

Отзыв

на диссертацию Комаровой Наталии Юрьевны «Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса (на примере г. Москвы)», представленную в диссертационный совет Д 002.088.01 по социологическим наукам при Институте социально-политических исследований Российской академии наук (ИСПИ РАН) на соискание учёной степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.08 – социология управления

Диссертационное исследование Комаровой Н. Ю. посвящено теме, которая представляется особенно актуальной в период оптимизации и модернизации системы социальной защиты в современной России. Данные процессы стали следствием реализации «Дорожных карт» повышения эффективности социального обслуживания в различных регионах России, со вступлением в силу Федерального закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ» и соответствующими изменениями в региональном законодательстве, с повышением хозяйственной самостоятельности учреждений социального обслуживания и многими другими тенденциями и процессами. Востребованность социологических исследований, проводимых среди получателей социальных услуг, обусловлена необходимостью повышения эффективности управления социальным обслуживанием. При этом ориентиры закономерно смещаются в сторону учёта потребностей граждан, за которыми закреплено право выбора учреждения для получения социальных услуг. Роль социологических исследований, в которых респондентами становятся получатели социальных услуг (как реальные, так и потенциальные), повышается до уровня первичной информационной потребности руководителей учреждений для принятия эффективных решений.

В диссертации представлен выверенный понятийный аппарат, которому посвящена значительная часть теоретической части исследования. Помимо анализа новых понятий, введённых Федеральным законом № 442, особое внимание уделяется понятиям «эффективность» и «качество». Отсутствие смешения этих понятий, их чёткое методологическое разделение является весомым плюсом данного исследования, поскольку длительное время в системе социальной защиты между этими понятиями не проводилось никакой грани. Понятие «качество» применяется к социальной услуге, понятие «эффективность» – к деятельности учреждения и собственно управленца, что методологически наиболее оправдано для данного исследования. Уделяется большое внимание теоретико-методологическим аспектам разработки показателей эффективности.

Автор приводит несколько моделей расчёта эффективности деятельности учреждения социального обслуживания, выявляя плюсы и минусы в каждой. Однако стоит заметить, что автором предпринимаются попытки найти сочетание классических подходов к вопросу эффективности с актуальными теоретико-методологическими изменениями в анализе процессов, протекающих в социальной сфере. Так, сегодня учреждения социального обслуживания должны более эффективно расходовать средства, предоставляемые государством, искать способы заработка внебюджетных средств, более объективно подходить к распределению услуг между получателями и в целом повышать адресность в работе, при этом сохраняя высокие показатели удовлетворённости получателей обслуживанием. Это влечёт за собой не только пересмотр методик оценки их эффективности, но и трансформацию методологии анализа эффективности и результативности работы учреждений. Преодоление возникающих сложностей в использовании традиционных подходов является, бесспорно, сильной стороной данной диссертации. Представлена универсальная модель расчёта эффективности деятельности учреждения, где присутствует несколько параметров, требующих различных подходов к исследованиям.

В диссертации раскрывается сущность мониторинговой деятельности в сфере социальной защиты населения, доказывается её актуальность и востребованность. Индикаторы качества жизни респондентов в целом отражают богатство подходов к анализу качества жизни, в особенности если это касается не простых респондентов, а получателей услуг. Немаловажно и то, что автор рассматривает эффективность программно-целевого метода организации социальной защиты населения, который многими экспертами признаётся как один из наиболее перспективных для федерального и регионального уровней управления.

