

# СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Н. Л. Шкиндер,  
В. И. Шкиндер, Л. П. Пачикова

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОДХОДЫ К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Социальное обслуживание населения представляет собой интегрированную функцию, включающую элементы социально-педагогической, социально-медицинской, социально-психологической, социально-бытовой и иных видов деятельности. Это обстоятельство вынуждает ученых и специалистов социального обслуживания применять системный подход к решению проблем стандартизации социальных услуг.

В статье рассматриваются проблемы стандартизации, имеющие общий характер для таких отраслей социальной сферы, как здравоохранение, образование, социальное обслуживание населения. Решение этих проблем может, по мнению авторов, не только обеспечить системный подход к развитию теории и практики социального управления, но и будет способствовать разработке и реализации целостной и последовательной социальной политики.

Public social services imply an integrated function including the elements of socio-pedagogical, socio-medical, socio-psychological, consumer and other kinds of services. Such formulation of the problem motivates researchers and social service specialists to employ a systematic approach in dealing with the problems of social services standardization.

The article considers standardization problems that are common for such social spheres as medical service, education and public social services. The authors hold that solving these problems will not only provide a systematic approach to the development of the theory and practice of social management but will also contribute to the creation and realization of a comprehensive and consistent social policy.

Стандартизация деятельности в различных отраслях социальной сферы, будь то образование, здравоохранение или социальное обслуживание, носит дискретный и гетерохронный характер. На сегодняшний день можно говорить о наличии практического опыта по разработке и применению стандартов в области здравоохранения и образования. В то же время в области социального обслуживания населения этот процесс находится в начальной стадии. Одной из серьезных причин низкой результативности разработки стандартов социальных услуг является отсутствие единых концептуальных подходов к стандартизации деятельности в социальной сфере и систематизированной нормативно-правовой базы, регламентирующей эту деятельность. Об этом свидетельствует, например, вступивший в действие с 1 июля 2003 г. ФЗ № 184-ФЗ «О техническом регулировании», который не распространяется на государственные образовательные стандарты.

Межотраслевая разобщенность процесса стандартизации отрицательно сказывается на положении дел во всех отраслях социальной сферы. Снижение качества общего и профессионального образования происходит сегодня не только по причине его коммерциализации. Не менее действенными факторами социально-педагогического неблагополучия в современной школе являются увеличение числа детей из неблагополучных семей и снижение учебной мотивации молодежи. Эти явления во многом обусловлены снижением воспитательного потенциала школ и учебных заведений начального и среднего профессионального образования, исключением из образовательных стандартов воспитательной функции, ориентацией исключительно на обучение.

Проблема интеграции педагогики общего и профессионального образования, социальной педагогики и социальной работы стала особенно острой сегодня. В системе начального и среднего профессионального образования высок процент детей из социально слабых групп населения. Поэтому наряду с образовательным процессом здесь приходится решать проблемы социального воспитания дезадаптированных детей и подростков. Педагоги начального и среднего профессионального образования должны уметь решать не только проблемы профессионального обучения, но и социальные проблемы своих воспитанников, владея методами социальной работы и социальной педагогики.

Контингент лиц, нуждающихся в социально-педагогических и социально-психологических услугах, сегодня не ограничивается только хронологическими границами младших и средних возрастов. Зачастую многие проблемы взаимоотношений пожилых людей и инвалидов с ближайшим социальным окружением обусловлены отсутствием своевременной социально-педагогической и социально-психологической помощи.

Отсутствие единой концепции стандартизации деятельности в социальной сфере приводит к тому, что проблемы, связанные с социализацией, социальной адаптацией и реабилитацией человека, решаются противоречиво и потому неэффективно. В этой связи усилия, направленные на разработку единой концепции стандартизации деятельности в различных отраслях социальной сферы, представляются заслуживающими внимания и перспективными. Думается, что успешная реализация такого подхода может привести к интеграции усилий всех субъектов социального воспитания и преодолению ведомственного принципа, когда личность человека подвергается воздействию множества противоречащих друг другу влияний.

Таким образом, проблемы, анализируемые в настоящей статье, касаются непосредственно всех отраслей социальной сферы. Их возможное решение рассматривается авторами на примере социального обслуживания населения.

