

УДК 332 DOI: 10.14451/1.249.89

Проблемы организации информирования граждан о мерах социальной защиты и социальных услугах в Ленинградской области*

© 2025 Кучина Ольга Владимировна

Кандидат экономических наук, доцент. Факультет экономики и финансов, РАНХиГС, Санкт-Петербург, Россия.

E-mail: ovkuchina@mail.ru

© 2025 Воробьев Никита Александрович

Финансовый директор. Проектно-инвестиционная компания Общество с ограниченной ответственностью Северная перспектива, Санкт-Петербург.

E-mail: vorobyev.nial@gmail.com

Ключевые слова: социальная защита, социальные услуги, государство, граждане, цифровизация, проактивное информирование, каналы информирования, проблемы.

В данной статье авторы рассматривают проблемы, существующие в социальной сфере Ленинградской области, конкретно в области информирования граждан о мерах социальной защиты и возможностях получения социальных услуг; оцениваются существующие каналы информирования в свете современных тенденций организации работы с гражданами; предлагаются рекомендации по совершенствованию организации информирования граждан о возможностях социальной защиты. Основной вывод, сделанный авторами по результатам проведенного исследования, заключается в необходимости использования всех доступных каналов информирования граждан без приоритизации какого-либо канала с постепенным переходом на проактивное адресное информирование.

Введение

Социальная политика государства является многогранным явлением, включающим в себя множество направлений и элементов. Одним из наиболее значимых направлений социальной политики является социальная защита граж-

дан, [28] которая, вместе с тем, выступает значимым направлением государственной политики в целом [14].

Эффективное функционирование системы социальной защиты и предоставления социальных

* Авторы выражают **благодарность** Ольге Николаевне Большаковой, директору Ленинградского областного государственного бюджетного учреждения «Тихвинский комплексный центр социального обслуживания населения», а также Веронике Денисовне Воробьевой, выпускнице факультета экономики и финансов РАНХиГС – Санкт-Петербург за помощь в организации и проведении исследования (Р)

услуг позволяет снизить социальную напряженность, обеспечивает достойный уровень жизни граждан и способствует устойчивому экономическому развитию. Помимо этого, эффективная организация информирования граждан о мерах социальной защиты снижает количество визитов в органы социальной защиты и процент отказов в предоставлении мер социальной поддержки, при этом увеличивая скорость предоставления услуг и удовлетворенность благополучателей. Однако при существовании большого количества социальных услуг и мер социальной защиты, граждане далеко не всегда информированы о своих правах и возможностях.

Актуальность данного исследования заключается в том, что повышение информированности населения о мерах социальной защиты является одной из важнейших задач социальной политики государства, а существующие каналы и методы информирования часто оказываются недостаточно доступными и слабо задействованы без учета аудитории благополучателей [8]. В связи с появлением новых социальных программ, изменениями в законодательстве [19] и развитием информационных технологий существует необходимость в изучении существующих методов информирования и поиске решений для совершенствования системы информирования граждан о мерах социальной защиты.

Объектом исследования является процесс информирования граждан о мерах социальной защиты населения, **предметом** — каналы информирования граждан. **Базой** для проведения исследований выступило Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение «Тихвинский комплексный центр социального обслуживания населения».

Цель работы заключается в разработке и предложении рекомендаций по совершенствованию информирования населения о мерах социальной защиты и спектре социальных услуг для организаций, осуществляющих социальную поддержку граждан в Ленинградской области.

При проведении исследования были использованы следующие методы: сравнительный анализ,

SWOT и PEST анализы, интервьюирование и анкетный онлайн-опрос.

Обзор нормативно-правовых источников

Нормативно-правовая база социальной защиты граждан Ленинградской области включает в себя Конституцию РФ [14], федеральные законы [26], постановления Правительства РФ, а также законы и постановления Ленинградской области [18] и ряд стандартов, к примеру, ГОСТ Р 52143-2021 [5], устанавливающий основные виды социальных услуг, ГОСТ Р 52884-2021 [6], описывающий порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам и т. д.

