

## 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

Диссертационная работа Г.В. Колосовой посвящена актуальной теме построения модели эффективного межведомственного взаимодействия по предоставлению услуг долговременного ухода за пожилыми гражданами. Теоретическая рамка исследования содержит обращение к классическим и современным социологическим концепциям, посвященным анализу социального действия (М.Вебер, Т.Парсонс, Ю.Хабермас), социальных систем (Ю. Хабермас, Н.Луман), бюрократий (Р.Мертон) и взаимодействий в бюрократической среде. Социальное обслуживание рассматривается автором в качестве социального института, функционирующего в социально-политической и экономической подсистемах общества, и направленного на решение проблем клиентов, находящихся в сложных жизненных ситуациях (стр.35). Помимо определения ключевых понятий Г.В. Колосова обращаясь к известным классификациям и типологиям (Г.Эспинг-Андерсен) анализирует зарубежные модели и практики построения и развертывания моделей социального обслуживания населения, особенно выделяя ряд стран, которые стали образцами для реформирования советской системы социального обеспечения в 1990-е гг.

Особое место в диссертационном исследовании занимает глубокое изучение и систематизация законодательных актов и, в целом, правовой базы, обеспечивающей развитие системы социального обслуживания населения (и, пожилых лиц) в Российской Федерации и в региональном разрезе (в Санкт-Петербурге). Проведенный анализ позволил диссертанту проследить ключевые изменения данной системы и отметить факт постоянного совершенствования государственного управления социальным обслуживанием в контексте роста качества и доступности социальных услуг для населения (стр.56). Вместе с тем, автор отмечает наличие существенных проблем и противоречий в системе социального обслуживания, которые выступают барьерами для дальнейшей модернизации системы. К наиболее значимым как раз Г.В. Колосова относит разобщенность основных субъектов помощи и делает вывод о необходимости разработки и оптимизации механизмов межведомственного взаимодействия в данной области (стр.58).

Отдельными важными эмпирическими источниками информации в диссертации выступают результаты проведенных автором количественного (анкетный опрос линейных работников субъектов межведомственного взаимодействия) и качественного (серия интервью с экспертами) исследований. В тексте диссертационной работы этому вопросу посвящены два отдельных параграфа (2.2. и 2.3, стр. 80-118) и приложения (программа исследования, инструментарий, ключевые результаты), в которых Г.В. Колосова подробно представляет и объясняет ключевые потребности и цели разработки механизма межведомственного взаимодействия организаций социального обслуживания и

здравоохранения в области обеспечения качественного долговременного ухода за пожилыми гражданами и инвалидами в Санкт-Петербурге.

Третья глава диссертационной работы посвящена анализу системы межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста на примере Санкт-Петербурга. Диссертантом проведен многоуровневый анализ взаимосвязей и возможности управления таким взаимодействием субъектов помощи. Предлагая направления совершенствования системы межведомственного взаимодействия, Г.В. Колосова использует современные управленческие концепции, среди которых наиболее значимыми являются процессный подход и клиентоцентричная модель государственного управления (стр.125-126). Кроме того, автором оцениваются ресурсные возможности для внедрения новой модели управления межведомственным взаимодействием, как в государственном секторе, так и в некоммерческом.

