

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по научной работе ФГБОУ

ВО «Российский государственный

социальный университет», доктор

экономических наук, доцент

А.Н. Малолетко

2016 г.



ОТЗЫВ

ведущей организации – ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» на диссертацию Комаровой Наталии Юрьевны на тему: «Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса (на примере г. Москвы)», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.08 – Социология управления.

Диссертационное исследование Н.Ю. Комаровой посвящено развитию сектора социальных услуг, обеспечению высокого качества для граждан старшего возраста и инвалидов, повышению престижа профессии социальных работников и оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения в г. Москве.

Актуальность заявленной темы очевидна и связана с тем, что экономические реформы последних десятилетий привели российское общество к глубокому расслоению, образованию множества новых социальных групп, резкому снижению уровня жизни большинства граждан, что повлекло значительное изменение поставленных задач перед социальной сферой и необходимостью формирования сферы социального обслуживания населения.

Диссертационное исследование Н.Ю. Комаровой является научно-квалифицированной работой, в которой проанализирована сложившаяся

система социального обслуживания населения, структура критериев анализа деятельности организаций в сфере социального обслуживания населения, уточнено понятие «эффективность мониторинга» и предложена методика регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения.

Проблема, объект, предмет, задачи и гипотезы исследования определены автором достаточно корректно. Следует отметить выполненный диссертантом глубокий анализ круга научных проблем и точек зрения по исследуемой теме в трудах российских ученых. *Теоретическую и методологическую основу* работы составили комплексный и системный подходы в аспекте регионального управления социального обслуживания населения, структурно-функциональный подход, определяющий возможности и трудности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения в мегаполисе. Эмпирическая база исследования представлена авторскими исследованиями «Комплексный мониторинг уровня и качества жизни граждан пожилого возраста в г. Москве», «Мониторинг удовлетворенности жителей города Москвы работой системы социальной защиты населения», «Исследование мнения руководителей и специалистов по вопросам эффективности работы учреждений социального обслуживания населения в городе Москве», а также обширным кругом социологических исследований по данной тематике.

Достоверность результатов исследования, обоснованность научных положений и выводов достигается применением адекватных методов и инструментария прикладных социологических исследований, соблюдением требований к определению репрезентативной выборки, практической значимостью результатов и выводов.

Практическая значимость полученных результатов. Диссертационное исследование Н.Ю. Комаровой обладает несомненной практической значимостью и востребованностью в современных технологиях социально ориентированного управления системой социальной помощи в деятельности

учреждений социального обслуживания населения. Автором обосновано понятие «эффективность мониторинга», разработана система показателей оценки эффективности деятельности социального обслуживания населения и предложена методика регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения. Теоретические и аналитические материалы диссертации могут быть использованы в деятельности учреждений социальной защиты населения и Департамента труда и социальной защиты города Москвы, при подготовке и преподавании таких учебных дисциплин высшей школы, как социальная работа, социология управления, социология социальной сферы.

Структура рассматриваемой диссертации раскрывает тему, обеспечивает решение задач. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка источников и литературы, приложений.

В первой главе диссертации автор обосновывает теоретико-методологические аспекты изучения социологического мониторинга в практике управления социальным обслуживанием населения мегаполиса, описывает понятийный аппарат и инструментарий оценки эффективности социального обслуживания в системе социальной защиты. В этой же главе раскрывается уровневая и компонентная структура и критерии оптимизации социального обслуживания. Тщательно проведен анализ понятий «услуга» и «обслуживание», оказывающий влияние на качество и эффективность социального обслуживания в условиях новой нормативно-правовой базы. Автор последовательно утверждает, что эффективность социального обслуживания должна рассчитываться по объективным показателям с использованием социально-квалиметрических подходов.

Во второй главе диссертации автор проанализировал особенности социолого-управленческого подхода к изучению социального обслуживания населения в мегаполисе, выявил факторы, влияющие на комплексную методику оценки деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию. В данной главе предлагается авторская методика регулярной

оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения, а также внедрение «эффективного контракта». В третьем параграфе представлены результаты авторского социологического исследования, респондентами в котором выступили жители города Москвы об удовлетворенности качеством и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения. На основе эмпирического анализа автор выявляет недостатки процесса социального обслуживания в мегаполисе.