В настоящее время в Российской Федерации существуют различные виды социальной защиты населения. К примеру, по форме предоставления различают следующее [23]: *социальное обеспечение*, в рамках которого предоставляется определенный набор благ и услуг, в которые входят денежные выплаты в виде пенсий, льгот, пособий, компенсаций и другие виды материальной помощи; социальное страхование, которое представляет собой систему компенсации последствий социальных рисков, в первую очередь связанных с потерей трудоспособности и доходов; *социальная защита*, которая представляет собой финансирование потребностей отдельных индивидов или категорий населения, которые не имеют других источников существования или переживают серьезные финансовые трудности. Важно, что отличительной чертой социальной защиты является адресность, помощь предоставляется индивидуально с учетом конкретных обстоятельств и после проверки нуждаемости, причем финансовая помощь, в отличие от соцстрахования, предоставляется независимо от уплаты взносов, за счет правительственных средств.

Результативность социальной защиты напрямую зависит от информированности граждан о существующих возможностях, социальных программах, социальных услугах и правил их получения. Без четкого и доступного информирования меры

социальной поддержки не смогут реализовать в полной мере и достичь своей цели. Поэтому важно даже на законодательном уровне регулировать информирование граждан, обеспечивая доступность, полноту, своевременность и прозрачность предоставляемой информации [17]. Отдельно отметим, что под социальной услугой законодательно 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» [27].

Обзор литературы

Интересную тенденцию отмечает Гасумова С. Е., указывая, что в виртуальном пространстве активно создаются неформальные сообщества, занимающиеся обменом информации о социальных услугах и благополучателях. [4]. Такая добровольная деятельность граждан указывает на недостаточность имеющихся информационных каналов, в большинстве случаев ограничивающихся сайтом с недружественной навигацией и неполной информацией. В этой связи важно утверждение Карповой М. В., которая считает, что органы социальной защиты должны сотрудничать в виртуальном пространстве с такими сообществами, «занимающимися обменом информацией о том, какие меры социальной поддержки и какие социальные услуги бывают, кто может на них претендовать и как их получить и т.п.» По мнению Карповой М. В., «такие сообщества более популярны и вызывают большее доверие граждан, чем официальные группы органов социальной защиты» [12].

Соломина Т. А. и Шанова Г. Н. выделяют специфические проблемы получения социальных услуг сельскими жителями, связанные с «низкой мобильностью, социальной инертностью, которые обуславливают консерватизм граждан, приверженность к традиционным формам, методам и способам социальной поддержки и вызывают настороженность по отношению к инновациям в сфере предоставления социальных услуг» [22].

Действительно, информированность сельских жителей и получение ими социальных услуг – процесс значительно более сложный, чем у горожан. Это связано в том числе с удаленностью и труднодоступностью некоторых населенных пунктов, а также слабой интернет-связью или ее отсутствием.

Весьма показательны результаты исследования мнения получателей социальных услуг о работе комплексных центров социального обслуживания населения в 2023–24 гг., проведенных Комаровой С. Д., которая отмечает, что «большая часть получателей социальных услуг считают, что они вообще не информированы или в незначительной мере владеют информацией, так как не знают к кому обращаться и где именно находить достоверную информацию в отношении полагающейся им социальной помощи и поддержке» [13]. «Это может быть связано, во-первых, с тем, что учреждения социального обслуживания не в полной мере предоставляют информацию обо всех возможностях и порядке получения социальных услуг. Во-вторых, здесь имеет место сложность нахождения нужной информации среди обилия различных сведений, особенно для пожилых граждан. В основном люди узнают необходимую для них информацию через друзей и знакомых, которые столкнулись с такой же проблемой» утверждает Комарова С. Д. [13].

