

## ОТЗЫВ

члена диссертационного совета на диссертацию Колосовой Галины Владимировны на тему: «Система управления межведомственным взаимодействием в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста (социологический анализ на примере Санкт-Петербурга)», представленную на соискание ученой степени кандидата социологических наук по научной специальности 5.4.7. Социология управления

**Актуальность темы диссертационного исследования** обусловлена рядом текущих факторов. Во-первых, в условиях «стареющего общества» вопросы совершенствования системы социального обслуживания людей пожилого возраста будут наращивать свое присутствие в повестке работы государственных органов власти и учреждений социального обслуживания. Во-вторых, исторически сложилось, что система социальной защиты и социального обслуживания, т.е. вся социальная сфера, находится на вторичных ролях в вопросах финансирования как со стороны государства, так и со стороны предприятий, что говорит о дефиците ресурсов и стесненных возможностях в решении задач создания комфортной жизни, в том числе, пожилым людям. Поэтому, в-третьих, слаженное межведомственное взаимодействие по социальному обслуживанию людей пенсионного возраста содержит в себе потенциал эффективной работы и нивелирования негативного воздействия нарастающих трудностей в связи с увеличением контингента социальных служб и недостатком материальных ресурсов. Поэтому изучение проблем межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста, безусловно, является необходимым и способствует построению социального государства.

**Обоснованность и достоверность научных положений и рекомендаций** диссертационного исследования подтверждается обращением диссертанта как к классическим теориям, так и к современным концепциям, а также глубоко проработанным эмпирическим исследованием. Автор строит логическую цепочку рассуждений, отталкиваясь от теоретического базиса построения коммуникаций между субъектами, участвующими в социальном

обслуживании, от «общественно-ориентированного действия» М.Вебера до самореферентных систем Н.Лумана, представляющих собой модель межведомственного взаимодействия. Кроме того, обоснованность положений диссертации строится на обращении к обширному фактологическому материалу об организации социального обслуживания в Санкт-Петербурге и на результатах авторского обследования экспертного мнения сотрудников ведомств. Данные эмпирических исследований сопровождаются развернутой программой исследования, что являет собой особую ценность для пополнения методической копилки социологических исследований. Комплементарность теоретических тезисов и выводов прикладных исследований позволяют сделать вывод о правомерности рекомендаций автора.

**Научная новизна диссертационного исследования** заключается, в первую очередь, в изучении невидимого аспекта управления – межведомственного взаимодействия как на уровне руководящего звена, так и подведомственных учреждений. Вскрытие проблем в коммуникациях, отражающихся в реализации принятых решений и программ, имеет нелицеприятный характер. Поэтому зачастую проблемы взаимодействия внутри органов исполнительной власти и курируемых ими институций носят глубоко латентный характер. Следовательно, автор диссертации посредством открытого научного осмысления стремится познать причины и способы решения рассогласованной деятельности различных ведомств по социальному обслуживанию лиц пожилого возраста. С этой целью диссертант структурирует межведомственное взаимодействие на акторов, раскрывает институциональные основы их совместной деятельности, выявляет барьеры и инструментарий для построения эффективных отношений, а также разрабатывает модель межведомственного взаимодействия и апробирует ее в качестве пилотного проекта.

**Теоретическая значимость диссертационного исследования** выражается в обогащении социологии управления изучением

межведомственного взаимодействия в решении совместных задачи органов исполнительной власти и подчиненных им учреждений. Социальное обслуживание, качество которого зависит от своевременности и релевантности предоставляемой помощи, уровня развития и внедрения актуальных информационных и производственных технологий, находится в междисциплинарном поле исследований, поэтому формирование концептуальных основ исследований и технологий межведомственного взаимодействия в управлении является важным в развитии социологии управления.

**Практическая значимость диссертационного исследования** отражена в пилотном проекте по внедрению системы долговременного ухода, что отражено в третьей главе.

