DOI: 10.22394/2070-8378-2019-21-4-75-81

Государственные социальные услуги: от эволюции теории к практике обеспечения качества

ТИМУР БОРИСОВИЧ ГУППОЕВ, директор
Автономная некоммерческая организация «Центр инноваций социальной сферы Кабардино-Балкарской Республики» (360015, Российская Федерация, Нальчик, ул. Циолковского, 7). E-mail: gupoev@mail.ru
МУРАТ ЗАМИРОВИЧ ШОГЕНОВ, кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы
Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова (360004, Российская Федерация, Нальчик, ул. Чернышевского, 173). E-mail: shogen@inbox.ru

Аннотация: Статья посвящена изучению вопросов, связанных с развитием представлений о предоставлении социальных услуг как фундаментальной функции современного государства. Авторы рассматривают этапы эволюции научной мысли о социальной сущности государства, в результате которой социальные услуги стали считаться необходимым условием достойной жизни и устойчивого развития всего общества, а не только механизмом поддержки нуждающихся групп населения. Государство в наши дни выступает как мегарегулятор, который призван обеспечить количественные и качественне характеристики социальных услуг. Однако вызовы современного постиндустриального общества требуют пересмотра роли централизованного государственного управления в социальной сфере. Авторы связывают неэффективность директивного государственного управления с качеством социальных услуг с их сложной социорыночной сущностью и смешанным характером предоставления: государственные гарантии, но несовершенный характер конкуренции. Как считают авторы, система независимой оценки качества услуг выступает как действенный механизм обратной связи, необходимый для оптимизации сферы социальных услуг в интересах потребителей конкретных территорий. В качестве одной из ключевых проблем указано отсутствие на региональном уровне связи между внедрением независимой оценки и последовательными мерами по совершенствованию работы учреждений социальной сферы.
Ключевые слова: социальное государство, социальные услуги, независимая оценка качества, государственное регулирование, региональное развитие, человеческий капитал

Статья поступила в редакцию 14 ноября 2018 года

Гуппоев Т.Б., Шогенов М.З. Государственные социальные услуги: от эволюции теории к практике обеспечения качества. *Государственная служба.* 2019. № 4. С. 75–81.

STATE SOCIAL SERVICES: FROM EVOLUTION OF THEORY TO THE PRACTICE OF QUALITY ASSURANCE

TIMUR B. GUPPOEV, Director
Autonomous Non-Profit Organization 'Center for Innovation of the Social Sphere of the Kabardino-Balkarian Republic' (7, ul. Tsiolkovskogo, Nalchik, Russian Federation, 360015). E-mail: gupoev@mail.ru
MURAT Z. SHOGENOV, Cand. Sci. (Psychology), Associate Professor of the Chair of Theory and Technology of Social Work
Berbekov Kabardino-Balkarian State University (173, ul. Chernyshevskogo, Nalchik, Russian Federation, 360004). E-mail: shogen@inbox.ru

Abstract: This article is devoted to the study of issues related to the development of ideas about the provision of social services as a fundamental function of the modern state. The authors consider the stages of the evolution of scientific thought on the social essence of the state, as a result of which social services are viewed nowadays as a key condition for a decent life and sustainable development of the whole society, and not just as a way to support the most vulnerable social groups. Nowadays, the state acts as a mega-regulator, which is called upon to provide quantitative and qualitative characteristics of social services. However, the challenges of modern post-industrial society demand a revision of the role of centralized state regulations in the social sphere. The authors attribute the ineffectiveness of a prescriptive state quality management of the social services to a complex socio-market essence of the social services and the mixed nature of the provision – state guarantees versus the imperfect nature of market competition. The independent assessment, according to the authors, acts as an effective feedback mechanism needful to optimize the sphere of social services in the interests of consumers of specific territories. One of the key problems is the lack of regional communication between the introduction of independent evaluation and consistent measures to improve the work of social institutions.
Keywords: welfare state, social services, independent quality assessment, state regulation, regional development, human capital

The article was received on Novenber 14, 2018

Guppoev T.B., Shogenov M.Z. State social services: from evolution of theory to the practice of quality assurance. *Gosudarstvennaya sluzhba*. 2019. No 4. P. 75–81. In Russian

