
СОЦИОЛОГИЯ

УДК 304.44

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ МЕТОДОВ В ОБЩЕСТВЕННОЙ ЭКСПЕРТИЗЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

Л.А. Осьмук, И.А. Скалабан

Новосибирский государственный технический университет

E-mail: osmuk@mail.ru, skalaban@ngs.ru

В статье демонстрируются возможности использования социологических методов для проведения общественной экспертизы учреждений социальной защиты. При этом сама общественная экспертиза рассматривается как инновационный механизм социального управления в рамках перехода от патерналистской к субсидиарной модели социальной политики. Предполагается, что грамотное применение социологических методов позволяет выстроить диалог внутри местного сообщества.

Ключевые слова: инновационные механизмы социального управления, количественные и качественные методы, общественная экспертиза, оценка качества социальных услуг, профилактика семейного неблагополучия, социальные практики партнерского взаимодействия.

USE OF SOCIOLOGICAL METHODS IN PUBLIC EXAMINATION OF ACTIVITIES OF INSTITUTIONS

L.A. Osmuk, I.A. Skalaban

Novosibirsk State Technical University

E-mail: osmuk@mail.ru, skalaban@ngs.ru

The article demonstrates the possibility of using sociological methods for conducting public examinations social institutions. In this very public expertise is regarded as an innovative mechanism of social control in the transition from a paternalistic model to vicarious social policy. It is assumed that a careful application of sociological methods allows to build a dialogue within the community.

Key words: innovative mechanisms of social control, the quantitative and qualitative methods, public expertise, evaluation of social services, prevention of family problems, social practices in the area of partnership.

Общественная экспертиза социальных организаций, в том числе учреждений социальной защиты, продиктована вполне конкретными обстоятельствами, связанными с переходом к субсидиарной политике, и складывающимся рынком коммерческих и некоммерческих услуг. Наверное, пока

рано говорить о конкуренции в этой области, однако уже сейчас клиенты (пользователи социальных услуг) и сообщество оценивают деятельность организаций и готовы сформулировать свои требования: они становятся все требовательнее. В условиях менеджериализма в социальной политике роль клиентов не просто изменяется, принципиально изменяется сама система оценки деятельности учреждений социальной защиты населения [3].

Со стороны самих социальных организаций эта ситуация рассматривается как ужесточение условий. Однако в целом учреждения уже сейчас стремятся расширять социальные услуги, проводить самооценку соответствия их стандартам, анкетировать клиентов на предмет их удовлетворенности, разрабатывать алгоритмы проведения социальных услуг. Все это свидетельствует о том, что новый подход к деятельности социальных учреждений, если не утвердился, то, по крайней мере, проходит апробацию в системе социальной защиты. Соответственно интерес к деятельности социальных организаций проявляет и общественность. Наверное, по отношению к данному феномену можно также применить марксистскую модель «класса в себе» и «класса для себя». Общественность, на наш взгляд, представляет собой актуализированный элемент гражданского общества, созревшего до того, чтобы вмешиваться в социальную политику, заявлять о себе как о коллективном субъекте, имеющем собственные интересы. Поскольку гражданское общество, несмотря на повышенное к нему аналитическое и политическое внимание, «остается ускользающей концепцией и еще более ускользающей реальностью» [5, с. 84], проверить его можно только через конкретные социальные факты.

В условиях цивилизованных отношений между государством (в данном случае – в лице государственной системы социальной защиты и ее учреждений) и гражданским обществом (в лице общественности как наиболее организованной и активной его части) условия «игры» относительно оценки качества социальных услуг представляют собой социальные практики, построенные на проверенных нормах взаимодействия. Именно поэтому система оценки качества социальных услуг, включающая обязательную общественную экспертизу, занимает такое важное место в модели социальной политики [4]. Это важный механизм социального управления и контроля.

Для российской социальной политики и общественную экспертизу, и систему оценки качества пока вряд ли можно рассматривать в качестве управленческих механизмов, это скорее инновационные методы, которые только внедряются в систему и еще не превратились в социальные практики, принятые обществом. А для патерналистской модели это вообще чуждые элементы, поэтому чтобы они стали эффективными и естественными, надо не только апробировать их, но и встроить в систему. Не случайно большинство исследователей отмечают, что «одним из приоритетов развития социальной сферы в настоящее время провозглашается реализация принципа субсидиарности и формирование институтов гражданского общества, призванных рационализировать отношения между государством и обществом» [1, с. 79]. Так, или иначе, исторический процесс вряд ли можно остановить, поэтому лучше попробовать создать эффективные методики оценки социальных услуг, которые были бы понятны, просты и адекватны деятельности социальных учреждений.