Как отмечает Величко Г. А. «инфраструктурные возможности КЦСОНов и ограниченные возможности бюджета социальной сферы далеко не всегда позволяют удовлетворить запросы всех желающих, в составе которых особую группу представляют пожилые люди старшей возрастной группы (70–85 лет) и их семьи, самостоятельно пытающиеся решить вопросы по сохранению физической активности и ментального здоровья своих стареющих родителей» [3]. В свою очередь Соломин В. А., Осипова Д. А. считают, что именно повсеместное внедрение практики социального заказа позволит существенно улучшить механизм информирования и предоставления гражданам полагающихся социальных услуг [21].

«Реализация системы социального заказа позволит впервые сформировать и сделать публичными данные об общем объеме государственных (муниципальных) услуг, который государство гарантирует оказать в соответствующем финансовом году. Это позволит повысить прозрачность и открытость сферы оказания государственных (муниципальных) услуг как для граждан, являющихся потребителями данных услуг, так и для негосударственного сектора при планировании своей деятельности во взаимодействии с государством», — отмечает Пронина Л. И. [20].

Безусловный практический интерес представляет собой разработка идеи «Выставка социальных услуг» Зинич Л. В., которая предполагает организацию серии мероприятий, способствующих популяризации социальных служб в регионе и максимального подробного информирования граждан о перечне социальных услуг и возможностях их получения [9].

Рядом исследователей проведены различного рода анализы зарубежного опыта оказания социальных услуг, результаты которых могут быть полезны при разработке мер социальной защиты и механизмов оказания социальных услуг [1; 10; 11]. Вместе с тем, уникальность российских семейных традиций и существенная разница в возможностях и потребностях регионов страны в силу климатических, демографических, культурологических и других особенностей, не позволяет, на наш взгляд, каким-то образом эффективно использовать существующие в мировой практике модели.

Как отмечают зарубежные исследователи «темпы изменений в современном обществе высоки. Социальная работа как и все государственные службы должна реагировать на многочисленные вызовы, включая старение населения, массовую иммиграцию, цифровизацию и трансформацию политического ландшафта» [29]. Новые способы решения социальных проблем включают в себя два подхода. Во-первых, это расширение охвата социальных услуг и координации со службами занятости для людей, наиболее удалённых от рынка труда, или предоставление комплексных услуг для уязвимых семей.

Во-вторых, инвестиции в новые модели комплексной социальной помощи с использованием новых технологий [30].

Материалы и методы

Базой для проведения исследований выступало Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение «Тихвинский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН»). ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН» является учреждением социального обслуживания, подведомственным Комитету по социальной защите населения Ленинградской области, зарегистрированное как поставщик социальных услуг 19.07.1994 г.

Также в исследовании приняли участие:

- девять руководителей аналогичных учреждений Ленинградской области, предоставившие данные собственных исследований и принявшие личное участие в персонифицированных интервью (отобраны методом удобной выборки);
- сорок сотрудников данных учреждений, прошедшие анонимный анкетный онлайн-опрос (отобраны методом простой случайной выборки);
- двадцать четыре благополучателя, прошедшие в режиме онлайн и офлайн анкетные опросы (отобраны методом стратифицированной выборки).

Были проведены сравнительный анализ существующих каналов информирования граждан о мерах социальной защиты, SWOT и PEST анализы деятельности учреждений, предоставляющих социальные услуги гражданам в Ленинградской области.

Результаты и обсуждение

Сравнительный анализ существующих каналов информирования о мерах социальной защиты (табл. 1), проведенный на основании интервьюирования и опросов, выявил как сильные стороны, так и некоторые недостатки имеющей в настоящее время системы информирования граждан. Регулярный мониторинг и оценка эффективности каждого канала являются необходимыми условиями для постоянного совершенствования системы информирования [2].

Таблица 1. Анализ каналов информирования граждан о мерах социальной защиты.

