292. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36646297>

16. Solodova S.V. Classification of expenses of social institutions and their efficiency. *Bulletin of the VIEPL*, 2018, no. 1, pp. 117-119. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39220686>

17. Dyukova K.V., Zamiralova E.V. Application of the risk-oriented approach in the quality management system of the territorial department of the management of social protection of the population. *Management accounting*, 2020, no. 6, pp. 28-35. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44740138>

18. Zamiralova E.V. Recommendations for the implementation of the new requirements of the GOST R ISO 9001-2015 standard on the internal audit of the quality management system. *Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law*, 2018, no. 8, pp. 78-82. (In Russian) URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36834579>