Сегодня ситуация в области стандартизации социального обслуживания населения напоминает историю болезни, в которой один за другим следуют обостряющиеся рецидивы. Общеизвестно, что постановка точного диагноза – это уже половина успеха в лечении любой болезни. Поэтому авторы статьи приглашают коллег по научному цеху и практических работников социальных

служб к обсуждению причин, препятствующих разработке и внедрению в практику стандартов социального обслуживания населения и их нормативов. Важность такого обсуждения обусловлена необходимостью найти адекватные концептуальные подходы к решению проблемы стандартизации и нормирования не только в области социального обслуживания населения, но и в социальной сфере в целом.

Органы государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации и представители региональных научных центров крайне заинтересованы в том, чтобы разрубить этот гордиев узел. Ведь в соответствии с действующей редакцией федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в РФ» решение всех проблем, связанных со стандартизацией и нормированием в области социального обслуживания, возложено на субъекты РФ.

В этой связи всю работу по стандартизации и нормированию социального обслуживания региональным научным центрам придется выполнять самостоятельно. Более того, ее фактически придется начинать с нуля, так как разработанные Техническим комитетом «Социальное обслуживание населения»<sup>1</sup> шесть Национальных стандартов фактически не находят применения в практике социального обслуживания населения. Большинство экспертов, оценивая эту продукцию, считают, что стандарты слабо операционализированы [3]. Они не содержат ни базовых нормативов, которые могли бы являться отправными точками отсчета для оценки объемов социальных услуг, оказываемых гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, ни объективных критериев для оценки качества этих услуг. Национальные стандарты не могут использоваться в качестве ориентира и для разработки региональных стандартов социального обслуживания, поскольку отсутствие в них конкретных нормативов лишает субъекты РФ возможности определить, насколько разрабатываемые в регионах стандарты «выше» или, напротив, «ниже» по уровню, чем национальные.

Помимо упомянутых недостатков, организацию процесса разработки национальных стандартов социального обслуживания с самого начала характеризует хроническое отставание от развития социально-экономической ситуации в стране. Проблема разработки государственных стандартов социального обслуживания населения впервые была обозначена еще в 1995 г. ст. 6 федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». Однако Технический комитет по стандартизации (ТК 406) «Социальное обслуживание населения», которому предписывалась разработка стандартов для этой отрасли социальной сферы, был создан лишь в 1998 г. Первые два Национальных стандарта социального обслуживания,

---

<sup>1</sup> Технический комитет по стандартизации в области социального обслуживания населения в Российской Федерации (ТК 406) «Социальное обслуживание населения» создан в соответствии с совместным Приказом Госстандарта России и Минтруда России от 2 июня 1998 г. № 278/206.

разработанные Комитетом, были рекомендованы к использованию лишь с июля 2004 г., еще четыре – с 1 января 2007 г.<sup>1</sup>

Названные документы пока нельзя назвать законченной системой стандартов, пригодной для идентификации всех учреждений и всех видов деятельности в системе социального обслуживания населения. Авторы-разработчики стандартов фактически сами это признают, планируя в ходе дальнейшей работы создать систему стандартов, включающую в общей сложности свыше пятидесяти наименований<sup>2</sup>. Учитывая, что на разработку шести стандартов Комитет затратил восемь лет, легко подсчитать, сколько времени потребуется на оставшиеся сорок пять.

Парадоксальность складывающейся ситуации состоит в том, что стандарты в различных системах деятельности могут работать в среднем не более пяти лет, после чего их необходимо корректировать, приводя в соответствие с новым уровнем развития систем, для которых они разрабатывались. Если этого не происходит, то стандарты имеют тенденцию превращаться в «консерванты», тормозящие дальнейшее развитие этих систем.

При разработке стандартов социального обслуживания следует учитывать то обстоятельство, что за последнее десятилетие в социально-экономической обстановке страны, в государственной системе социального обслуживания и в российской государственной системе стандартизации произошли существенные изменения, требующие пересмотра тех исходных посылок, которые использовались Техническим комитетом на начальной фазе реализации проекта. В ряде документов, принятых в эти годы, обозначены различные концептуальные подходы к стандартизации. Внимательно изучая документы 1995–2006 гг., в которых затрагивается данная проблема, можно увидеть, как обязательные стандарты (Закон РФ «О стандартизации» от 10.06.93 г. № 5154–1) приобретают статус добровольных (ФЗ «О техническом регулировании» от 27.12.02 г. № 184-ФЗ). В «Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах» на первый план снова выдвигаются обязательные административные регламенты.