Введение

Социальные услуги являются неотъемлемым атрибутом и одной из важнейших функций современного государства, характеризующей, по мнению многих специалистов, новый этап в его развитии [Калашников, 2002. С. 69]. В условиях постиндустриального общества XXI века социальная сущность государства уже не сводится к удовлетворению потребностей лишь незащищенных социальных слоев. От стимулирования общественных институтов и самоорганизации граждан в оказании услуг нуждающимся группам населения государство постепенно перешло к системному предоставлению услуг для значительной части общества. Социальные услуги признаются необходимым условием достойной жизни и свободного развития для большей части общества, а само предоставление услуг, соответствующих интересам большинства – условием устойчивого общественного и государственного развития. Проводимое в настоящее время реформирование социальной сферы в разных странах мира, в том числе и в России, направлено на повышение качества жизни населения, одним из ключевых критериев которого в цивилизованных государствах является возможность граждан пользоваться системой разнообразных социальных услуг.

Эволюция идеи социальной ответственности государства

Истоки представлений об отдельных элементах социальной ответственности государства уходят вглубь веков, к трудам Аристотеля и Платона. Однако основы современной социальной теории государства были заложены европейскими учеными XIX века Т. Гоббсом, Дж. Локком, Ш. Монтескье и т.д. Первыми к понимаю социального не только как функции, но фундаментальной сути государства обратились немецкие ученые Ю. Оффнер, А. Вагнер, Ф. Науманн, Л. фон Штейн. Понятие социального государства было введено в научный оборот в 1850 году благодаря Лоренцу фон Штейну и его теории социальной монархии, из которой позднее родилась теория социального государства [Милецкий, 1997]. В конце XIX века наряду с «социальным государством» в Германии появляется термин «государство благоденствия», но позже оба термина стали синонимами, подразумевавшими в общем смысле социальную ответственность государства. В первой половине XX века понимание необходимости обеспечения гарантий выполнения государством социальных функций привело к появлению термина «социального-правового» государства, основной идеей которого является представление об обеспечении социальных прав граждан посредством предоставления государственных гарантий (Захарьян, 2016. С. 649).

Новую грань в изучении социального государства раскрыл английский ученый экономист У. Беверидж. Выступая в 1942 году в парламенте с докладом «Полная занятость в свободном обществе», он аргументировал необходимость гарантированного минимального дохода как одного из главных принципов «государства благосостояния», увязав, таким образом социальную политику государства с экономической, а термин «государство благосостояния» (welfare state) закрепился в англоязычной литературе как синоним социального государства [Калашников, 2006]. Однако первым государством, провозгласившим себя социальным государством стала Германии в 1949 году. Новая конституция провозглашала, что основой деятельности государства становятся принципы социальности и обеспечения достойного уровня жизни граждан. Позднее социальными себя провозгласили Франция, Швейцария, Швеция и другие страны. В Конституции Российской Федерации 1993 года тезис о социальном государстве сформулирован с позиций целеполагания: «Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека» (ст. 7).

Закрепление за государством социальных функций на правовом уровне способствовало их дальнейшей эволюции, как в плане теоретического осмысления, так и практической реализации.

Период с начала 60-х по 90-е годы XX века характеризуется в теоретическом плане появлением и развитием идей о «государстве всеобщего благоденствия», основанного на принципах распределительной справедливости, в отличие от социального государства, предполагавшего зависимость уровня социальной защищенности гражданин от эффективности профессиональной деятельности. Благодаря заметному росту уровня жизни в западных странах государство принимает новые для себя социальные функции, направленные на компенсацию гражданам временной или постоянной неспособности достичь определенных жизненных стандартов. Такими функциями становятся обеспечение рабочими местами, создание доступной среды для граждан с ограничениями в движении, разработка программ реабилитации и обеспечения достойных условий для жизни нуждающихся категорий населения и др. Другими словами, функцией государства становится предоставление социальных услуг, посредством которых оно создает равные для всех социальных групп возможности достижения необходимых стандартов жизни. Государство переходит таким образом от декларативной социальной политики и коммутативной справедливости к активной социальной деятельности и корректирующей справедливости, основанной на широком распространении страхования социальных рисков, связанных с возможной потерей доходов.

