

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

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

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОДХОДЫ К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

(продолжение)¹

В статье рассматриваются проблемы стандартизации, имеющие общий характер для таких отраслей социальной сферы, как образование, здравоохранение, 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.

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, охватывающая различные стороны человеческой жизни, включая и социальную сферу, может рассматриваться как естественный «предохранитель», создающий условия для закрепления новых реалий жизни в сознании и поведении людей, без чего невозможно развитие человеческой культуры и ее трансляция последующим поколениям. Устойчивость и изменчивость – это не только основополагающие признаки эволюционных процессов самоорганизующихся природных систем. Следует признать, что они свойственны также и социальным организациям независимо от их структуры и масштаба.

Такое понимание общих принципов жизнеустройства помогает глубже прояснить стратегические цели стандартизации. Основная проблема управления государством состоит также в непрерывном балансировании между устойчивостью (функционированием) и изменчивостью (развитием). Первое обеспечивается с помощью закрепления в стандартах достигаемых положительных результатов, второе – путем последовательно реализуемых инноваций. Длительное нарушение равновесия между устойчивостью и изменчивостью чревато разрушительными последствиями для любой организации.

Тенденция к одностороннему сохранению устойчивости приводит к подавлению инноваций. В результате система утрачивает адаптивные свойства,

¹ Начало см. в № 6(10), 2007.

что вынуждает ее стремиться к автаркии. В свою очередь, не получая импульсов развития извне, закрытая система неизбежно приходит к застою и деградации.

Продолжительная и быстротекущая изменчивость также нарушает адаптивные механизмы, не позволяя системе закрепить результаты развития. Это приводит к потере связей с окружающей средой, к застою и нарушению функциональных связей между ее собственными структурными элементами. Используя метафору психолога А. Н. Лутошкина, можно сказать, что организация приобретает состояние «песчаной россыпи». Деструктивное влияние такой организации на психику человека отражено в китайской поговорке, имеющей форму вежливого пожелания («Чтоб вы жили в эпоху перемен»), но таящей в себе значительную угрозу для существования.

В такие исторические периоды люди бессознательно стремятся к стереотипам мышления и поведения (стандартам) с целью создать отправные точки, выполняющие функцию компаса и облегчающие процессы жизненной самоориентации. Способность человека ориентироваться во времени и пространстве играет решающую роль в его психическом благополучии. Если люди не находят таких ориентиров в реальной, стремительно меняющейся действительности, то начинают искать их в верованиях, суевериях, мистических предрассудках, поклонении различного рода идолам и т. п.

Рассматривая в контексте устойчивости и изменчивости роль различных политических сил, можно утверждать, что их представители, зачастую не осознавая этого, также играют роль регуляторов в процессах балансирования между этими двумя состояниями. Консерваторы способствуют состоянию социальной устойчивости, а либералы – изменчивости. Существуют и крайние силы, способные выводить социальные системы из равновесия. Речь идет о реакционерах, стремящихся повернуть события вспять, и о революционерах, все устремления которых направлены на разрушение фундамента прошлой культуры и на попытки построить на его обломках свой новый мир.

Таким образом, балансирование социальных систем между устойчивостью и изменчивостью происходит не только под влиянием субъективных факторов управления, но зачастую может проявляться стихийно, как это, например, происходит в современной России. По справедливому замечанию Н. В. Искорцевой, именно стихийность отличает либерализацию государственного сектора в России от западноевропейских социальных реформ, где этот процесс был инициирован властью [2].

Такой диалектический подход к пониманию роли стандартов в регулировании социальных процессов предъявляет особые требования к их разработке. Учитывая непродолжительность действия стандартов по времени, ограниченную максимум пятью годами, нельзя тратить на их разработку десятилетия. В этом случае стандарты устаревают, не начав действовать. Следует подумать и о службах мониторинга, отслеживающих уровни развития соци-

альных систем и учреждений с целью коррекции стандартов деятельности в различных областях социальной сферы. Необходима разработка механизмов внедрения и реализации стандартов в деятельность предприятий и учреждений социального обслуживания. Требуется своего решения проблема разработки и реализации программ развития учреждений социального обслуживания в условиях реализации государственных стандартов.