Общественная экспертиза является важной частью внешнего аудита социальной организации, ее задача донести до организации требования общества и непосредственно клиентов и предоставить обществу (и клиентам) объективную картину деятельности организации. Общественная экспертиза, прежде всего, является экспертизой соответствия социальным стандартам и требованиям клиентов. Для этого общественная экспертиза должна быть «вооружена» профессиональным и адекватным инструментарием и, надо полагать, что общественность вряд ли удовлетворят традиционные критерии: количество обслуживаемых; количество оказанных услуг; объем потраченных бюджетных средств или привлеченных из внебюджетных источников. Эти данные не дадут понимания: что дает населению данное учреждение. В связи с этим современная экспертиза основывается на трех ключевых критериях оценки: уместность, выполнимость, устойчивость.

Для того чтобы выбрать адекватную методику, необходимо разобраться в особенностях применения прежде всего социологических методов. Именно социологические методы представляют собой основу экспертизы, поскольку позволяют выявить тенденции, плюсы и минусы развития организации, соотношение удовлетворенных клиентов и неудовлетворенных, состояние различных сторон деятельности с точки зрения общественного мнения сообщества. При этом важно включать в экспертизу как количественные, так и качественные социологические методы.

Предполагается, что выбранные количественные и качественные методы решают различные задачи, но при этом дополняют друг друга. Так, количественные нацелены на оценку результата (изменения в объеме услуг, количестве удовлетворенных услугами, количестве клиентов и др.), а качественные – на оценку процесса (т.е. выявляют, как достигли результата, объема, удовлетворенности клиентов и др.). Соответственно количественные позволяют выявить связи между факторами, увидеть тенденции и динамику (при введении мониторинга), качественные – выявить и понять субъективные мнения, иметь социально-психологический портрет различных типов клиентов, знать механизмы формирования мотивов и др. Следует помнить, однако, что есть ситуации, при которых приходится считаться с преимуществами количественных и качественных методов. Например, качественные предпочтительно учитывать: при оценке сложных услуг; при отсутствии достаточного объема знаний о деятельности социальной организации, непонимании особенностей программы, целей и др.; при оценке новых и инновационных программ; если программа построена на спорных и неочевидных, противоречивых предпосылках; если руководитель/эксперт предпочитает понимание контекста программы формальным замерам происходящего и нацелен на развитие человеческих ресурсов. Количественные методы применяются при следующих обстоятельствах: если мы имеем дело с простой услугой; если программа и реализующая ее организация давно известны; если количество исследуемых единиц или количество респондентов хотя бы больше ста человек; если есть необходимость выявить тенденцию развития или рассмотреть вопрос о качестве социальных услуг организации в сравнении с другими организациями, или же в контексте региональной/федеральной социальной политики.

Без сомнения при применении социологических методик в общественной экспертизе необходимо учитывать особенности клиентов. Так, выборочная совокупность здесь будет всегда иметь целевой характер, поскольку нас интересует конкретная категория клиентов с заранее заданными характеристиками. При этом нельзя забывать, что целевая аудитория имеет собственные социально-демографические характеристики: клиенты отличаются по полу, возрасту (даже в рамках одной когорты), образованию и др., поэтому лучше использовать квотирование. Социальные организации и учреждения системы социальной защиты работают со специфическими группами клиентов, в связи с чем анкетирование, например, можно проводить не со всеми клиентскими группами: есть группы, к которым этот метод не применим и его можно заменить формализованным интервью. При проведении социологических обследований в рамках общественной экспертизы с особой тщательностью проводится отбор группы интервьюеров, поскольку требуется максимальная корректность. Особое внимание уделяется пилотажу, поскольку в общении с клиентами очень важно пользоваться их языком, знать стереотипы, интересы и потребности – все это может привести и, как правило, приводит к необходимости поправить инструментарий. Клиенты учреждений – контингент сложный. Так, например, Комплексные Центры социального обслуживания населения работают с неблагополучными семьями, семьями, воспитывающими ребенка-инвалида, многодетными семьями, замещающими семьями, а также пенсионерами. В данном случае обратим внимание на то, что в фокус внимания специалистов учреждения попадают семьи, что связано с семейно-центрированным подходом, рассматривающим семью как основной контекст жизнедеятельности человека (и ребенка, и взрослого). Каждая из категорий семей имеет свои особенности, но при этом проблемы в общении заставляют выстраивать интервью с учетом этих особенностей.

