НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Институт экономики и менеджмента

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ЭКОНОМИКИ: ЧЕЛОВЕК И СОЦИУМ (ИТЭ-ЧС 2021)

**Материалы
VII Международной научной конференции**

Томск, 21–23 октября 2021 г.

Ответственный редактор М.В. Чиков

Томск
Издательство Томского государственного университета
2021

Л.И. Воронина, Т.И. Касьянова
Уральский федеральный университет им. Б.Н. Ельцина

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ ТРАНСФОРМАЦИИ СОЦИАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВА

Ключевые слова: социальное государство, социальные услуги, качество

Российское государство реализует модель социального государства, совершенствуя условия для повышения качества социальных услуг. Для этого расширяется состав поставщиков, применяются федеральные законы, ГОСТы, национальные стандарты. Министерством труда и социального развития РФ разработана методика независимой оценки качества условий оказания социальных услуг, которые оказывают учреждения здравоохранения, культуры, образования и социального обслуживания [1]. Периодически выявляется мнение потребителей о качестве таковых услуг, в том числе по социальному обслуживанию. Авторами статьи для оценки указанной методики проанализированы нормативно-правовые акты, проведены полуструктурированные экспертные интервью. Для отбора экспертов использована выборка типичных случаев: участие экспертов в независимой оценке качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию граждан в Свердловской области. Результаты исследования позволяют выявить следующие проблемы. Во-первых, неточность в определении объекта оценки. В методике предполагается оценка качества условий оказания услуг, соответственно предусматривается использование разных методов для выявления мнений потребителей. В тоже время в содержании методики много вопросов относится к оценке управленческих действий поставщиков услуг, хотя не предусмотрена оценка деятельности организаций по созданию условий, направленных на повышение качества услуг. Как результат, получение неполной информации и необъективной оценки. Во – вторых, проблема выбора исполнителей – операторов для проведения этого вида оценки. С одной стороны, позитивно то, что специализированные общественные советы при органах исполнительной власти обеспечивают объективность, определяя перечень организаций и формируя технические задания для проведения оценки. Но, с другой стороны, сложности возникают из-за необходимости реализовать такую норму федерального закона № 44, как признание победителями тех участников, которые заявляют минимальную цену контракта. Как следствие, необъективно снижается стоимость контракта, например, с 1,0 млн руб. до 130, тыс. руб.; победители аукционов не знают специфику услуг по социальному обслуживанию и психологию потребителей. В результате многократные доработки отчетов и многочисленные замечания.

Авторы статьи предлагают следующие действия по совершенствованию методики независимой оценки качества условий оказания услуг по социальному обслуживанию граждан. Это введение унифицированных вопросов для опроса потребителей услуг, т.е. без учета форм социального обслуживания; вопросы, учитывающие таковую специфику; вопросы, позволяющие оценить новые виды услуг. Далее, уменьшение объема выборки, установленного Минтрудом РФ: отказ от 40% контингента потребителей, т.к. масштабность опроса часто приводит к фальсификации результатов. Это пересмотр перечня вопросов по доступности среды и комфортности получения услуг, отличающихся по формам обслуживания: рекомендуется выявлять не только мнение потребителей услуг, но и родных, представляющих интересы клиентов, которые не способны из-за психического состояния объективно оценивать качество. Предлагается создавать базы данных о респондентах для проверки объективности результатов независимой оценки. Внедрение новой методики позволит выявлять реальные потребности получателей услуг по социальному обслуживанию, повышать их качество, укреплять применение принципов социального государства.

Литература

1. Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 года № 675н.

УДК 330.3

DOI: 10.17223/978-5-907442-40-5-2021-29

М.А. Гасанов, А.В. Жаворонок

Национальный исследовательский Томский политехнический университет

СТРУКТУРОГЕНЕЗИС В ЭКОНОМИКЕ С ЯДРОМ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА: ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

Ключевые слова: структурогенезис, конвергентные технологии, человеческий капитал, институты

Развертывание промышленного производства на новой конвергентно-технологической основе определяет возможность установления оптимальных структурных пропорций экономической системы и конкурентоспособность страны. Однако структурные тренды в российской экономике имеют отрицательный оттенок, и ее структура является сдерживающим фактором инновационного развития. Острота проблемы обеспечения технологического паритета с развитыми странами обуславливает необходимость к обращению к институциональной методологии анализа антагонизма структуры и институтов, критического осмысления принципов и форм структурных сдвигов, ключевым фактором которых являются технологии конвергентного типа с доминантной ролью человеческого капитала.

Стратегия поиска источника и структурной модели экономического развития привела к пониманию необходимости срочной реализации комплекса мер структурной политики, направленных на капитализацию технологического потенциала с включением доминантной роли человеческого капитала, который формируется в цифровых и промышленных технологиях, робототехнике, энергетике, биотехнологиях и медицине, в других сферах. В этой связи решоринг, расширение удельного веса индустриального комплекса, технологическая модернизация промышленного производства, внедрение киберфизических систем в производственную структуру и цифровая трансформация с имманентной ей экосистемой, формирование платформы облачных технологий – являются предвестником и базисом нового структурогенезиса, включающего в т.ч. реструктуризацию базовых отраслей.

Революционное вторжение конвергентных технологий в производственный процесс, охватывающий авангардные направления развития отраслевых, секторальных и сетевых сегментов экономических пропорций способствует запуску нового типа структурогенезиса в экономической динамике, который коренным образом отличается от предыдущих периодов, а также конвергентных сдвигов как специфического продукта четвертой промышленной революции.

Меняются институты и, генерируемые ими, экономические отношения переносятся из производственной сферы в потребительскую, потребитель с его кастомизированными предпочтениями становятся базовым ориентиром и конечной мотивацией крупных инвестиционных, инновационных и социальных целей.

При этом, институциональные инструменты роста гибкости рынка труда, компенсирующие социальные риски, такие как проявление и усиление энтропии рыночного механизма отстают – являются в большей степени имитационными. Институциональный дисбаланс особенно опасен в социальных отраслях, воспроизводящих человеческий капитал.

В российской экономике важным институциональным инструментом, способным обеспечить технологический рывок и имманентные ему структурные сдвиги, появление новых