Канал информирования	Описание канала	Целевая аудитория канала	Преимущества	Недостатки	Востребованность канала
Официальные сайты учреждений социальной поддержки	Веб-сайты, содержащие информацию о структуре органов социальной защиты, перечне предоставляемых услуг, нормативно-правовых актах, контактных данных специалистов и др.	Все граждане, имеющие доступ к интернету и минимальные навыки поиска информации в сети	– широкий потенциальный охват; – возможность размещения подробной информации; – круглосуточный доступ.	– необходимость доступа к интернету; – потребность в навыках пользования компьютером или мобильным телефоном; – отсутствие персонализации; – перегрузка текстовой информацией – сложная навигация	Высокая среди граждан, активно пользующихся интернетом
Портал Госуслуги	Портал с доступом к информации о государственных и муниципальных услугах, включая меры социальной поддержки, а также возможность подачи заявлений в электронном виде	Все граждане, имеющие учетную запись на портале и навыки использования электронных сервисов	– удобство подачи заявлений; – возможность отслеживания; – индивидуальный подход; – круглосуточный доступ.	– не все услуги доступны; – необходимость доступа к интернету и навыков использования компьютера; – технические проблемы; – необходимость регистрации и наличия учетной записи	Высокая среди молодежи и граждан, активно пользующихся электронными сервисами
Портал «Все о социальной поддержке» / Государственная социальная поддержка граждан	Портал с полной информацией обо всех программах и мерах социальной поддержки всех категорий граждан, имеющих на нее право	Все граждане, имеющие навыки использования электронных сервисов	– полнота информации; – удобство навигации; – относительная персонализация информации.	– необходимость доступа к интернету и навыков использования компьютера; – невысокая узнаваемость ресурса	Высокая среди молодежи и граждан, активно пользующихся электронными сервисами

Продолжение на следующей странице

Таблица 1. Анализ каналов информирования граждан о мерах социальной защиты. (Продолжение таблицы)

Канал информирования	Описание канала	Целевая аудитория канала	Преимущества	Недостатки	Востребованность канала
Стенды и буклеты	Стенды и буклеты, содержащие информацию о доступных мерах социальной поддержки, образцы заявлений, контактные данные и другую полезную информацию	Для граждан, посещающих органы социальной защиты и МФЦ, особенно для тех, кто не имеет доступа к интернету	- без доступа к интернету; - возможность распространения на бумажном носителе; - доступность для людей с ограниченными возможностями.	- ограниченный объем информации; - отсутствие персонализации; - наличие устаревшей информации; - некачественное оформление стендов и буклетов; - труднодоступное расположение.	Высокая среди граждан старшего поколения и тех, кто предпочитает получать информацию в традиционной печатной (бумажной) форме
	Публикации в газетах радио- и телепередачи, посвященные мерам социальной защиты	Для широкого круга населения, включая тех, кто не пользуется интернетом	- широкий охват аудитории; - возможность проводить информационные кампании; - охват различных социальных групп.	- ограниченное эфирное время или газетная площадь; - краткость и неполнота информации; - недостаточность персонализации; - непопулярность у молодежи.	Высокая среди граждан старшего поколения
Социальные сети, приложения и мессенджеры	Группы и страницы органов социальной защиты в социальных сетях, каналы в мессенджерах, используемые для информирования граждан о новостях, акциях, мероприятиях и изменениях в законодательстве	Для молодежи и граждан, активно пользующихся социальными сетями и мессенджерами	- возможность быстрого распространения информации; - интерактивность; - возможность общения с гражданами; - персонализация информации; - охват молодежной аудитории.	- риск распространения недостоверной информации; - необходимость постоянного мониторинга; - потребность в цифровых навыках; - не всегда охватывает пожилых людей.	Высокая у молодого поколения и людей среднего возраста, активных пользователей соцсетей и мессенджеров

Источник: составлено авторами.