Таким образом, за истекший период государственные стандарты прошли путь развития от основного инструмента государственного регулирования до общих рекомендаций, добровольно принимаемых производителями

---

<sup>1</sup> ГОСТ Р 52142–2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»; ГОСТ Р 52143–2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»; ГОСТ Р 52495–2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»; ГОСТ Р 52496–2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»; ГОСТ Р 52497–2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52498–2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».

<sup>2</sup> В письме Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30.03.2006 г. № 1558-ВС, направленном в регионы, содержится номенклатура в количестве 51 стандарта.

товаров и услуг. Однако с 2005–2006 гг. вновь намечается тенденция возврата к обязательным регламентам и нормативам, ориентирующим государственные учреждения на конечный результат работы и тем самым дающим объективную основу для их финансирования.

Принятие в 2002 г. ФЗ «О техническом регулировании» взамен утратившего силу закона РФ «О стандартизации» необходимо рассматривать в рамках общей тенденции либерализации отношений в области производства товаров и услуг, характерной для указанного периода. Либерализация стандартов нашла свое выражение не только в отмене отраслевых стандартов, но и в дифференциации стандартов и регламентов, в выведении за рамки стандартов обязательных нормативов и превращении стандартов в общие рекомендации, имеющие добровольный характер.

Наиболее существенную роль в либерализации стандартов сыграли два фактора. Во-первых, выполнение условий вступления России во Всемирную торговую организацию и дальнейшие перспективы европейской и мировой интеграции обусловили необходимость присоединения России к международной системе стандартов ISO-9000, включая принцип добровольного принятия стандартов. Во-вторых, существует объективная необходимость содействовать развитию малого и среднего бизнеса, представители которого на старте предпринимательской деятельности не могут сразу достичь соответствия выпускаемой продукции (предоставляемых услуг) обязательным государственным стандартам.

Однако то, что хорошо для Европы, в России может получить обратный эффект. Учитывая огромные пространства нашей страны и общую тенденцию к федерализму, можно предположить, что исключение из национальных стандартов функции инструмента основного государственного регулирования может привести к печальным последствиям. Либерализация стандартов в наших условиях может вызвать не только многочисленные нарушения и злоупотребления в сфере производства товаров и оказания услуг. Она может привести к полной утрате единого социально-экономического пространства и к дальнейшей политической дифференциации страны.

Понимание такой российской специфики стало одной из причин, обусловивших усиление регламентации административной деятельности государственных служб в «Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 годах». Административная реформа уже начала оказывать свое влияние не только на предоставление административных услуг органами государственной исполнительной власти. Требование ориентации деятельности на конечный результат, тенденция финансирования государственных предприятий и учреждений по конечному результату приводят к необходимости упорядочить стандарты во всех отраслях социальной сферы и включить в структуру стандартизации разработку обязательных регламентов и нормативов.

Причины, в результате которых стандартизация социального обслуживания населения до сих пор оказывает весьма слабое влияние на внедрение

нормативного похода в практику работы социальных служб, условно можно объединить в три группы: политические, теоретико-методологические и методические.

Самую серьезную и труднопреодолимую преграду представляют собой причины политического характера. Разработке и принятию стандартов во всех областях социальной сферы препятствует, прежде всего, неопределенность целей социальной политики, которую проводит сегодня правительство РФ. Декларирование в ст. 7 Конституции Российской Федерации как социального государства, обеспечивающего достойную жизнь и свободное развитие человека, само по себе еще не гарантирует ни первого (достойная жизнь), ни второго (свободное развитие).

В экономически развитых европейских странах достижения социальной политики закрепляются в государственных законах о минимальных социальных стандартах. Неоднократно обсуждавшийся в Государственной думе РФ законопроект «О государственных минимальных социальных стандартах» до сих пор не принят.