Важной теоретической предпосылкой, способной повысить качество в области стандартизации и нормирования социального обслуживания, является применение системного подхода. Пренебрежение системным подходом уже привело к тому, что стандарты, регламенты и нормативы оказались оторваны друг от друга. В рамках системного подхода стандартизация не может рассматриваться в качестве самостоятельного объекта, изолированного от смежных областей исследования. Заниматься стандартизацией в отрыве от проблем метрологии социальной работы, вне связи с процессами сертификации и лицензирования деятельности учреждений социального обслуживания с научной точки зрения бесперспективно.

В этой связи необходимость проведения научных исследований по всестороннему теоретическому обоснованию стандартов сегодня ничуть не ниже, чем необходимость проведения практических разработок и экспериментов, связанных с метрологией социальных услуг, расчетами нормативов, их внедрением и использованием в деятельности учреждений социального обслуживания и в управленческой практике. Эффективность решения практических задач стандартизации социального обслуживания зависит не только от возможностей региональных бюджетов, но и от уровня предварительной концептуальной проработки путей их решения.

С учетом основной методологической функции само понятие стандарт следует формулировать таким образом, чтобы в нем нашли отражение самые существенные признаки. Вырванное из целостного процесса стандартизации и утратившее контекст, это понятие в ряде документов потеряло свой первоначальный смысл. Так, Бюджетный кодекс РФ (ст. 6) не вполне корректно определяет стандарт как «государственную услугу». Понятие стандарт изначально означало точку отсчета, общепринятую в той или иной области человеческой деятельности, обеспечивающую единство измерений и единообразие средств измерения.

Стандарты, как правило, формируются в общественной практике лишь тогда, когда их уровня достигает абсолютное большинство предприятий и учреждений, организаций и специалистов в конкретных видах деятельности. С точки зрения диалектики, стандарт означает зафиксированный на определенный период уровень человеческих достижений в той или иной сфере деятельности, принятый за точку отсчета и измерения количественных и качественных показателей изделий, товаров, услуг. Сегодня разрабатываются подходы к измерению даже для таких качественных социальных показателей, как развитие человеческого потенциала, качество жизни населения, социальная напряженность, общественное мнение и т. п.

Таким образом, стандарт представляет собой, используя математическую терминологию, нулевую точку на шкале измерений. Это означает, что наряду с принятым в общественной практике стандартом деятельности в реальной действительности всегда будут иметь место образцы, находящиеся выше или ниже нулевой (стандартной) отметки. Следовательно, являясь жестко фиксированной точкой отсчета, стандарт, тем не менее, органично вписывается в динамический процесс развития, позволяя измерять и оценивать достигнутые уровни человеческой деятельности и отмечать этапы становления цивилизации и культуры.

Огромное значение стандарты имеют в период глобализации торговых отношений и создания единого экономического пространства, поскольку они создают «зону ближайшего развития» для тех стран, сообществ и организаций, которые находятся по тем или иным параметрам ниже нулевой отметки и начинают свой путь к прогрессу. Не меньшую роль стандарты играют и в развитых странах. Здесь постоянно отслеживаются наиболее высокие уровни достижений тех, кто находится выше стандартного уровня, с целью «поднять планку» стандартов и сохранить высокий статус государства на мировой арене.

По своей сути стандартизация в социальной сфере – это функциональная система, включающая целый ряд процессов по теоретическому обоснованию, разработке методов стандартизации, самих стандартов, их нормативов и способов применения в управлении социальными системами, в их функционировании и развитии.

Учитывая специфику социальной сферы, следует подчеркнуть, что многие проблемы, связанные со стандартизацией деятельности, здесь должны решаться иначе, нежели в областях техники и промышленного производства. Можно в общих чертах обозначить содержательные аспекты теории стандартизации социальной сферы. Во-первых, стандартизация невозможна без метрологии – науки, занимающейся проблемами определения объектов и параметров измерения в различных областях деятельности, а также разработкой методик и единиц измерения. Во-вторых, метрологические исследования и разработки в сфере социального обслуживания создают основу для нормирования деятельности по предоставлению социальных услуг. В-третьих, нормативы и их экономически обоснованные оценки должны представлять собой основу национальных стандартов. В-четвертых, стандарты являются критерием, позволяющим сертифицировать услуги, что, в свою очередь, является одним из условий лицензирования учреждений, предоставляющих государственные социальные услуги.