Как можно видеть выше, каждый из каналов информирования имеет высокую востребованность у конкретной целевой аудитории. Таким образом, исключение любого из каналов приведет к потере определенной группы благополучателей социальных услуг. Поэтому для повышения эффективности системы информирования граждан о мерах социальной защиты необходимо использовать комплексный подход, который подразумевает доступность информации для всех групп населения, имеет дружественную навигацию, персонифицированную, актуальную и максимально полную информацию. С нашей точки зрения, наиболее правильным будет использование всех доступных каналов информирования граждан без приоритизации какого-либо канала с постепенным переходом на проактивное адресное информирование, что также подтверждено мнением респондентов, участников интервьюирования и опросов.

Отметим, что традиционно информирование граждан о мерах социальной защиты и гарантированным государством социальных услугах происходит по инициативе самих граждан, обращающихся с запросом в соответствующие службы. Как показали проведенные нами опросы, зачастую граждане не знают, куда и за какими услугами они могут обратиться, подача документов для получения услуг по-прежнему осуществляется лично или законным представителем, а не через соответствующие порталы и т.д. В то же время проактивное информирование подразумевает под собой инициативу со стороны социальных служб, которые сами инициатируют этот процесс путем выявления потенциальных получателей социальных услуг и предоставления им полной информации об их правах и возможностях.

Для подтверждения имеющихся проблем и выявления дополнительных аспектов в системе информирования граждан о мерах социальной защиты, нами также были проанализированы результаты общероссийских и региональных опросов и исследований.

- Исследование компаний «Росгосстрах Жизнь» и «Росгосстрах», проведенного еще в октябре 2021 выявило, что 33% респондентов, не пользовавшихся социальной поддержкой, не знали о существовании льгот, вычетов и других подобных мерах [25].
- По результатам опроса «Петербургского дневника» и портала «Единой карты петербуржца», проведенного в 2022 году, 58% респондентов не знают, куда обращаться, чтобы узнать о мерах социальной поддержки, а 16% вообще не слышали о таких услугах [16].
- По результатам исследования для проекта «Комплексное сопровождение семей с детьми «Навигатор47»», разработанного и реализованного по заказу Комитета по социальной защите населения Ленинградской области в 2022-2024 годах, 50% опрошенных не знают о мерах социальной поддержки и социальных услугах, предоставляемых семьям с детьми, а 64% отмечают трудности, возникшие у них при оформлении документов, в то время как 73% респондентов, проживающих в сельской местности, не могут получить социальные услуги [24].
- Опрос Аналитического центра НАФИ, проведенный в сентябре 2023 года, выявил, что 80% опрошенных хотели бы узнать больше о существующих программах и пособиях, что говорит о недостаточном уровне информирования в целом [7].
- Опрос «Меры поддержки семей с детьми – 2024», проводимый Народным фронтом: 29% опрошенных указали на недостаток информации о мерах поддержки рождаемости, а 26% отметили бюрократические сложности при их оформлении [15].

Анализ существующей системы информирования в рамках конкретной организации

Основная цель ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН» – предоставление социальных услуг различным категориям граждан, нуждающимся в социальной поддержке с целью улучшения их социального положения и адаптации в обществе. На наш взгляд, данное учреждение, с одной

стороны, является типичным для социальной сферы, с другой, представляет собой образец активной профессиональной позиции руководителя и коллектива, стремящихся к постоянному развитию и совершенствованию своей деятельности, что и послужило основанием выбора его в качестве базы настоящего исследования. В среднем учреждение оказывает социальные услуги 2000 гражданам в год [24], используя следующие каналы информирования: сайт учреждения, группы в социальной сети ВКонтакте у каждого из четырех обособленных подразделений ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН», регулярные выступления директора по Тихвинскому радио, а также традиционные буклеты и листовки, распространяемые специалистами центра.

Проведенный SWOT-анализ позволил выявить следующее. Учреждение сильно в плане охвата аудитории, стремления к доступности и актуальности информации, эффективного взаимодействия с традиционными и новыми СМИ, активной позиции руководства. Имеющиеся недостатки связаны с отсутствием четких критериев оценки эффективности работы, кадровым дефицитом и недостаточностью использования возможностей цифровизации.