Разработка стандартов социального обслуживания требует предварительного определения минимального уровня социальной защиты населения. А это уже проблема государственной социальной политики в целом. Если целью ее является физическое выживание человека в условиях хронического дефицита социального бюджета, то социальные стандарты будут иметь соответствующий вариант объемов и содержания. Если же социальная политика Российской Федерации в соответствии с Европейской социальной хартией и другими международными документами ориентирована на сбережение народонаселения, достойную жизнь и развитие человека, то и социальные стандарты должны быть совершенно иными.

Для того чтобы Россия в качестве целей развития приняла европейский вариант социальной политики, необходим соответствующий уровень политической активности населения, объединенного и сплоченного подлинно демократической партией, которая была бы в состоянии формулировать и выдвигать такие цели и вести политическую борьбу за их воплощение в жизнь. Гражданская инициатива организованного и сплоченного общества может заставить законодательное собрание и правительство страны взять на себя ответственность за обеспечение полноценных гражданских и социальных прав каждого гражданина Российской Федерации. Пока же в этом вопросе доминирует тенденция перекладывать ответственность за социальную защиту населения на плечи субъектов РФ.

Принципиально важным является понимание того, что государственные минимальные социальные стандарты представляют собой фундамент всего процесса стандартизации в социальной сфере. В них закрепляется право на гарантированную социальную защиту граждан безотносительно их принадлежности к той или иной социальной группе, и они являются одновременно отправной точкой для дифференцированного предоставления услуг отрас-

лями социальной сферы платежеспособным гражданам. Государственные минимальные стандарты в области социального обслуживания должны распространяться на государственные социальные услуги, предоставляемые клиентам учреждений социального обслуживания на безвозмездной и безвозвратной основе, и устанавливать требования к обязательному минимуму объема и качеству социальных услуг, условиям и порядку их предоставления за счет финансирования из бюджета субъекта РФ.

Установление государственных минимальных стандартов социального обслуживания позволит, с одной стороны, обосновать объемы бюджетного финансирования учреждений социального обслуживания и создать нормативные основы защиты прав потребителей социальных услуг, каковыми в первую очередь являются социально слабые категории населения. С другой стороны, ориентируясь на платежеспособное население, учреждения социального обслуживания смогут развивать предоставление платных социальных услуг и тем самым реализовывать в своей деятельности принцип социального партнерства.

К причинам политического характера, тормозящим процесс стандартизации, следует отнести и тот факт, что устаревший порядок предоставления социальных услуг и нормативы социального обслуживания, установленные в 1990-е гг., до сих пор не приведены в соответствие с изменившейся социально-экономической ситуацией.

Следует учесть, что формирование системы социальных служб в Российской Федерации происходило в тот период, когда бюджетное финансирование социальной сферы сокращалось, приближаясь к критически низким отметкам. Например, нормативы государственных расходов на развитие системы образования – не менее 3% от расходной части федерального бюджета – из года в год не выдерживались. Общие расходы на образование из федерального бюджета должны были составить в 1997 г. 90,5 млрд р., в 1998 г. – 130 млрд р. Госбюджетом было запланировано 18,5 млрд р. и 17,25 млрд р. соответственно, а фактически профинансировано 76,1% и 60% от этих сумм соответственно [8].

Сегодня в связи с изменением социально-экономической ситуации в стране назрела острая потребность пересмотреть основания, в соответствии с которыми граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, имеют право на бесплатное социальное обслуживание. Требуется изменения и порядок предоставления платных социальных услуг. Увеличение размеров пенсий в 2000-е гг. в Свердловской области привело к тому, что средний размер назначенных пенсий, не достигавший ранее прожиточного минимума пенсионера, начиная с 2002 г. перешагнул этот рубеж<sup>1</sup>. В результате многочисленная категория пенсионеров, составлявшая ранее основной контингент учреждений социаль-

---

<sup>1</sup> Следует подчеркнуть, что рост пенсий в этот период сопровождался дальнейшим углублением разрыва между средней пенсией и средней зарплатой.

ного обслуживания, утратила право на бесплатные социальные услуги. По этой причине многие учреждения социального обслуживания населения Свердловской области, начавшие предоставлять платные социальные услуги, потеряли в 2002–2003 гг. значительную часть своих постоянных клиентов<sup>1</sup>.