Идея государства всеобщего благоденствия продолжала активно разрабатываться вплоть до конца XX века. Однако волна экономических кризисов, охвативших развитые страны с конца 80-х и на протяжении 90-х годов, вынудила ученых пересмотреть прежнюю концепцию по двум основным причинам:

1) на практике невозможно облагодетельствовать всех; 2) надежды только на заботу государства ведут к иждивенчеству и пассивности человека [Goodin R.E et. al., 1999]. Современное понимание социальной сущности государства переходит от «беспредельной благотворительности» (welfare state) к «благоприятствованию труду» (workfare state) [Israel, 1999]. Считается, что государство должно обеспечивать только основные нужды человека (прожиточный минимум, инфраструктуру, образование, здравоохранение и др.), для того, чтобы обеспечить необходимую активность человека, его способность заботиться о себе самому.

Понимание социальной политики государства и ее закрепление в правовом поле

Требования к необходимому государственному обеспечению, его конкретные показатели и индикаторы в разных странах неодинаковы. Государство должно исходить из реального уровня развития общества и его возможностей. В то же время существуют и некоторые его наиболее общие конституционные принципы, критерии, которые ориентируют направление социальной политики государства, и индикаторы, определяющие конкретные юридические меры государства и развитие законодательства в этой области.

Анализируя сущность социальных услуг, следует исходить из того, что это прежде всего услуги, то есть определенные действия или деятельность (как, например, это закреплено в п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации) [Путило, 2006. С. 17]. В широком понимании социальными услугами можно назвать все виды услуг в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов или средств государственных внебюджетных фондов. В узком значении социальными обозначаются услуги, направленные на оказание поддержки наиболее нуждающихся категорий населения. В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 28 декабря 2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», под социальной услугой понимается действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

В отличие от услуг рыночного характера, учитывается особая роль государства, выполняющего публично-правовые функции. В случаях, когда государство не создает системы государственных учреждений или механизмов обязательного социального страхования рисков, оно обязано обеспечить доступность услуг частных организаций. Этот принцип закрепляется и в различных международных декларациях, затрагивающих базовые параметры жизненного уровня. Конвенция Международной организации труда № 26 «О создании процедуры установления минимальной заработной платы» и ст. 10 Декларации социального прогресса и развития привязывают «удовлетворительный уровень жизни» к минимальному уровню заработной платы.

Социальные услуги относят также к так называемым смешанным услугам, ориентированным не только на интересы личности, но и не в меньшей степени на интересы общества. Другими словами, удовлетворение этих потребностей приносит широкий социальный эффект, обеспечивая социальную защиту, социальное равенство, социальную интеграцию и стабильность общества.

Существует мнение, что обилие социальных услуг и их чрезмерная доступность ведут к росту социального иждивенчества и являются «проеданием» бюджетных денег. Однако исследования показывают, что перспективы экономического роста в странах с переходной экономикой на 64% связаны с развитием человеческого капитала и лишь в остальном обусловлены состоянием физического капитала и природными ресурсами [Морова, 1998. С. 72–74]. Предоставление разнообразных социальных услуг является основным способом инвестиций в человеческий капитал государства [Божечкова, 2013. С. 92]. В современном мире человеческий капитал рассматривают как «сформированный в результате инвестиций и накопленный человеком определенный запас здоровья, знаний, навыков, способностей, мотиваций, которые целесообразно используются в той или иной сфере общественного производства, содействуют росту производительности труда и эффективности производства и тем самым влияют на рост заработков (доходов) данного человека» [Щетинин, 2001. С. 47]. В качестве обобщающего количественного показателя человеческого капитала ООН использует Индекс развития человеческого потенциала (ИРЧП), отражающий влияние на способность человека к созидательной деятельности таких основных факторов, как здоровье, образование, материальный достаток [Валентей, Нестеров, 1999. С. 99].

Особенности государства как поставщика социальных услуг

Особая роль государства в предоставлении социальных услуг населению связана с тем, что оно, с одной стороны, выступает как гарант реализации социальных прав граждан, а с другой – как мегарегулятор, который призван обеспечить определенные количественные и качественнее характеристики рынка социальных услуг. По мнению многих исследователей, в современных условиях государственное управление утрачивает свою жесткость в отношениях с

другими элементами социума – рыночными структурами и гражданским обществом, при этом данные структуры, образуя социальные сети, становятся все более взаимосвязанными [Романова, 2009, С. 66.]. (**рисунок 1**).