Таким образом, разработка национальных стандартов социальных услуг без развития метрологии этой сферы деятельности, в отрыве от сертификации и лицензирования¹ учреждений социального обслуживания теряет всякий

¹ Особенно негативное влияние на процесс стандартизации оказало исключение из закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» ст. 18 (Лицензирование в области социального обслуживания).

смысл и значение. Национальные стандарты, которые сегодня вводятся в практику социальной работы, не содержат нормативов и потому имеют вид расплывчатых рекомендаций, выполнение которых не поддается контролю и оценке.

Авторы настоящей статьи убеждены в том, что исследование проблем, связанных с определением измеряемых параметров, с разработкой единиц измерения, шкал и методик измерения в социальной сфере, с разработкой социальных нормативов, носит междисциплинарный характер.

И наконец, нельзя обойти вниманием проблемы, связанные с методами, применяемыми в области разработки стандартов и их нормативов. Здесь существует две противоположные точки зрения.

Некоторые авторы считают, что в социальной сфере можно нормировать все и вся. Так, например, обстоит дело с проектами административных регламентов, разработка которых инициирована Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006–2008 гг. Проекты некоторых административных регламентов предоставления государственной услуги, алгоритмы деятельности которых включают более 250 шагов, уже появились на официальном сайте Федеральной службы по труду и занятости и на сайтах Интернет-ресурсов территориальных органов по вопросам занятости населения. Возможность убедиться в том, насколько такая «реформа» упростит взаимоотношения государственных чиновников и рядовых граждан, мы получим в конце 2008 г. Однако уже сегодня возникают опасения, что подобная регламентация административной процедуры, на выполнение которой требуется всего лишь час рабочего времени плюс профессионализм чиновника и его правовая ответственность, еще более усугубит бюрократизацию государственной системы управления.

Противоположная точка зрения связана с полным отрицанием возможностей стандартизации тех или иных видов деятельности в социальной сфере. Эта позиция аргументируется тем, что взаимодействие специалистов и клиентов в процессе предоставления социальных услуг имеет межличностный характер, связано с духовно-нравственными аспектами и протекает в неповторимой социальной ситуации. Более того, сама возможность определения объектов стандартизации принципиально отвергается, поскольку многие социальные услуги, в особенности реабилитационного и адаптационного характера, связаны с изменением психологических установок человека, коррекцией его характера и привычек поведения.

«Может ли быть психика человека объектом измерений и нормирования?» – этот вопрос сегодня имеет чисто риторический характер. Экспериментальной психологией наработано столько измерительных методик и даже нормативов для измерения психических процессов человека (например, коэффициент IQ), что говорить о полном отсутствии нормативного подхода в этой области некорректно. Существует определенный потенциал количественных измерительных методик и социальных нормативов в сфере социаль-

ного обслуживания. Например, разработаны подходы к оценке результативности, эффективности и качества деятельности учреждений социального обслуживания [1; 6].

Признавая доводы обеих сторон, следует, тем не менее, сказать о том, что стандарты уже продолжительное время формируются в таких отраслях социальной сферы, как образование, здравоохранение и др. Развитие процессов стандартизации в социальной сфере в значительной степени связано с процессами социально-экономической интеграции РФ в мировое сообщество. Оно обусловлено и расширением роли сознательного регулирования общественной жизни самими гражданами, то есть процессами демократизации социальных систем. Идти в этом направлении можно лишь путем объединения существующих точек зрения, опираясь на диалектическое единство и противоречие общего, особенного и единичного.

Например, в практике социальной работы с людьми пожилого возраста достаточно наглядно можно проследить взаимосвязь общего, особенного и единичного. К общим проблемам пожилых людей, определяющим специфику социального обслуживания этой категории клиентов, можно отнести следующие: прекращение ими трудовой деятельности, изменение социального статуса и социальных ролей; инволюционные изменения организма с возрастом и связанное с ними ухудшение состояния здоровья; снижение социальной активности и др.