Создавшаяся ситуация потребовала либо сократить число учреждений социального обслуживания и внести изменения в их штатные расписания, либо искать иной подход к решению возникшей проблемы. Некоторые руководители учреждений оказались вынужденными идти по пути приписок, проводя в отчетах одного клиента по двум и более отделениям ЦСОН, другие продолжали, нарушая постановление Правительства РФ от 15.04.96 г. № 473, оказывать бесплатные социальные услуги всем категориям клиентов вне зависимости от уровня их дохода (размера пенсии или среднедушевого дохода семьи).

Стало очевидным, что проблема ревизии постановлений о порядке и условиях оплаты социальных услуг, которые были приняты в середине 1990-х гг., приобрела чрезвычайно острый характер. До тех пор, пока нормативно-правовая база социального обслуживания не будет приведена в соответствие с изменившейся социально-экономической ситуацией, нарушения в деятельности учреждений социального обслуживания будут неизбежными.

Понятно, что сегодня нуждается в оптимизации и сеть учреждений системы социального обслуживания. Демографический принцип, положенный в основу формирования и размещения учреждений и предприятий социального обслуживания, не обеспечил равномерности их сети, что предполагалось создателями этого принципа в 1996 г.<sup>2</sup> В действительности муниципальные учреждения создавались не там, где в них существовала реальная необходимость. Они создавались, прежде всего, в относительно благополучных с социально-экономической точки зрения муниципальных образованиях, где для этого имелись соответствующие финансовые возможности. Одним из показателей социально-экономического благополучия территорий является численность граждан, живущих за чертой бедности. Так, в 2003 г. количество малообеспеченных граждан, получающих адресную государственную социальную помощь, составило в г. Екатеринбурге 2,6% от общей численности населения МО, а в Таборинском районе Свердловской области – 51,0%. В то же время в Екатеринбурге функционировало 24 учреждения социального обслуживания, большинство из которых были представлены комплексными учреждениями (например, центрами социального обслуживания пожилых граждан и инвалидов и центрами социальной помощи семье и детям). В крайне же неблагополучном с социально-экономической точки зрения Таборинском районе в этот период не было ни одного учреждения социального обслуживания.

---

<sup>1</sup> В Свердловской области предоставление платных социальных услуг стало осуществляться с 2002 г. в соответствии с Постановлением правительства Свердловской области от 29.07.02 г. № 1019-ПП.

<sup>2</sup> О социальных нормативах и нормах: Распоряжение Правительства РФ от 03.07.96 г. № 1063-р.



Сегодня благодаря усилиям министерства социальной защиты населения Свердловской области ситуация меняется, поскольку предпринимаются целенаправленные усилия по развитию сети учреждений социального обслуживания в депрессивных территориях.

В этой связи представляется необходимым оптимизировать сеть учреждений социального обслуживания, исходя из особенностей социально-экономической ситуации муниципальных образований. Сегодня назрела острая необходимость в социальной паспортизации муниципальных образований и картографировании очагов социально-экономического неблагополучия. Эта работа должна проводиться совместными усилиями социальных служб, органов здравоохранения, образования, охраны общественного порядка с привлечением социологов и социальных психологов. Организацию такой работы должны взять на себя региональные органы государственной исполнительной власти. Социальная паспортизация муниципальных образований – это основа мониторинга процессов социального развития регионов. Только в этом случае результативность социальной политики начнет измеряться не оптимистическими заверениями политиков в процессе предвыборных кампаний, а реально фиксируемыми и измеряемыми конечными результатами их организаторской и управленческой деятельности.

Преимущественное развитие сети учреждений социального обслуживания на территориях с неблагополучной социально-экономической ситуацией должно стать одним из условий повышения доступности и эффективности социальных услуг для граждан, которые испытывают реальную необходимость в социальной защите и поддержке государства.

Вторым фактором, тормозящим разработку стандартов социального обслуживания, является недостаточная методологическая и теоретическая проработка проблемы стандартизации деятельности в социальной сфере.