В последние годы все большей поддержкой пользуются идеи трансформации государственного управления в государственный менеджмент, предполагающей проникновение рыночных механизмов в государственный сектор. В рамках этой концепции возрастает ориентация на клиента за счет расширения зоны ответственности госучреждений; внедряются рыночные механизмы оценки деятельности госструктур, включая создание условий для конкуренции; растет внимание к финансовому менеджменту; стимулируется децентрализация управления на основе принципа субсидиарности. На смену «государству – администратору» приходит «государство – эффективный менеджер», а целью его деятельности становится оказание качественных услуг населению как клиенту, интересы которого выходят на первый план [Лоутон, Роуз, 1993. С. 8; Барциц, 2008. С. 3–6; Домбровский, 2006. С. 117; Барабашев, 2007. С. 37; Сморгунов, 2004. С. 50].

Качественная характеристика социальных услуг: проблема оценки

Качество является, пожалуй, важнейшей и наиболее сложной характеристикой социальных услуг в силу их смешанного характера. По таким характеристикам, как неоднородность, зачастую уникальность товара, значительное превышение количества потребителей над количеством производителей, рынок социальных услуг существенно отличается от рынка свободной конкуренции [Малофеев, 2011. С. 15]. С точки зрения организационной структуры, рынок социальных услуг является рынком несовершенной конкуренции, что определяет и недостаточные значения качественных показателей.

В связи с этим одной из главных задач сферы социальных услуг является постоянный анализ восприятия качества потребителем. В соответствии с «моделью оправданных ожиданий» Р. Оливера, клиент сравнивает свои ожидания от услуги с тем, что он получает в реальности, и оценивает, оправдались ли его ожидания [Современный…, 2007. С. 70]. Ожидания клиента формируются на основе имеющегося у него опыта, а также информации, получаемой по различным каналам коммуникаций. Кроме того, от степени удовлетворенности ожиданий потребителей зависит и процесс институционализации рынка социальных услуг, его превращения в систему стандартизированных ожиданий, что, в свою очередь, предполагает общественный контроль и принятие социально-рыночных ценностей широкими социальными группами [Романова, 2009, С. 66].

По мнению К. Гренруса, большое значение имеет управление качеством услуги внутри социальной организации, т.е. управление источниками качества – качеством разработки и качеством производства и предоставления услуг [Gronroos, 1994. P.51]. Однако в связи с несовершенством методик разработки социальных услуг, в том числе основанных на оценках уровня удовлетворенности клиентов, выпускаемые на рынок услуги часто бывают не продуманы должным образом. Это одна из основных проблем сферы социальных услуг. На региональных и локальных рынках социальных услуг, которые часто представляют собой естественные монополии, действие конкурентных механизмов обеспечения качества зачастую отсутствует совсем.

Одним из ключевых показателей ценности социальных услуг для современного государства, в том числе российского, является особое внимание к их качеству и разработка и законодательное закрепление различных направлений оценки [Дудченко, Мытиль, 2017. С. 73; Рагозина, Цацура, 2015. С. 4].

Выбор, особенно при отсутствии необходимой и объективной информации о конкретной организации и предоставляемых услугах, всегда и объективно сложен для любого человека. Компенсировать недостаток информированности потенциальных потребителей позволяют публичные рейтинги, которые вступают не только инструментом информирования потребителей, но и действенным механизмом обратной связи поставщиков социальных услуг с их получателями. Оценка качества оказываемых услуг заложена в основе ожиданий потенциальных потребителей, в связи с чем при построении публичных рейтингов важно учитывать наиболее значимые аспекты качества услуг на основе ограниченного круга показателей, простых и понятных потребителям. Сегодня и потребители, и эксперты, и специа-

Рисунок 1. Компоненты российского социума

Figure 1. Components of Russian society



листы управления в социальной сфере сходятся во мнении, что нужны честные, надежные, основанные на внятных, прозрачных и объективных показателях рейтинги. Вместе с тем, идентификация релевантных показателей и формирование рейтингов в интересах потребителей невозможно без налаживания механизмов обратной связи получателей с поставщиками услуг.

Усилия государства в достижении качества социальных услуг

Для достижения этих целей Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» была инициирована система независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги как механизм общественного контроля, необходимый для формирования ответственности организаций.