Таким образом, в ходе исследования получено новое знание, позволяющее автору предложить собственную авторскую методику регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения. Наиболее существенные *научные результаты, полученные автором, состоят в следующем:*

- уточнены содержание и понятийный аппарат социального обслуживания населения в условиях новой нормативно-правовой базы социального обслуживания граждан в Российской Федерации;
- разработана система показателей оценки эффективности деятельности учреждений социального обслуживания населения на основе набора операциональных понятий и индикаторов;
- предложена методика регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения и внедрение «эффективного контракта».

Основные положения диссертационной работы нашли достаточно полное отражение в автореферате диссертации и научных публикациях соискателя.

В целом диссертация представляет собой завершенное исследование.

Положительно оценивая достоинства и содержание работы, считаем необходимым высказать следующие замечания:

1. Тема диссертационного исследования не совсем соответствует тем задачам, которые автор успешно решил в своей работе, выносимые на защиту

положения и практические рекомендации «шире» обозначенной темы.

2. Цель диссертационного исследования (определить основные факторы повышения эффективности качества деятельности учреждений социального обслуживания в контексте принимаемых управленческих решений) нуждается в корректировке, т.к. фактически автор предложил методику регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения.

3. Необходимо отметить нелогичность в изложении материала: в первой главе изучены теоретико-методологические аспекты мониторинга социального обслуживания (параграфы 1.1. и 1.2.), во второй главе (параграф 2.2.) автор сформулировал практические рекомендации по внедрению «эффективного контракта» и разработал методику регулярной оценки эффективности деятельности государственных учреждений по социальному обслуживанию населения, а в параграфе 2.3. представлен подробный социологический анализ удовлетворенности жителей г. Москвы работой системы социальной защиты населения. На наш взгляд, следует переструктурировать диссертационное исследование: социологический анализ должен предшествовать авторским рекомендациям.

4. В параграфе 1.1. сначала подробно рассматриваются задачи социального обслуживания, стандарты, подходы к оценке результатов социального обслуживания и т.п., и только потом вскользь упоминается понятие «социальное обслуживание» (стр.29).

5. Наличие орфографических и стилистических ошибок: очень часто слова написаны без пробелов; на стр. 58 рис.1.1. (3 и 4 столбики) предложение начинается в первой строке, а заканчивается во второй; стр.59 - предпоследний и последний абзацы повторяются; стр. 99 на рис 2.1. информация с 2011 по 2013 гг., а в тексте автор на стр. 98 описывает 2012-2015 гг.

Общее заключение по диссертационной работе.

Диссертация Н.Ю. Комаровой является научно-исследовательским трудом и представляет собой самостоятельное и завершенное исследование

теоретико-методологических и практических основ процесса управления социальным обслуживанием населения мегаполиса. Диссертационное исследование соответствует паспорту специальности 22.00.08 – Социология управления.

Диссертационная работа на тему: «Социологический мониторинг в оптимизации системы управления социальным обслуживанием населения мегаполиса (на примере г. Москвы)» соответствует требованиям п. 9 Положения «О присуждении ученых степеней», и ее автор – Комаровой Наталия Юрьевна заслуживает присуждения ученой степени кандидата социологических наук по специальности 22.00.08 – Социология управления.

Отзыв подготовлен доцентом кафедры менеджмента и административного управления ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет», кандидатом социологических наук, доцентом Евстратовой Татьяной Анатольевной.

Отзыв рассмотрен и утвержден на заседании кафедры менеджмента и административного управления ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет» (Протокол № 1. от 30.08 2016 г.)

Заведующий кафедрой менеджмента и административного управления кандидат социологических наук,

доцент

Бондалетов Валерий Викторович

Наименование организации: ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет», кафедра менеджмента и административного управления
129226, г. Москва, ул. Вильгельма Пика, дом 4, стр.1

Телефон: 8 (495) 255-67-67 доб. 3298

Адрес электронной почты: Bondaletovvv@rgsu.net, EystratovaTA@rgsu.net

Согласны на обработку персональных данных.

Терехина Бондалетова В.В.
Зеруцкий специалист
по кадрам Управления
кадров



И.А. Мурадян