При интерпретации результатов интервью есть опасность формирования эффекта Пигмалиона, который уводит нас от объективной оценки. Данный эффект связан с тем, что какой-либо сложившийся имидж у организации уже существует и общественная экспертиза может его лишь транслировать, между тем задача экспертов – донести объективную оценку, даже если она в корне отличается от сложившейся.

Одна из задач, которая ставится перед общественной экспертизой: выяснить, насколько клиенты удовлетворены деятельностью социальной организации, какими бы сложными эти клиенты ни были. И соотнести оценку клиентов с реальным положением. Обратимся к практике: в декабре 2012 г. в рамках общественной экспертизы в отдельно взятом районе г. Новосибирска в целях выявления удовлетворенности деятельностью КЦСОН проводилось социологическое обследование клиентов/семей, состоящих на обслуживании в данном Центре. В социологическом обследовании использовался метод формализованного структурированного интервью, всего было опрошено 272 семьи (при $N = 11381$ – семей, состоящих на учете). Были выделены четыре группы семей: 1) семьи группы риска; 2) семьи, воспитывающие ребенка инвалида; 3) замещающие семьи; 4) неполные семьи. Как показала практика, проведение интервью осложнилось проблемами доступа к семьям (возможность опросить семьи по месту их жительства

требует достаточно много времени и дополнительной договоренности), в связи с чем представители семей (родители) опрашивались непосредственно в учреждении.

Обследование выявило, что клиентские группы по-разному относятся к деятельности КЦСОН и оценивают предоставляемые им услуги. Например, есть существенная разница между оценками неблагополучных семей и семей, воспитывающих ребенка-инвалида. Клиентские группы (виды семей) отличаются по степени социальной включенности в общество, активности, психосоциальному благополучию. Однако есть вопросы, по которым семьи высказывают вполне солидарное мнение. На вопрос: «Какими услугами Вы пользуетесь?» – респонденты из неблагополучных семей и семей с детьми-инвалидами отвечали практически одинаково: все выделяли социально-правовые и социально-педагогические услуги, в то время как социально-психологические остались за границами внимания. Это объясняется, скорее, отсутствием квалифицированной социально-психологической помощи, нежели нежеланием ее получать. Выше всего семьи оценили социально-правовую поддержку как наиболее организованную в учреждении. Вместе с тем для неблагополучных семей и особенно семей, воспитывающих ребенка-инвалида, социально-психологическое консультирование имеет достаточно большое значение, тем более данный вид услуги декларируется в рекламных материалах и большинство программ содержат ссылку на социально-психологическую работу: развитие личности, решение психологических проблем, коррекцию асоциального и агрессивного поведения. Получается, что уже простой вопрос выявил проблему, которую КЦСОН вполне способен ликвидировать.

В целом семьи, состоящие на учете, положительно оценивают деятельность специалистов КЦСОН, однако наиболее критичными являются те семьи, которые воспитывают ребенка-инвалида. Среди родителей есть неудовлетворенные профессионализмом специалистов, и это несмотря на то, что объективно обслуживание данной категории построено на более профессиональной и материально обеспеченной базе. Критичное отношение проявляется и в том, что отношения между специалистами и семьями с детьми-инвалидами более сдержанные, «партнерские», в отличие, например, от неблагополучных семей, которые часто характеризуют отношения со специалистами как «родственные», и это при более слабой результативности и установленными фактами конфликтов. «Семейственность» здесь может сыграть негативную роль, она опасна, поскольку малейшее неудовольствие и положительный имидж специалиста тут же сменится на отрицательный. Наиболее «ровные» отношения складываются с замещающими семьями, благополучный эмоциональный фон позволяет эффективно решать проблемы и, кстати, вести психосоциальную работу.