Целостный подход к независимой системе оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания был сформулирован в методических рекомендациях по разработке органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации планов мероприятий «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013–2018 годы)», утвержденных приказом Минтруда России № 21 от 18 января 2013 года. В них отмечается, что обеспечение доступности, существенное повышение эффективности и качества предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания может быть достигнуто посредством модернизации системы социального обслуживания и возможности участия при оказании социальных услуг населению негосударственных организаций, индивидуальных поставщиков, благотворителей и добровольцев, а также внедрения независимой оценки качества предоставления социальных услуг, осуществления эффективного контроля за их предоставлением и реализации мероприятий по укреплению материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения.

Немногим позднее Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» определил независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания как одну из форм общественного контроля, проводимого в целях повышения качества их деятельности. Независимая оценка предусматривает оценку оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации, комфортность условий и время ожидания предоставления услуг, доброжелательность работников, удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов. Информация о результатах независимой оценки является общедоступной и размещается на официальных сайтах уполномоченных органов исполнительной власти. Закон также устанавливает ответственность руководителей организаций социального обслуживания за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе оценки и включает их в показатели эффективности работы.

Непосредственное внедрение независимой оценки в регионах России началось с принятием Федерального закона от 21 июля 2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

Проблемы системы независимой оценки

Однако предмет независимой оценки качества в последующих редакциях указанных нормативных актов изменился. Существовавшая первоначально формулировка «независимая система оценки качества работы организаций» уступила место «независимой системе оценки качества условий оказания услуг организациями обслуживания». Таким образом, предметом независимой оценки становится не само качество услуг, а качество условий их оказания. Это изменение, в частности, прослеживается в новом Федеральном законе от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также в последней редакции от 01 мая 2019 года Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Изменение предмета системы независимой оценки, сужение ее фокуса на качество условий предоставления социальных услуг, на первый взгляд, значительно ограничивает содержание и качество обратной связи, получаемой от потребителей услуг. Вместе с тем, смещение акцента на конкретные условия предоставления социальных услуг видится нам как доступный способ обеспечения стандартизации интерпретаций результатов оценки. Несмотря на ограниченный характер такого подхода, в настоящих условиях его можно рассматривать как движение в сторону совершенствования и дальнейшей институционализации системы независимой оценки, а саму систему как один из необходимых элементов комплекса усилий по повышению качества и доступности социальных услуг и модернизации работы организаций, предоставляющих эти услуги. Предлагаемый подход подтверждается описанием целого ряда объективных трудностей и зна-

чительных ограничений, которые были заложены в первоначальный вариант системы независимой оценки, но оказались выявлены лишь на этапе ее внедрения. К наиболее ключевым из них можно отнести:

- недостатки опросного инструментария и критериев оценки, не учитывающие специфику отдельных учреждений и создающие риски некорректных интерпретаций и соответствующих обобщений между учреждениями одной сферы или учреждений схожего типа;
- недостатки методического сопровождения процесса внедрения независимой оценки, связанные с невнятностью стратегического обоснования внедрения независимой оценки как в глазах населения, так и социальных учреждений;
- институциональные риски внедряемой независимой оценки качества оказания услуг, обусловленные отсутствием или слабостью, формальным характером деятельности уполномоченных институциональных структур, в частности, общественных советов [Рагозина, Цацура, 2015].

Ожидать преодоления возникающих трудностей содержательного и процессуального характера на местах также не приходится, поскольку по сей день в большинстве региональных дорожных карт, утвержденных субъектами Российской Федерации, в том числе в силу вышеуказанных причин, находят свое описание преимущественно мероприятия, направленные на информационное сопровождение системы независимой оценки. Отсутствие системной связи между внедрением независимой оценки и мероприятиями, направленными на модернизацию работы социальных учреждений, является заметной проблемой на уровне регионов. В этой связи выявление путей совершенствования независимой оценки качества социальных услуг является актуальной и отвечающей потребностям теории и практики регионального управления, что позволяет найти оптимальные механизмы, применение которых ведет к повышению качества услуг, предоставляемых конечному потребителю.