PEST-анализ позволил определить влияние внешних факторов, среди которых положительный доминантой выступает государственная политика в сфере социальной защиты. При этом уровень цифровой грамотности населения определяет требования к форме и содержанию предоставляемой информации, а необходимость обеспечения кибербезопасности выдвигает особые требования к защите информации особенно в вопросах, связанных с пожилыми гражданами, наиболее уязвимыми в этих вопросах.

Результаты проведенных анализов были подробно обсуждены с руководством центра и послужили основанием для ряд управленческих решений, а также выступили основанием для дальнейших исследований каналов предоставления информации о социальных услугах гражданам Ленинградской области.

Анализ системы информирования граждан о мерах социальной защиты в Ленинградской области на примере ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН» выявил ряд проблем, характерных для региона в целом.

Во-первых, неравномерность доступа к информации в сельских районах, а именно ограниченный доступ к интернету, удаленность от центров оказания социальных услуг. Для обеспечения равного доступа к информации для всех жителей Ленинградской области можно предпринять ряд мер, которые включают в себя:

- организация мобильных пунктов консультирования с участием специалистов органов социальной защиты, юристов, психологов, представителей общественных организаций;
- регулярные выезды специалистов в сельские поселения для проведения консультаций, семинаров, встреч с жителями, как уже сделали в ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН», проводя подворовые обходы и конференции с жителями;
- использование мобильных пунктов консультирования для предоставления доступа к онлайн-сервисам и информационным ресурсам, таким как Госуслуги;
- рассылка информационных буклетов и листовок по почте;
- размещение информации на дворовых площадках и домовых стендах;
- предоставление льготного проезда или организация перевозки для социально уязвимых категорий граждан, нуждающихся в получении социальных услуг, как это уже сделано в ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН»;

Во-вторых, проблема информационной безграмотности некоторых категорий граждан осложняет использование онлайн-сервисов и получения информации из цифровых источников. Для решения этой проблемы предлагается ввести понятие цифрового кураторства, то есть оказания помощи гражданам в работе с онлайн-сервисами на местах и возложить эту обязанность на действующих социальных работников, при необходимости организовав им соответствующее повышение квалификации.

В-третьих, недостаточная информированность о специфических мерах поддержки для отдельных категорий граждан. Данная проблема будет решена за счет проактивного информирования граждан.

В-четвертых, недостаточная эффективность существующих каналов информирования в различных организациях предоставления социальных услуг. Задачу по повышению эффективности существующих каналов информирования можно решить такими способами как:

- разработка контент-плана для ведения социальных сетей, ориентированного на интересы и потребности жителей Ленинградской области;
- проведение тематических онлайн-консультаций и вебинаров для граждан с участием экспертов в органах социального обслуживания населения, так же как это организовано в ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН»;
- сотрудничество с местными СМИ, газетами, радио, телевидением в частности публикация информационных материалов, проведение тематических передач и организация «горячих линий» для ответов на вопросы граждан;
- размещение информационных стендов в местах массового пребывания граждан, таких как МФЦ, поликлиники, библиотеки, магазины и т. д.

Стоит отметить, что в ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН» данные проблемы решены частично или полностью, в то время как в аналогичных организациях Ленинградской области они практически не решены или решены частично, что было выявлено в процессе данного исследования. В этой связи можно считать ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН» определенным эталоном организации

информирования граждан о мерах социальной защиты.

Заключение

Настоящая работа была посвящена исследованию и совершенствованию организации информирования граждан о мерах социальной защиты, что является одним из приоритетных направлений государственной политики Российской Федерации, закрепленным в Конституции РФ. В условиях динамично меняющегося законодательства, появления новых социальных программ и развития информационных технологий, эффективность системы социальной защиты напрямую зависит от доступности, актуальности и понятности информации для граждан.