Обследование показало, что для семей очень важно оперативно получать информацию и иметь несколько информационных источников. Однако между реальными и желательными каналами информирования есть некоторое расхождение. Чаще всего семьи называют каналы информации «по телефону от специалиста КЦСОН» (84 респондента) и «на приеме у специалиста» (82 респондента). Не хватает буклетов, информационных материалов, плохо работает информационная доска. Для семей, воспитыва-

ющих ребенка-инвалида, важным и востребованным источником является сайт, но он должен быть «работающим». Вывод: информирование в его современной модели в учреждении практически не развито, клиент может получить информацию только через специалиста. Очевидно, что и эффективность деятельности учреждения, и формирование его имиджа напрямую связаны с существующим информационным пространством, которое задают коммуникативные каналы.

Вместе с тем компетенции специалистов были оценены достаточно высоко всеми семьями, что подтвердило лояльность клиентов и умение специалистов выстраивать отношения. При этом в большей степени была оценена ответственность, чем инициативность. Клиентам явно не хватает инициативности специалистов. Кроме того, есть пожелания и в отношении работы учреждения в целом. На вопрос: «Что бы Вы изменили в работе данного КЦСОН?» – на первом месте (40 %) оказался ответ «упрощение процедуры получения услуги (уменьшить количество справок, документации для получения услуги)». Бюрократический процесс оформления документов на получение услуги, действительно, в значительной мере мешает работе и в ряде случаев вообще обесценивает ее, поскольку больше усилий требуется на оформление, чем получаемый эффект от услуги. При всем том, что график работы специалистов достаточно плотный, клиентов не всегда устраивает время, отведенное на услуги, а в большей степени они хотели бы расширить спектр услуг (сделать их разнообразнее, ввести новые услуги). Таким образом, данные подтвердили нашу гипотезу о том, что даже самые лучшие учреждения социальной защиты выстроены по принципу старой «патерналистской» модели, работающей в очень ограниченных условиях и нацеленную на отчетность, но не на эффективность. Вместе с тем надо отметить, что учреждения выстраивают диалог с клиентами и стремятся работать в новой парадигме качества социальных услуг.

Очевидно, что использование количественного метода формализованного интервью позволяет оценить лишь одну из сторон деятельности учреждения, а именно его отношения с клиентскими группами и как его видят эти группы. Кроме того, на основании полученных результатов мы можем охарактеризовать и самих клиентов, и их запросы. Полученные результаты дают все основания для совершенствования деятельности социальных организаций. Можно сказать, что общественная экспертиза использует социологическую методику не только для того, чтобы иметь субъективную оценку клиентов, но и для того, чтобы учреждение «увидело» эту оценку. Другими словами, общественная экспертиза выступает посредником между учреждением и клиентами как частью сообщества. Естественно, в каждом конкретном случае инструментарий количественного исследования задается под поставленную цель экспертизы. Но в целом критериями удовлетворенности выступают: положительные эмоциональные реакции на полученные/или потенциальные услуги; позитивная оценка деятельности специалистов и функционирования учреждения, его позитивный имидж и сложившаяся положительная репутация; выстроенные постоянные партнерские отношения между специалистом и клиентом, желание сотрудничать и продолжать получать услуги.

Как уже отмечалось выше, только лишь количественные методы не в состоянии выявить объективную и полную картину деятельности учреждения. Качественные методы дополняют экспертную оценку, делая представления более глубокими и детальными. Среди качественных методов общественная экспертиза может воспользоваться методами наблюдения, глубокого интервью и фокус-группы. Так, наблюдение, фиксирующее поведение специалистов и клиентов, их взаимодействие в процессе предоставления услуги, позволяет обнаружить особенности эмоциональных реакций. Например, специалист, решая трудную жизненную ситуацию клиента, должен обладать эмпатией (сопереживанием) и способностью принимать решения. Наблюдение фиксирует также конфликтные отношения, которые могут быть сокрыты и не будут обнаружены в количественном исследовании. Поскольку сложные услуги представляют не менее сложный процесс, отследить данный процесс, сравнивая его с алгоритмом стандарта, можно только через наблюдение. Наблюдение выявляет такие черты специалиста, как корректность, аккуратность, ответственность, внимательность и др. Достаточно интересные данные можно получить и с использованием метода фокус-группы, что даст возможность узнать коллективное мнение клиентов.