Однако следует заметить, что степень выраженности этих проблем в данной возрастной группе является неравномерной. По этой причине в деятельности социальных служб применяется дифференцированный подход, ориентирующийся на особенности социальной работы с различными группами пожилых людей.

Сложившаяся система учреждений социального обслуживания адаптирована к обслуживанию основных категорий клиентов пожилого возраста и инвалидов, выделенных по степени социально-функциональной активности. К категории клиентов с высокой социально-функциональной активностью относятся люди, сохранившие подвижность, продолжающие трудовую и/или общественную деятельность. К категории клиентов со средней социально-функциональной активностью относятся люди с ограниченной подвижностью, имеющие стойкие расстройства функций организма, но сохранившие способность к самообслуживанию. К категории клиентов с низкой социально-функциональной активностью относятся немощные, физически и/или психически больные, требующие постоянного постороннего ухода в связи с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию и передвижению.

Такой подход к классификации клиентов не согласуется с традиционным для социальной геронтологии принципом дифференциации обслуживаемых граждан по возрасту. Однако данная классификация вполне соответствует практике социальных служб, поскольку хронологические границы воз-

раста весьма индивидуальны и далеко не всегда совпадают со степенью социально-функциональной активности человека.

Возможность типологизировать проблемы пожилых граждан является основой для стандартизации соответствующих дифференцированных объемов социальных услуг, с помощью которых учитывается особенное (типичное) для каждой социально-функциональной группы.

Но полностью стандартизированный подход в социальной работе приводит к обезличиванию клиента, к игнорированию тех проблем, которые имеют индивидуальный характер, обусловленный личностными особенностями человека. Следовательно, стандартизированные услуги, обеспечивающие гарантию социальной помощи клиенту, должны в обязательном порядке дополняться индивидуальным компонентом, который необходимо учитывать в общем объеме предоставляемых услуг. Данная проблема требует, на наш взгляд, специального исследования. Однако в каждом конкретном случае объем индивидуальных услуг должен определяться консилиумом специалистов, участвующих в процессах адаптации или реабилитации клиентов. А. С. Макаренко, занимавшийся перевоспитанием несовершеннолетних правонарушителей и хорошо понимавший эту особенность воспитательного процесса, писал в конце 1920-х гг.: «Должна быть общая программа воспитания и индивидуальный корректив к ней».

С другой стороны, абсолютизация индивидуального подхода таит в себе не меньше опасностей, чем ограничение социального обслуживания исключительно стандартными объемами. Почва для злоупотреблений возникает и в том случае, когда деятельность специалистов социальной работы центрируется исключительно на личностных особенностях клиента и уникальности его жизненной ситуации.

Во-первых, практика социальной работы показывает, что в большинстве случаев пожилые люди, инвалиды или дети, нуждающиеся в социальной помощи, далеко не всегда могут объективно оценить и ранжировать по значимости виды и объемы социальных услуг, с помощью которых их проблемы могут быть успешно решены. Практика деятельности некоторых учреждений показывает, что пожилые люди, состоящие на обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому, с целью снижения размера оплаты заказанных социальных услуг настолько минимизируют объемы социального обслуживания, что встает вопрос о целесообразности помощи им со стороны социальных работников. Например, анализ документов центров социального обслуживания г. Екатеринбурга показал, что некоторые клиенты заказывают одну социальную услугу. Это, как правило, услуга, связанная с покупкой и доставкой на дом продуктов питания с периодичностью 2–3 раза в месяц.

Во-вторых, в случае субъективной и предвзятой оценки конкретной ситуации специалистом социальной работы клиент может быть лишен тех видов социального обслуживания, которые обеспечивают первоочередные меры, связанные с обеспечением безопасности его жизни и здоровья, с обеспечени-

ем условий, необходимых для его оптимального функционирования и развития. При отсутствии социальных стандартов эти социальные услуги не могут быть гарантированы клиенту социальной службы, они ставятся в полную зависимость от доброй воли социального работника.

