Аннотация

В диссертации выявлено и исследовано системное противоречие современной социальной защиты, заключающееся в несоответствии между декларируемыми целями государственной политики, общественными ожиданиями граждан и реальной способностью организаций достигать социальных результатов. Целью работы является теоретико-методологическое обоснование и разработка комплекса управленческих мер, обеспечивающих повышение результативности организаций социальной защиты на основе интеграции ресурсной эффективности и полноты исполнения общественных ожиданий. Автором предложена трехкомпонентная методология измерения разрыва между ожиданиями и возможностями системы, выявлены его типы и латентные ожидания. Обоснована двухмерная матричная модель оценки результативности, выделяющая четыре типа организаций, и разработан дифференцированный инструментарий для каждого из них. Сформирована многоуровневая архитектура управленческих мер, включающая реформирование государственного задания, механизмы ресурсного выравнивания и клиентоцентричные технологии. Доказана экономическая целесообразность предложенных решений.

Ключевые слова: результативность, социальная защита, общественные ожидания, ресурсные возможности, интегральная модель, типология организаций.

Abstract

The dissertation identifies and examines a systemic contradiction in modern social protection, consisting in the mismatch between the declared goals of state policy, citizens' public expectations, and the real ability of organizations to achieve social results. The aim of the study is to provide theoretical and methodological substantiation and develop a set of management measures to improve the performance of social protection organizations based on the integration of resource efficiency and the completeness of fulfilling public expectations. The author proposes a three-component methodology for measuring the gap between expectations and the system's capabilities, identifying its types and latent expectations. A two-dimensional matrix model for performance evaluation is substantiated, distinguishing four types of organizations, and a differentiated toolkit is developed for each of them. A multi-level architecture of management measures is formed, including the reform of state assignments, resource equalization mechanisms, and client-centric technologies. The economic feasibility of the proposed solutions is proven.

Keywords: performance, social protection, public expectations, resource capabilities, integral model, organizational typology.