Глубокое интервью предназначено для выявления субъективной оценки общественности относительно места учреждения в решении социальных проблем территориального сообщества. Наверное, лучше всех данную оценку могут дать партнерские организации, работающие с учреждением на одном проблемном поле: НКО, муниципальные организации и социальные службы, занимающиеся работой с неблагополучными семьями и профилактикой семейного неблагополучия. Опыт проведения глубокого интервью с организациями, занимающимися совместно с КЦСОН решением проблемы семейного неблагополучия в районе (общественная экспертиза, декабрь, 2013) выявил низкий уровень психологической безопасности сотрудников муниципальных учреждений и служб, что проявилось в боязни организаций-партнеров высказывать свои оценки. Это продемонстрировало бюрократическую, «старую», модель. При этом несмотря на то, что общая оценка деятельности услуг КЦСОН партнерами была однозначно положительная, обнаружилось дублирование функций и отсутствие системы (и в том числе программы) совместной деятельности по профилактике семейного неблагополучия в районе. Более того, большинству информантов было сложно обсуждать деятельность КСЦОНа в категориях предоставления услуг и их качества, что свидетельствует о низкой информированности большинства опрошенных о социальных услугах как специфическом виде сервисной деятельности.

Для общественных/некоммерческих организаций района (НКО) КСЦОН – это, в первую очередь, информационный, консультационный ресурс: *«КСЦОН помогает нам находить клиентов, людей, оказавшихся в тяжелой жизненной ситуации, так как у них более обширная база, так как к ним обращаются за помощью, и затем они их направляют к нам, либо мы отдельно как-то помогаем»* ..., *«не было КСЦОН и мы работали одни, тогда бы наша помощь носила не совсем правильный характер. Мы оказывали бы помощь не тем лицам, которым нужно, нам было бы*

сложнее найти клиентов. Но так как мы с ними сотрудничаем и они нам помогают в этом плане, наша помощь и их становится более результативной». Были отмечены и конкретные ошибки: «В КЦСОН принято некоторое ожидание в получении той или иной услуги и помощи. Это ожидание может длиться месяц или даже больше. Семья может обратиться в другие учреждения, где полный перечень документов не нужен, и возможно именно в этой организации они получают полноценную помощь». Результативность деятельности КЦСОН связывается информантами только с реализацией разовых, кратковременных видов помощи, главным образом, материальной. Одна из причин этого видится ими в «рутинной работе» с документами: «Чаще всего она лишняя и изматывающая. Например, когда нужно срочно бежать, спасти положение в какой-либо семье, они заняты именно отчетами, справками, документами и разрешениями на что-либо. Это отвлекает и изматывает специалистов КЦСОН. Нет возможности продуктивно и тщательно работать с семьей». Партнеры из НКО отмечают отсутствие в КЦСОН «каких-либо узких программ, по которым они могли бы решить проблему людей», но при этом речь не ведется о совместных программах и объединении усилий.

Для муниципальных учреждений КЦСОН – также источник клиентов, но сами учреждения не готовы регулировать процесс взаимодействия по поводу передачи клиентов. Считая себя вынужденными «инициаторами» муниципальные учреждения осторожно относятся к ответственности. Следует отметить, что муниципальные учреждения минимально информированы и о деятельности других организаций в районе, работающих с семьей и детьми, у этих партнеров менее выражено понимание федеральной концепции работы с семьей и детьми, профилактики социального сиротства по отношению к тем же некоммерческим организациям. Следовательно, муниципальные учреждения ориентированы только на свои узкоспециальные задачи. В этом случае организация взаимодействия и системности работы с семьей в районе осложняется. Взаимодействия начинают носить случайный характер: «...старые направления, вот и отправляют...», «однажды пригласили на совместную акцию...» Обратной связи или обмена информацией по случаям фактически нет.

Самыми информированными о деятельности сотрудников КЦСОН являются социальные службы, с которыми и выстраивается наиболее тесное взаимодействие. При этом все социальные службы уверены в информированности граждан об услугах КЦСОН: «...все знают, что такое центр соц.защиты населения, где он находится. Те, кто нуждаются в этом, они самостоятельно обращаются»; «в нашем районе, я думаю, все знают, где находится комплексный центр». Но данное представление можно считать ошибочным, что мешает организации работы.

Анализ запроса социальных организаций, служб и учреждений района к КЦСОН позволил говорить о возможности развития двух моделей его деятельности в отношении профилактики семейного неблагополучия. Первая модель: КЦСОН может выступать в качестве информационно-консультативного и ресурсного центра, и в этом случае сопровождение сложных проблем семей делегируется специализированным организациям. При данном варианте приоритет в работе с семьями может быть отдан «выявительному»

принципу и выстраиванию связей с другими организациями. Вторая модель: КСЦОН выступает самостоятельным субъектом помощи. Но для обеспечения всего спектра услуг семье в КСЦОН нет ни ресурсов, ни полномочий. В настоящее время КСЦОН пытается реализовывать одновременно две модели развития, что вредит эффективной деятельности. С нашей точки зрения, преобладающей может стать первая модель, но тогда необходимо создавать действующую консолидированную систему с продуманными и легализованными связями. Действительно, все потенциальные субъекты отмечают важность наличия в районе системы межведомственного взаимодействия по профилактике социального сиротства.