В-третьих, следует учитывать российскую специфику социальной работы, принципиально отличающуюся от ситуации в развитых европейских странах, где количество получателей адресной государственной социальной помощи, в том числе в виде социальных услуг, исчисляется от единиц до десятых долей процента. При широких возможностях социальных бюджетов этих стран ориентация на клиентоцентрированное социальное обслуживание, на работу со случаем является, бесспорно, прогрессивным явлением. В России же, где нищета населения с каждым годом приобретает все более массовый характер, такой подход невозможен. Здесь, по нашему мнению, более перспективны дифференцированные формы работы с различными категориями клиентов: пожилыми гражданами, инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, лицами БОМЖ и лицами, освободившимися из мест лишения свободы, и другими категориями. И здесь как раз необходима и вполне возможна разработка гарантированных объемов социальных услуг, дополняемых в каждом конкретном случае индивидуальным коррективом.

Проблема стандартизации социального обслуживания затрагивает не только разработку стандартов социальных услуг и социальных нормативов. Важным аспектом данной проблемы является разработка системы финансовых нормативов и методики их расчетов, позволяющих ориентировать деятельность учреждений социального обслуживания на конечный результат. Наличие научно обоснованных и поддающихся коррекции финансовых нормативов является главным условием разработки методики финансирования учреждений социального обслуживания.

К сожалению, применяемое сегодня сметное финансирование учреждений социального обслуживания существенно ослабляет связь затрат и результатов их деятельности, то есть финансируется не объем и качество выполненной работы (услуг), а рабочее время сотрудников, включенных в штатное расписание учреждения. При таком подходе оплата труда ставится в прямую зависимость от образования, стажа работы, должности, отработанного времени. При этом качество работы и обслуживания лишь подразумевается, но прямо и конкретно не учитывается. Способ нормирования труда при сметном финансировании неизбежно ведет к уравниловке и, в конечном счете, к снижению стимулов эффективной деятельности.

Сегодня предпринимаются попытки разработать финансовые нормативы деятельности учреждений социального обслуживания и методики их расчетов [3; 5; 7]. Однако при этом расчет нормативов финансовых затрат на социальное обслуживание одного клиента в конкретном виде учреждения производится при отсутствии социальных нормативов, определяющих объемы и качество предоставления социальных услуг.

Следует также учитывать то обстоятельство, что принятие в ноябре 2006 г. федерального закона № 174 «Об автономных учреждениях» неизбежно повлечет за собой автономизацию учреждений социального обслуживания и, как следствие, потребует развития новых подходов к их финансированию, связанных с обеспечением государственного заказа и осуществлением собственной предпринимательской деятельности. Выполнение государственных заказов значительно повышает роль стандартизации. Предпринимательская же деятельность учреждений социального обслуживания потребует внедрения рыночных принципов в их функционирование.

С учетом этих замечаний актуальность разработки государственных стандартов социального обслуживания и их социальных и финансовых нормативов становится особенно острой. Только стандартизированные объемы социальных услуг, дифференцированные по категориям клиентов и наиболее типичным проблемам каждой категории, позволят защитить права потребителей в области социального обслуживания и избежать произвола и возможных злоупотреблений при усредненном абстрактном подходе к организации социального обслуживания граждан.

Изложенные в настоящей статье методологические, теоретические и методические аспекты стандартизации социальных услуг нашли применение при разработке одного из вариантов регионального государственного стандарта социального обслуживания населения, выполненного авторами данной статьи для исполнительных органов государственной власти Свердловской области в соответствии с Постановлением правительства Свердловской области от 09.03.2005 г. № 167-ПП.

В основу разработки государственных стандартов социального обслуживания населения (для центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов) нами была положена фактически сложившаяся структура потребления социальных услуг в различных отделениях центров социального обслуживания населения (ЦСОН) г. Екатеринбурга. В целях уточнения объемов отдельных видов услуг и времени на их предоставление использовались хронометражные исследования, изучалась документация учреждений и проводились консультации с руководителями учреждений, структурных подразделений, специалистами по социальной работе.

Проекты стандартов, разработанные авторами данной статьи, распространяются на государственные социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам на безвозмездной и безвозвратной основе в отделениях социального обслуживания на дому, в специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому, в отделениях дневного пребывания, в отделениях срочного социального обслуживания, за счет финансирования из бюджета Свердловской области.

Структуру стандартов составляют восемь основных разделов.