Диссертационная работа отражает долгий и кропотливый труд соискателя по сбору теоретического и эмпирического материала с целью выявления неочевидных барьеров и трудностей установления слаженных и эффективных отношений между различными ведомствами. Однако сложность проблемы определяет сложность ее решения и, как следствие, возникновение ряда *замечаний*, которые диссертант может считать рекомендациями для будущего научного поиска. *Во-первых*, присутствует определенный теоретический дефицит в построении методологии изучения социальных, или межведомственных, взаимодействий. В представленных теориях «действие» зачастую интерпретируются соискателем как односторонний акт инициативного субъекта, которым, по контексту работы, является некое ведомство. Так, у М.Вебера «действие» является «общественно-ориентированным» и почему-то теряет свое обозначение как «социальное» (с. 31). Действие по Т.Парсонсу вновь характеризуется как ориентированное во вне с соответствующей конечной структурой (с. 32). В приводимых положениях Ю.Хабермаса вновь обнаруживается понимание коммуникативного действия субъекта как закрытого и однонаправленного, которое, если реализовывать в предложенной парадигме и следовать

рассуждениям автора, приводит к «колонизации жизненного мира» и нарастанию «системного насилия» (с. 32). В обращении к работе Н.Лумана соискатель, по сути, подтверждает, что отраслевые системы закрыты (с. 33). Следовательно, встает вопрос поиска путей раскрытия этих систем для взаимодействий, что невозможно без обратной связи как основного принципа управленческой деятельности. Помощь в этом вопросе могла бы оказать теория обратной связи Н.Винера, сформулированная в кибернетике, или описанная в социологии К.Дойчем. Подтверждением необходимости методологического обоснования и изучения обратной связи явились выводы и рекомендации самого соискателя по совершенствованию межведомственного взаимодействия в третьей главе, в которых обратной связи принадлежит заметная роль (с. 100, 124, 150). *Во-вторых*, учет обратной связи не только внутри субъектов ведомственного и межведомственного взаимодействия (с. 9-10), но и со стороны клиентов социального обслуживания, позволил бы получить значительно больше полезной информации в вопросах социального обслуживания граждан пожилого возраста. Как они оценивают получаемые услуги? В чем «пробуксовка»? Какие причины они выделяют? Что можно сделать по улучшению? Другими словами, информационный ресурс в решении проблем межведомственного взаимодействия можно черпать от основных потребителей социальной помощи, т.е. пожилых людей, или их представителей/опекунов. *В-третьих*, соискатель выдвигает задачу по разработке модели межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге при реализации пилотного проекта системы долговременного ухода (с. 7). На основании представленной информации следует, что некий пилотный проект получил свою реализацию на территории РФ с 2018 г. (с. 27), а в Санкт-Петербурге – с 2023 г. (с. 119). В этой связи возникают вопросы: в чем же выражается модель межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста в Санкт-Петербурге при

реализации пилотного проекта системы долговременного ухода, и в чем именно специфика реализуемого в Санкт-Петербурге пилотного проекта, отличающегося от других региональных проектов?

С учетом всего вышесказанного полагаю, что содержание диссертации Колосовой Галины Владимировны на тему: «Система управления межведомственным взаимодействием в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста (социологический анализ на примере Санкт-Петербурга)» соответствует научной специальности 5.4.7. Социология управления. Диссертация является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение научной задачи, имеющей значение для развития социологической отрасли знаний, в ней изложены новые научно обоснованные решения в сфере управления, что имеет важное значение для развития страны.

Нарушений пунктов 9, 11 Порядка присуждения Санкт-Петербургским государственным университетом ученой степени кандидата наук соискателем ученой степени мною не установлено. Диссертация соответствует требованиям, которым должны отвечать диссертации на соискание ученой степени кандидата наук, установленным приказом от 19.11.2021 № 11181/1 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете».

Член диссертационного совета,  
доктор социологических наук, доцент,  
профессор кафедры государственного  
и муниципального управления,  
Северо-Западный институт управления –  
филиал Российской академии народного  
хозяйства и государственной службы  
при Президенте РФ,  
Санкт-Петербург, Россия

Бесчасная Альбина Ахметовна

15.02.2025г

Подпись  
А.А. Бесчасной

**ЗАВЕРЯЮ**

Ведущий специалист отдела  
кадрового администрирования  
управления развития персонала

Ю.В. Землянко