Заключение

Таким образом, с момента зарождения первых идей о социальной сущности государства и гарантированном характере предоставления социальных услуг, научная мысль претерпела значительную эволюцию от абстрактно теоретического к прикладному. Современные дискуссии ведутся о рациональности объемов и качества предоставляемых социальных услуг, определяющих социальные эффекты как для отдельной личности, так и для всего социума, и, как следствие, обеспечивающих устойчивость общественного и государственного развития в целом. Трудности обеспечения высоких количественных и качественных показателей предоставления социальных услуг тесно связаны с их сложной социорыночной сущностью. В условиях современного постиндустриального общества государство, как мегарегулятор социальной сферы, испытывает трансформацию механизмов управления, которые все больше приобретают черты горизонтального менеджмента, реализуемого во взаимодействии с рыночными структурами и гражданским обществом. Наиболее важной характеристикой нового менеджмента становится ориентация на качество реализуемых населению услуг посредством децентрализации управления и реализации принципа субсидиарности, предполагающих общественный контроль. Одним из таких механизмов является система независимой оценки качества как необходимый элемент комплексной системы повышения качества и доступности социальных услуг. Перспективы совершенствования системы независимой оценки качества связаны не только с выявлением путей повышения эффективности самого механизма оценки, но и с обеспечением системной связи с мероприятиями, направленными на модернизацию работы учреждений, в том числе на уровне регионов.

Литература

Барабашев А.Г. Теоретические ориентиры дальнейшего развития государственной службы Российской Федерации. *Вопросы государственного и муниципального управления.* 2007. Т.1. № 1. С. 19–52.

Барциц И.Н. Показатели эффективности государственного управления (Субъективный взгляд на международные стандарты). (Часть 1). *Представительная власть – XXI век: законодательство, комментарии, проблемы.* 2008. № 1. С. 3–6.

Божечкова А.В. Эконометрическое моделирование влияния человеческого капитала на экономический рост в регионах России. *Аудит и финансовый анализ.* 2013. № 1. С. 90–99.

Валентей С., Нестеров Л. Человеческий потенциал: новые измерители и новые ориентиры. *Вопросы экономики*. 1999. № 2. С. 90–102.

Домбровский М. Роль государства в постиндустриальной экономике. *Общество и экономика*. 2006. № 5. С. 116–124.

Дудченко О.Н., Мытиль А.В. Становление института независимой оценки качества: вопросы и перспективы развития. *Социологическая наука и социальная практика*. 2017. Т. 5. № 1. С. 70–88.

Захарьян Д.А. Социальное государство: основные этапы развития и современное состояние. *Вестник РУДН. Серия: Социология.* 2016. № 3. С. 649–658.

Калашников С.В. Функциональная теория социального государства. М.: ЗАО «Издательство «Экономика». 2002.

Калашников С.В. Очерк теории социального государства. М., 2006.

Кочеткова Л.Н. Теория социального государства Лоренца Фон Штейна. *Философия и общество*. 2008. №3 (51). https://

www.socionauki.ru/journal/articles/130203/

Лоутон А., Роуз Э. Организация и управление в государственных учреждениях. М., 1993.

Малофеев И.В. Социальные услуги в рыночной экономике: опыт и проблемы. *Вестник Государственного университета управления*. 2011. №13. С. 169–172.

Милецкий В.П. Социальное государство: эволюция идей, сущность и перспективы становления в современной России // Политические процессы в России в сравнительном измерении / Под ред. М.А. Василика, Л.В. Сморгунова. СПб., 1997.

Морова Л.П. Инвестиции в человеческий капитал и социальную инфраструктуру. *Социологические исследования*. 1998. № 9. С. 73–77.

Путило Н.В. К вопросу о природе социальных услуг. *Журнал российского права.* 2006. № 4. С. 16–24.

Рагозина Л.Г., Цацура Е.А. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены.* 2015. № 1 (125). С. 3–13.

Романова О.В. Становление института социального рынка. Диссертация на соискание степени кандидата социологических наук. М., 2009.

Сморгунов Л.В. Сравнительный анализ политико-административных реформ: от нового государственного менеджмента к концепции «Governance». *Политические исследования*. 2004. № 3. С. 50–58.

Современный экономический словарь: 5-е изд., доп. и перераб. М.: ИНФРА-М, 2007.

Чиркин В.Е. Конституция и социальное государство: юридические и фактические индикаторы. *Конституция, закон и социальная сфера общества*: Материалы научно-практической конференции, 1 декабря 2008 г. М.: ИД «Юриспруденция», 2009.

Щетинин В.П. Человеческий капитал и неоднозначность его трактовки. *Мировая экономика и международные отношения.* 2001. №12. С. 42–49.

Goodin R.E., Heady B., Muffels E., Dirven H.G. The Real World of Welfare Capitalism. Cambridge University Press. 1999.