Таким образом, к основным результатам, полученным автором диссертации Г.В. Колосовой, можно отнести 1) систематизацию классических и современных социологических направлений и концепций, в совокупности формирующих теоретическую рамку работы, направляющую логику и ход исследования, включая сбор и анализ социальной информации, разработку модели межведомственного взаимодействия и управления им; 2) выявление ключевых принципов функционирования и критериев предоставления помощи наиболее прогрессивных зарубежных моделей социального обслуживания населения, особенно в сфере долговременного ухода; 3) системный анализ российского и регионального законодательств (на примере Санкт-Петербурга), позволивший автору выделить ключевые направления и условия совершенствования действующей системы социального обслуживания граждан пожилого возраста в направлении достижения государственных показателей качества и доступности услуг; 4) охарактеризовать ряд инновационных управленческих практик, позволивших преодолеть разобщенность предоставления услуг пожилым людям в организациях здравоохранения и социального обслуживания Санкт-Петербурга; 5) на основе эмпирических исследований определить причины, препятствующие дальнейшему развитию межведомственного взаимодействия в регионе; 6) сформировать рекомендации по совершенствованию системы межведомственного взаимодействия, обращенных к федеральным и региональным органам власти; 7) разработать и продемонстрировать итоги практической апробации модели управления межведомственным взаимодействием в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста, разработанную в Санкт-Петербурге; 8) наметить новые направления совершенствования системы межведомственного взаимодействия для организаций здравоохранения и социального обслуживания при оказании социальных услуг и медицинской помощи гражданам пожилого возраста; 9) представить в тексте диссертационного исследования полный набор документов, подтверждающих ход и выполнение намеченных целей и задач исследования (7 приложений на более чем 50 страницах).

Отмечая полноту проведенного исследования и значимость полученных результатов, укажем все же на некоторые замечания и возникшие дискуссионные вопросы.

1. Пожилые лица, получающие социальные услуги, представлены в диссертации в качестве «объекта» помощи, т.е. пассивного получателя услуг, функционирующего по принципу

«что дадут». Это отразилось как на уровне теоретических рассуждений автора, так и в ходе эмпирического анализа проблем межведомственного взаимодействия. Так, среди всего набора указанных акторов системы социального обслуживания отсутствуют сами граждане пожилого возраста (реальные и потенциальные клиенты этой системы). В целом, «клиентам» рассматриваемой управленческой системы в диссертации не уделено должного внимания, в том числе целевой группе – пожилым лицам (выделены лишь демографические границы на основании текущих законов, но не рассматривается их положение, потребности, не оценивается ресурсность). Также, в опросах участвовали только лишь руководящие лица и работники учреждений социальной помощи, но не сами клиенты. Особенно данный вопрос актуален в связи с определяемыми в диссертационной работе показателями эффективности системы управления межведомственным взаимодействием (например, критерии оценки обстоятельств, ухудшающих условия жизнедеятельности пожилых граждан; критерии прогнозирования потребностей в уходе; удовлетворенность граждан качеством и доступностью социальных услуг). Совершенно исчезла из анализа роль семей пожилых граждан, на которых традиционно ложатся наибольшие нагрузки в обеспечении и обслуживании своих пожилых родственников, и, особенно, в случае нуждаемости в долгосрочном уходе. Странно, что на стр.28-29 диссертационного исследования автор упоминает о «субъект-субъектных отношениях», описывает их как «современную практику организаций социальной сферы», но это же собственное рассуждение затем последовательно игнорируется.

2. Институт социального обслуживания в первой главе диссертации рассматривается вне взаимосвязи с другими близкими социальными механизмами государства: социальной политикой, системой социального обеспечения, социальной помощью и др., что не позволяет ясно очертить предназначение данного института в целостной системе, отделить его ключевые задачи. Кроме того, не проработана в достаточной мере теория в области социологии управления (например, Ф.Тейлора, Э.Мэйо, А.Файоля, П. Друкера и др.), которая позволила бы проанализировать функции управления, социальные эффекты в коллективах организаций социального обслуживания и здравоохранения (тем более, что автор в диссертации уделяет много внимания управлению персоналом) и последствия внедрения и развития механизма межведомственного взаимодействия в социальной сфере общества.

3. Г.В. Колосова не дает должного научного толкования понятию «социальное обслуживание» в системе взаимосвязанных с ним категорий. Обращение базируется исключительно на текущих правовых основаниях и его неплотном описании в качестве социального института. Однако следуя основополагающим принципам научного исследования необходимо использовать такой аппарат (понятия, категории), который суммирует и отражает неспецифические и недетализированные аспекты и значения изучаемых феноменов.