Удалось выявить ряд недостатков, требующих решения, как в исследуемом центре, так и в других таких организациях, предоставляющих аналогичные услуги:

- неравномерный доступ к информации, особенно для жителей сельских районов;
- информационная безграмотность некоторых категорий граждан, осложняющая получение информации из цифровых источников;
- недостаточная информированность о специфических мерах поддержки для отдельных категорий граждан;
- недостаточная эффективность существующих каналов информирования в различных организациях предоставления социальных услуг.

С учетом выявленных проблем и анализа внешних факторов, был предложен ряд мер, указанных выше, которые могут быть внедрены как в ЛОГБУ «Тихвинский КЦСОН», так и в других организациях социального обслуживания Ленинградской области.

Библиографический список

1. Аймакова П. М. Зарубежный опыт социального обеспечения населения // Актуальные исследования. – 2020. – 22(25). – С. 103–105.
2. Баранов А. А. Информационное обеспечение социальной защиты населения в условиях цифровизации // Социология власти. – 2020. – Т. 32, № 4. – С. 129–145.
3. Величко Г. А. Социальная политика в сфере развития рынка социальных услуг по поддержке активного долголетия // Научные труды Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы: доклады XX международной научно-практической конференции по вопросам социальной политики, Санкт-Петербург, 01 декабря 2022 года. – Санкт-Петербург : Скифия-принт, 2023. – С. 32–42.

4. Гасумова С. Е. Самоинформирование населения по вопросам социальной защиты и социального обслуживания в современной России в условиях цифровизации общества // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. — 2020. — № 3. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/samoinformirovanie-naseleniya-po-voprosam-sotsialnoy-zaschity-i-sotsialnogo-obsluzhivaniya-v-sovremennoy-rossii-v-usloviyah> (дата обр. 12.08.2025).
5. ГОСТ Р 52143-2021 Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200179933> (дата обр. 23.06.2025).
6. ГОСТ Р 52884-2021 Национальный стандарт Российской Федерации. Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам. — URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200179918> (дата обр. 23.06.2025).
7. Две трети потенциальных родителей рассчитывают на меры господдержки при рождении ребенка / Национальное Агентство Финансовых Исследований. — 2023. — URL: <https://nafi.ru/analytics/dve-treti-potentsialnykh-roditeley-rasschityvayut-na-mery-gospodderzhki-pri-rozhdenii-rebenka> (дата обр. 17.02.2025).
8. Дети в трудной жизненной ситуации: доступность услуг учреждений социальной инфраструктуры. — М. : Перо, 2020. — URL: <https://admmegion.ru/upload/iblock/bc5/Deti-v-trudnoy-zhiznennoy-situatsii-Dostupnost-uslug-uchrezhdeniy-sotsialnoy-infrastruktury-2020.pdf> (дата обр. 12.12.2024).
9. Зинич Л. В., Самборская К. Н. Организация выставки социальных услуг как мера совершенствования социального обслуживания граждан // Актуальные вопросы современной экономики. — 2024. — № 9. — С. 225–231.
10. Казибекова Н. А. Модели социальной защиты и социальных услуг населению в зарубежной практике // РППЭ. — 2009. — № 1. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/modeli-sotsialnoy-zaschity-i-sotsialnykh-uslug-naseleniyu-v-zarubezhnoy-praktike> (дата обр. 13.08.2025).
11. Кайдарова Л. К., Қадыралиев А. Т., Байдильдина Ш. А. Зарубежный опыт оказания социальных услуг // Вестник Инновационного Евразийского университета. — 2022. — 1(85). — С. 129–145.
12. Карпова М. В. Модернизация социальной защиты населения на основе цифровизации социальных услуг // Актуальные вопросы современной экономики. — 2021. — № 11. — С. 22–29.
13. Комарова Д. С. Оценка получателей социальных услуг деятельности комплексных центров социального обслуживания населения // Символ науки: международный научный журнал. — 2024. — Т. 2, № 5–2. — С. 180–182.
14. Конституция Российской Федерации : с изменениями, одобренными общероссийским голосованием 1 июля 2020 года : принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. — М. : Эксмо, 2021. — 89 с. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399 (дата обр. 12.12.2024).
15. Народный фронт изучил демографические настроения россиян / Аргументы недели. — 2024. — URL: <https://argumenti.ru/society/2024/12/931907> (дата обр. 17.02.2025).
16. Петербургский дневник. — URL: https://vk.com/wall-217305628_1860?ysclid=m9x6ltgyno440501466 (дата обр. 17.02.2025).
17. Постановление Правительства Ленинградской области от 29 июля 2022 года № 536 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области». — URL: <https://nra.lenobl.ru/docs/governor/view/96362> (дата обр. 20.01.2025).
18. Постановление Правительства Ленинградской области от 29.07.2022 года № 536 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ленинградской области, внесении изменения в постановление Правительства Ленинградской области от 22 декабря 2017 года № 606 и признании утратившими силу полностью или частично отдельных постановлений Правительства Ленинградской области». — URL: <https://nra.lenobl.ru/docs/governor/view/96362> (дата обр. 23.01.2025).
19. Постановление Правительства РФ от 14.11.2023 № 1910 (ред. от 29.12.2023) «Об утверждении Правил информирования гражданина о правах, возникающих в связи с событием, наступление которого предоставляет ему возможность получения мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг, предоставляемых в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантий и выплат, а также об условиях их назначения и предоставления». — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_462207 (дата обр. 12.12.2024).
20. Пронина Л. И. Социальный заказ — новая концепция оказания услуг в социальной сфере: преимущества и риски // Экономика и управление: проблемы, решения. — 2019. — Т. 1, № 6. — С. 42–53.
21. Соломин В. А., Осипова Д. А. Социальный заказ как инструмент повышения качества оказываемых социальных услуг на территории Пермского края // Современный город: власть, управление, экономика. — 2023. — Т. 1. — С. 91–95.