В диссертации отображается множество эмпирических данных, полученных в процессе деятельности соответствующих подразделений Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы. Вопросы удовлетворённости респондентов жизнью и иными аспектами жизнедеятельности, несмотря на субъективность, отражают возможные пути стратегического планирования деятельности организаций социального обслуживания. Однако второй параграф второй главы представляется более интересным в плане использования не массовых опросов, а экспертных оценок деятельности учреждения. Затрагивается тема введения «эффективного контракта», что также относится к решению проблем эффективности деятельности учреждения посредством роста эффективности работы конкретных сотрудников. Это придаёт особую ценность исследованию, поскольку одновременно используются различные подходы к анализу эффективности работы учреждений и системы социальной защиты в целом. Исследовательские данные во второй главе носят объёмный характер и основаны на нескольких исследовательских проектах. Примечательно то, что не все данные проекты являются мониторинговыми по своей сути, и не все отражают тренды, тенденции, изменения, но при этом являются весомым дополнением к построению общей картины путей совершенствования системы принятия управленческих решений в учреждениях социального обслуживания населения города Москвы.

Данное диссертационное исследование доказывает, что мониторинг социального обслуживания населения выступает основой социолого-управленческой концепции оценки эффективности деятельности государственных учреждений в данной сфере.

Научная новизна исследования очевидна, теоретическая ценность и практическая значимость работы также присутствуют.

Однако исследование было бы более полным, если бы автор ликвидировал определённые недостатки методологического и методического характеров. Суть этих недостатков сводится к следующему.

Во-первых, теоретико-методологические основы, представленные в диссертации, нуждаются в более глубоком структурировании с позиций какой-либо социологической парадигмы. В частности, использование структурного функционализма могло бы обогатить данное исследование стройной теоретической базой. Лучше была бы видна проблема исследования, а эмпирика рассматривалась бы в чёткой теоретической схеме.

Во-вторых, оценка эффективности деятельности учреждения социального обслуживания должна рассматриваться на различных уровнях. Для этого необходимо изначально разделить показатели на социологические (опросные), экономические и статистические (получаемые из документации учреждения), сгруппировать их по критериям, и на основании обобщённых данных делать вывод об общей эффективности управления. Тем более, что в исследовании представлены данные не только социологического мониторинга, но и внутренней статистики учреждения, «эффективного контракта» и т. п. Работа с таким разнообразием подходов требует построения целостной системы.

В-третьих, заявленная в названии диссертации «оптимизация» мало представлена в практической части. По логике диссертационного исследования, мониторинг служит процессу оптимизации, оперативно поставляя знания в управленческую практику, что требует от практики соответствующих решений по изменениям кадрового состава, структуры

учреждения, технологий работы и т. п. Представление данных по мониторингу должно иметь логическое завершение в виде описания хотя бы предполагаемых процессов оптимизации социального обслуживания.

В-четвёртых, нуждается в более подробном рассмотрении эффективность самого мониторинга, что соответствует названию третьего параграфа второй главы. Роль мониторинга в организации социального обслуживания должна в данном случае рассматриваться через призму стратегических перемен в социальном обслуживании, а конкретнее – насколько общественное мнение способно повлиять на принимаемые решения по оптимизации социального обслуживания.

Однако данные замечания не снижают высокого эмпирического уровня данной диссертации, её практической ориентированности, а также большой значимости для понимания процессов, происходящих сегодня в сфере социальной защиты населения. Достоверность представленных данных не вызывает сомнений.

Исследование выполнено в рамках Паспорта специальностей научных работников ВАК Министерства образования и науки РФ (социологические науки) по специальности 22.00.08 – социология управления.

В целом диссертация Комаровой Наталии Юрьевны «Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса (на примере г.Москвы)» является законченным самостоятельным научным исследованием, отвечающим на вопрос о высокой степени значимости социологических исследований для принятия управленческих решений в процессе оптимизации системы социального обслуживания.

Диссертация соответствует требованиям п. 9 «Положения о порядке присуждения учёных степеней» ВАК «Министерства образования и науки РФ (Постановление Правительства РФ от 24 сентября 2013 года № 842), предъявляемым к кандидатским диссертациям, обладает актуальностью, новизной, теоретической и практической значимостью, а её автор Комарова

Наталья Юрьевна заслуживает присуждения учёной степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.08 – социология управления.

Официальный оппонент

доктор социологических наук,

профессор кафедры социологии

Московского городского

педагогического университета

С.С. Фролов