4. В результатах исследования мнений экспертов по вопросу об организационном развитии механизмов межведомственного взаимодействия автор умалчивает о том, что подразумевает «развитие» таких механизмов (см.табл.2. на стр. 83). Кроме того, поскольку речь идет об неструктурированном интервью, при котором предполагается свободное высказывание респондентов, хотелось бы видеть качественные (а не количественные) результаты высказанных мнений. Так, все эксперты согласились, что развитие

присутствует, но все ли они понимали, о каком «развитии» идет речь? Информированы ли они вообще о конечных целях в организации межведомственного взаимодействия?

5. В обсуждении наиболее острых вопросов межведомственного взаимодействия с экспертами речь шла об обмене лучшими практиками, о внедрении инновационных продуктов в сферу социального обслуживания, о подготовке персонала к работе в новых условиях. Насколько данные темы вообще относятся к проблемам межведомственного взаимодействия? Почему они обсуждались в интервью? Возможно, было бы целесообразнее проиллюстрировать проблемы или достижения изучаемого механизма, обсудив конкретные примеры.

6. В результатах анкетного опроса линейных работников учреждений социального обслуживания варианты ответов расположены по шкале «отлично-нейтрально-плохо» (напр.табл.9, стр.110). Однако автор в интерпретациях данных результатов постоянно заменяет данную респондентами оценку «нейтрально» на «хорошую». Так, по итогам составления все той же табл.9 мы читаем: «В ОСОН, подведомственных администрациям районов Санкт-Петербурга; в стационарных ОСОН, подведомственных Комитету по социальной политике Санкт-Петербурга, и в Центре организации социального обслуживания преобладает, в целом, хорошая оценка». Чем объясняется такая «подмена»? На наш взгляд существует значительная разница между «нейтральной» и «хорошей» оценками.

7. В работе практически в недостаточной степени присутствует критический анализ проблем управления в социальной сфере. Например, возникает вопрос о том, насколько необходимо плотно контролировать работу специалистов по предоставлению социальных услуг с учетом предложений автора на стр.137-138? Разве недостаточно производить замеры рабочего времени в установленном порядке по ТК? Почему вообще такая практика укоренилась в системе социального обслуживания? Или, на стр. 139 автор указывает, что процессам цифровизации предоставления социальных услуг сопротивляются руководители и сотрудники организаций социального обслуживания. Автор не комментирует отмеченный феномен, а сразу предлагает административные средства воздействия на ситуацию.

8. В предложенной автором модели межведомственного взаимодействия в области организации долговременного ухода на дому за пожилыми лицами ясно не раскрывается содержание данного взаимодействия. Речь идет скорее о формах взаимодействия, о возможности цифровизации данного процесса, о контроле качества взаимодействия в разных аспектах, об необходимости полноценного информационного обмена. Остаются вопросы о том, какие конкретно темы являются основанием для организации взаимодействия?

9. В диссертации используются классические методы исследования межведомственного взаимодействия (опросы, интервью). Однако очень часто на страницах текста указывается на наличие сетевых отношений в таком взаимодействии. Почему тогда социологический сетевой анализ не стал основой для сбора первичной информации, что могло бы значительно повысить качество изучения данной проблематики.

С учетом всего вышесказанного полагаю:

Диссертационное исследование Галины Владимировны Колосовой является научно-квалификационной работой, в которой содержится решение поставленной научной задачи, имеющей значение для развития социологии управления; в работе изложены новые научно обоснованные модели и технологии социального управления процессами в социальной сфере общества, имеющие существенное значение для развития страны. Нарушений пунктов 9, 11 Порядка присуждения Санкт-Петербургским государственным университетом ученой степени кандидата наук, ученой степени доктора наук соискателем ученой степени мною не установлено.

Диссертация соответствует критериям, которым должны отвечать диссертации на соискание ученой степени кандидата социологических наук по специальности 5.4.7 Социология управления, установленным приказом от 19.11.2021 № 11181/1 «О порядке присуждения ученых степеней в Санкт-Петербургском государственном университете» и рекомендована к защите в СПбГУ.

Член диссертационного совета:  
доктор социологических наук,  
профессор кафедры прикладной  
и отраслевой социологии  
2.03.2025 г.

СПбГУ



Сизова Ирина Леонидовна