Gronroos C. Quo vadis marketing? Toward a relationships marketing paradigm. *Journal of Marketing management*. 1994. 10.5. P. 1–13.

Israel A. Introduction. *International Review of Administrative Sciences*. 1999. Vol. 65. № 2. 3. 163– 67.

References

Barabashev A. G. Theoretical guidelines for the further development of the civil service of the Russian Federation. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipalnogo upravleniia*. 2007. V.1. № 1. P. 19-52. In Russian

Bartsits I. N. Performance indicators of public administration (Subjective view of international standards). (Part 1). *Predstavitelnaya vlast - XXI vek: zakonodatelstvo, kommentarii, problemy.* 2008. № 1. P. 3-6. In Russian

Bozhechkova A. V. Econometric modeling of the impact of human capital on economic growth in the regions. *Audit i finansovyj analiz*. Moscow, №1. P. 90-99. In Russian

Chirkin V. E. Constitution and social state: legal and factual indicators. The constitution, law and the social sphere of society: proceedings of the scientific and practical conference, December 1, 2008. M.: Publishing House 'Jurisprudentsija', 2009. In Russian

Dudchenko O. N., Mytil A. V. Formation of the institute of independent quality assessment: issues and development prospects. *Sotsiologicheskaia nauka i sotsialnaia praktika*, 2017. Vol. 5. № 1. P. 70-88. In Russian

Goodin R. E., Heady B., Muffels E., Dirven H. G. The Real World of Welfare Capitalism. Cambridge University Press. 1999. In English

Gronroos C. Quo vadis marketing? Toward a relationships marketing paradigm. *Journal of Marketing management*. 1994. 10.5. P. 1-13. In English

Israel A. Introduction. *International Review of Administrative Sciences*. 1999. Vol. 65. № 2. P. 163-167. In English

Kalashnikov S. V. The functional theory of the social state. M.: CJSC 'Publishing house 'Economika' 2002. In Russian

Kalashnikov S. V. Essay on the theory of the social state. M., 2006.

Kochetkova L. N. The theory of the social state of Lorentz von Stein. *Filosofiia i obshchestvo*. Vol. №3 (51). 2008. https://www.socionauki.ru/journal/articles/130203/ In Russian

Louton A., Rouz E. Organization and management in public institutions. Moscow, 1993. In Russian

Malofeev I. V. Social services in a market economy: experience and problems. *Vestnik Gosudarstvennogo universiteta upravleniya.* Moscow, 2011. №13. P. 169-172. In Russian

Marek Dabrowski. The role of the state in the post-industrial economy. *Obshchestvo i ekonomika*. 2006. № 5. P. 116-124. In Russian

Miletskiy V. P. The welfare state: the evolution of ideas, the nature and prospects of development in modern Russia. Political processes in Russia in a comparative measurement. Ed. by M. A. Vasilik, L. V. Smorgunov. Saint Petersburg, 1997. In Russian

Modern economic dictionary: 5th ed., supplemented and revised, M.: INFRA-M, 2007. In Russian

Morova L. P. Investments in human capital and social infrastructure. *Sotsiologicheskie issledovaniya*. 1998. № 9. P. 73-77. In Russian

Putilo N. V. On the nature of social services. *Zhurnal rossiiskogo prava*. 2006. №4. P. 16-24. In Russian

Ragozina L. G., Tsatsura E. A. Independent evaluation of the quality of social services: first results. *Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsialnye peremeny*. 2015. № 1 (125). P. 3-13. In Russian

Romanova O. V. The establishment of the social market institute. Cand. Sci (Sociology) dissertation, Moscow, 2009. In Russian

Shchetinin V. P. Human capital and ambiguity of its interpretation. *Mirovaya ekonomika i mezhdunarodnye otnosheniya*. 2001. №12. P. 42-49. In Russian

Smorgunov L. V. A comparative analysis of political and administrative reforms: from the new state management to the concept of 'Governance'. *Politicheskie issledovaniya*. 2004. № 3. P. 50-58. In Russian

Valentei S., Nesterov L. The human potential: new meters and new landmarks. *Voprosy ekonomiki*. 1999. №2. P. 90-102. In Russian

Zakharyan D. A. The welfare state: the main stages of development and the current state. *Vestnik RUDN. Seriya: Sotsiologiya*. 2016, № 3. P. 649-658. In Russian