Сравнительный анализ результатов интервью показывает, что складывающаяся система на настоящий момент имеет ряд системных недостатков, среди которых можно выделить: 1) крайне низкую информированность о деятельности и услугах партнерских организаций; 2) отсутствие договорной основы взаимоотношений между организациями, взаимодействие в настоящий момент строится на человеческих контактах и старых формальных традициях; 3) разобщенность социальных программ работы с конкретной семьей, в частности, сопровождение случая, осуществляется только в рамках собственной организации, частично вовлекаются службы (опека, ПДН), но она не распространяется на муниципальные учреждения, куда направляются семьи, что увеличивает риск социальной эксклюзии семей.

Вывод. Общественная экспертиза, использующая социологические методы, может быть серьезным инструментом анализа ситуации на территории, благодаря многостороннему анализу (как показал опыт) она не переходит к критике, но помогает сообществу конструктивно решать накопившиеся проблемы. Местное сообщество, понимаемое в данном случае как «сообщество людей, проживающих на определенной территории и объединенных общими интересами в решении вопросов жизнедеятельности посредством использования и развития местных материальных и социальных ресурсов на принципах самоуправления» [2, с. 29], получает в свои руки инструмент анализа социальных проблем на территории. Так, в нашем случае общественная экспертиза подвела сообщество к необходимости реконструкции связей между организациями, работающими с семейным неблагополучием, создания консолидированной модели, исключающей нецелесообразное дублирование и реанимирующей существующие ресурсы.

Литература

1. Жданова И.В. Территориальные Советы как механизм активизации ресурсов местного сообщества для помощи семьям (на материалах Новосибирской области) // Социальный капитал, социальные сети, социальное участие: к проблеме возрождения местных сообществ в России: Сборник статей / Коллектив авторов. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2012. 267 с.
2. Местное самоуправление как форма самоорганизации общества. Особенности организации местного самоуправления в Российской Федерации, Соединенных Штатах Америки и Федеративной Республике Германии / Под общ. ред. В.А. Лапина. М.: Флинта; Наука, 2002. 96 с.
3. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. М.: Московский обще-

ственный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

4. Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2007. № 3. С. 35–43.
5. Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume Two / L.M. Salamon, S.W. Socolowski and Associates. Bloomfield: Kumarian Press, 2004. 324 p.

Bibliography

1. Zhdanova I.V. Territorial'nye Sovety kak mehanizm aktivizacii resursov mestnogo soobshhestva dlja pomoshhi sem'jam (na materialah Novosibirskoj oblasti) // Social'nyj kapital, social'nye seti, social'noe uchastie: k probleme vozrozhdenija mestnyh soobshhestv v Rossii: Sbornik statej / Kollektiv avtorov. Novosibirsk: Izd-vo NGTU, 2012. 267 p.
2. Mestnoe samoupravlenie kak forma samoorganizacii obshhestva. Osobennosti organizacii mestnogo samoupravlenija v Rossijskoj Federacii, Soedinennyh Shtatah Ameriki i Federativnoj Respublike Germanii / Pod obshh. red. V.A. Lapina M.: Flinta; Nauka, 2002. 96 p.
3. Ocenka jeffektivnosti dejatel'nosti uchrezhdenij social'noj podderzhki naselenija / Pod red. P.V. Romanova, E.R. Jarskoj-Smirnovoj. M.: Moskovskij obshhestvennyj nauchnyj fond; Centr social'noj politiki i gendernyh issledovanij, 2007. 234 p.
4. Romanenko A.V. Sovershenstvovanie sistemy upravlenija kachestvom social'nyh uslug // Otechestvennyj zhurnal social'noj raboty. 2007. № 3. P. 35–43.
5. Global Civil Society: Dimensions of the Nonprofit Sector, Volume Two / L.M. Salamon, S.W. Socolowski and Associates. Bloomfield: Kumarian Press, 2004. 324 p.