1. Общие положения; содержат перечень основных нормативно-правовых актов, на основе которых разрабатывались данные стандарты.

2. Требования к обязательному минимуму объема социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в различных структурных подразделениях ЦСОН с учетом условий проживания клиентов в благоустроенном или неблагоустроенном секторе. Этот раздел стандарта содержит такие нормативы, как перечень гарантированных социальных услуг, затраты времени и кратность их предоставления.

3. Требования к качеству социальных услуг, предоставляемых клиентам в различных структурных подразделениях ЦСОН.

4. Требования к порядку предоставления социальных услуг.

5. Требования к организации предоставления социальных услуг.

6. Требования к квалификации работников структурных подразделений ЦСОН по разрядам оплаты труда.

7. Перечень учетно-отчетной документации и требования к ее ведению.

8. Финансовые нормативы на предоставление государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам в различных структурных подразделениях ЦСОН.

Установление государственных стандартов в области социального обслуживания населения позволяет не только повысить уровень организации предоставления социальных услуг. Стандартизация, как правило, положительно влияет на качество управления системами и процессами, что на сегодняшний день весьма актуально и для системы социального обслуживания населения.

Резюмируя основные положения статьи, еще раз кратко сформулируем идеи и принципы, требующие обсуждения, и наиболее актуальные задачи, решение которых позволит повысить качество процессов стандартизации не только в области социального обслуживания населения Российской Федерации, но и в образовании, медицинском обслуживании и других отраслях социальной сферы.

1. Необходимо определиться с вектором развития социальной политики государства и зафиксировать его в федеральном законе «О государственных минимальных социальных стандартах», являющимся основой для развития нормативного подхода в социальной сфере, в том числе в области социального обслуживания населения.

2. Необходимо привести принятые в середине 1990-х гг. и поныне действующие нормативы и условия социального обслуживания населения РФ в соответствие с изменившейся социально-экономической ситуацией.

3. Следует определить значение социальных стандартов как основного инструмента государственного регулирования в соответствии с их главной методологической функцией – обеспечением устойчивости развития государственной системы. Только закрепление результатов реформ в социальных стандартах является гарантом успехов в развитии государства. Социальные стандарты – это ступени, по которым общество поднимается в направлении социального прогресса. Движение вверх по лестнице без ступеней – это весь

ма проблематичный подъем по перилам, неизбежным результатом которого является соскальзывание вниз, что собственно и происходит в современной России вследствие непрерывных реформ, итоги которых не фиксируются соответствующими социальными стандартами.

4. Для того чтобы социальные стандарты не становились «консервантами», препятствующими проведению социальных реформ и развитию социальной системы, необходимо обеспечить их гибкость и возможность своевременной коррекции. Гибкость обеспечивается путем дополнения стандартных программ социального обслуживания индивидуально-личностным компонентом. Возможность коррекции может обеспечиваться путем развития такой отрасли знаний, как социальная метрология, на которой основан мониторинг социальных изменений и коррекция нормативов, заложенных в стандарты. Такого рода коррекцию стандартов следует осуществлять не реже, чем один раз в пять лет.

5. Необходимо провести оптимизацию сети учреждений социального обслуживания, исходя при этом не только из демографических показателей, а также из специфики социально-культурной и социально-экономической ситуации конкретных регионов и муниципальных образований. Данная работа не может быть осуществлена без социальной паспортизации и картографирования очагов социально-экономического неблагополучия.

6. И, наконец, стандарты в социальной сфере не должны рассматриваться как рекомендательные документы, принятие которых носит добровольный характер и которые имеют весьма общее приблизительное значение. Стандарты должны сопровождаться обязательными регламентами и нормативами, с помощью которых результаты тех или иных видов деятельности в области социального обслуживания населения могут быть подвергнуты измерению и оценке.

Литература

1. Аленикова С. М. Оценка эффективности работы Центра социального обслуживания и его структурных подразделений // Социальное обслуживание. – 2004. – № 2. – С. 34–68.
2. Искорцева Н. В. Менеджериализация социальных сервисов: основные принципы и проблемы // Журнал исследований социальной политики. – 2005. – Т. 3. – № 4. – С. 479–496.