Прежде всего хотелось бы обратить внимание на методологическую функцию стандартов, которая не получила достаточного освещения в научной литературе. Внимание авторов Концепции национальной системы стандартизации (1998) и разработчиков Федерального закона «О техническом регулировании» сосредоточено преимущественно на экономической, социальной и коммуникативной функциях стандартизации. Такой подход к оценке роли стандартов обусловлен реальными условиями функционирования российской экономики, а также выполнением условий вступления России в ВТО.

Вместе с тем столь прагматический подход к определению функции стандартизации сужает взгляд на эту исследовательскую проблему, истоки которой кроются значительно глубже. Есть все основания рассматривать стандартизацию как имманентное свойство социальных систем. Стандарты играют значительную роль не только в управлении социальными системами, но и в процессах естественной саморегуляции и развития этих систем.

Публикации, в которых проблема стандартизации оценивается как продукт либерализации социальной политики, отражают методологический

аспект проблемы лишь с одной стороны. Авторы этих работ, безусловно, правы в том, что либерализация социальной политики в ряде европейских стран, включая и Россию, неизбежно влечет за собой менеджериализацию управления и рационализацию отношений в сфере социальных услуг [1–3]. Однако такой взгляд, характерный для субъектно-рационалистического направления социологии организаций, явно преувеличивает роль менеджериализации в современном развитии организаций и недооценивает естественные закономерности, обуславливающие не только их способность и стремление к инновациям (*изменчивость*), но также и стремление к закреплению и укоренению достигнутых результатов развития (*устойчивость*).

В условиях «мирного» сосуществования обе противоположные тенденции взаимно дополняют друг друга. Следовательно, политика реформ в управлении государством должна непременно сопровождаться законодательным закреплением достигнутых результатов и доведением их до уровня привычных стандартов. При этом, говоря о социальных стандартах, необходимо подчеркнуть, что они не исчерпываются лишь материальным благополучием и уровнем жизненного комфорта населения.

В социальных стандартах закрепляются соответствующие уровни развития культуры, образования и основных ценностных ориентаций, характеризующие данное общество как социальную систему. Среди них решающее значение имеют цель и смысл жизни человека, характер его нравственных установок и духовных потребностей. Все эти социальные стандарты формируют общественное настроение нации, ее трудовую и политическую активность, ее социально-психологическое благополучие. Социальная работа в современной России не может игнорировать влияние духовных и нравственных факторов на социальное благополучие человека, что обуславливает целесообразность их включения в ряд обсуждаемых проблем.

Наиболее характерные черты постиндустриальной эпохи дают нам все основания для того, чтобы назвать новый век веком информатизации. Все мы являемся невольными свидетелями того, с какой скоростью осуществляется сегодня информационный обмен, формирующий образ нового мира, мира настолько динамичного, что психика не успевает интериоризировать новые реалии, закрепить их в сознании и деятельности человека. Современная ситуация в мире порождает новый образ жизни, который может быть обозначен термином «скольжение по поверхности».

Растерянность перед хаосом неупорядоченной, противоречивой информации делает для человека бессмысленной свободу выбора, в результате чего его поведение приобретает ситуативный характер, лишенный всяких нравственных ориентиров. В этих условиях толерантность приобретает статус абсолютной максимы, стирающей все границы между добром и злом, которые человечество тысячелетиями выстраивало на фундаменте мировой культуры.

Таким образом, можно сделать вывод, что многие сегодняшние проблемы в духовной сфере, сфере нравственности, культуры и образования обу-

словлены значительным перевесом изменчивости над устойчивостью. Современному человеку, особенно молодому, недостает укорененности в культуре, традициях, обычаях и привычках поведения. В его сознании присутствует множество различных точек зрения, которые не могут заменить молодому человеку целостное личное мировоззрение – основу его жизненных ориентиров.

*(продолжение в следующем номере)*

#### Литература

1. Григорьева И. А. Политика рационализации социальных обязательств в отношении пожилых // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – Т. 3. – № 4. – С. 431–451.
2. Искорцева Н. В. Менеджериализация социальных сервисов: основные принципы и проблемы // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – Т. 3. – № 4. – С. 479–496.
3. Ярская-Смирнова Е. Р., Романов П. В. Новая идеология и практика социальных услуг: оценка эффективности в контексте либерализации социальной политики // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – Т. 3. – № 4. – С. 497–523.