22. Соломина Т. А., Шанова Г. Н. Особенности предоставления социальных услуг поставщиком социальных услуг в условиях сельской местности // Вопросы науки и образования. – 2018. – 3(15). – С. 212–214.
23. Социальная защита, ее формы и виды в РФ / Audit-it.ru. – 2019. – URL: https://www.audit-it.ru/terms/trud/sotsialnaya_zashchita.html (дата обр. 20.07.2025).
24. Тихвинский комплексный центр социального обслуживания населения. – URL: <https://tkcson.ru> (дата обр. 10.02.2025).
25. Третью россиян не знают о положенных им льготах / Ведомости. – URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2021/10/07/tret-rossiyan-ne-znayut-o-polozhennih-im-lgotah (дата обр. 17.02.2025).
26. Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи». – URL: https://socialnaya-podderzhka.ru/zakonodatelstvo/federalnyj_zakon_178 (дата обр. 15.05.2025).
27. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 26.12.2024) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2025). – URL: <https://npa.lenobl.ru/docs/governor/view/96362> (дата обр. 20.07.2025).
28. Чернышева Е. В., Бычкова Л. В. Социальная защита населения как важнейший элемент социальной политики государства // Политика, экономика и инновации. – 2023. – 1 (48). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnaya-zaschita-naseleniya-kak-vazhneyshiy-element-sotsialnoy-politiki-gosudarstva> (дата обр. 25.07.2025).
29. Fox C., Baines S. The art of co-creation:: service innovation in Europe // Social Work and Social Innovation. – Policy Press, 06/2024. – P. 71–83. – ISBN 9781447369325. – DOI: [10.2307/jj.9692626.11](https://doi.org/10.2307/jj.9692626.11).
30. Lara-Montero A. Promoting social services innovation:: regional and local examples from across Europe // Social Work and Social Innovation. – Policy Press, 06/2024. – P. 84–97. – ISBN 9781447369325. – DOI: [10.2307/jj.9692626.12](https://doi.org/10.2307/jj.9692626.12).