

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ СОЦИАЛЬНОЙ СИТУАЦИИ

DOI: 10.19181/vis.2025.16.4.10
EDN: GEQQNP



Оценка населением качества государственных социальных услуг в Республике Бурятия (на материале полевого исследования)¹

Ссылка для цитирования: Бутуева З. А., Савельев И. К., Васильева И. Д. Оценка населением качества государственных социальных услуг в Республике Бурятия (на материале полевого исследования) // Вестник Института социологии. 2025. Том 16. № 4. С. 131–149. DOI: 10.19181/vis.2025.16.4.10; EDN: GEQQNP.

For citation: Butueva Z. A., Savelyev I. K., Vasilyeva I. D. Population assessment of the quality of state social services in the Republic of Buryatia (based on field research). *Vestnik instituta sotziologii*. 2025. Vol. 16. No. 4. P. 131–149. DOI: 10.19181/vis.2025.16.4.10; EDN: GEQQNP.



SPIN-код: 5612-1068

**Бутуева
Зинаида Арсентьевна¹**

¹Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова, Улан-Удэ, Россия

butueva_z@mail.ru



**Савельев
Игорь Константинович¹**

¹АУСО РБ «Баргузинский дом-интернат», Улан-Удэ, Россия

igorek_02@mail.ru



SPIN-код: 4572-6672

**Васильева
Ирина Дмитриевна¹**

¹Институт монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН, Улан-Удэ, Россия

vasileva-id@bk.ru

¹ Статья подготовлена в рамках гранта БГУ им. Д. Банзарова «Междисциплинарное исследование социальных практик оказания помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию в Республике Бурятия», № 24-08-01 от 8 февраля 2024 г.

Авторы выражают благодарность д.соц.н. Д.Д. Бадараеву (ИМБТ СО РАН) за ценные рекомендации и помочь при подготовке данной статьи.

Аннотация. В статье рассматривается, как именно граждане оценивают качество государственных социальных услуг, предоставляемых находящимся в трудной жизненной ситуации жителям Республики Бурятия.

Сфера социальной защиты населения в России сегодня находится в состоянии трансформации. Это обусловлено различными социально-демографическими факторами, связанными со старением населения, увеличением числа людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья, а также снижением рождаемости. Для поиска путей решения имеющихся проблем необходимы исследования, направленные на изучение качества предоставления услуг населению со стороны социальных служб и ведомств. Научной проблемой данной статьи является возможное несоответствие между концептуальными основаниями государственной социальной политики, практиками ее реализации на местах и, наконец, восприятием результатов непосредственными получателями – гражданами. Статья построена на материале полевого исследования, проведенного в Республике Бурятия в 2024 г. при участии авторов. Респондентами выступили городские и сельские жители разных возрастных групп и социального статуса, состоящие на учете в системе социального обслуживания в качестве нуждающихся в помощи. Анализ проведен с точки зрения основных социально-демографических факторов (пол, возраст, социальный статус, уровень образования, место проживания). По итогам исследования был выявлен достаточно высокий уровень удовлетворенности гражданами качеством предоставляемых социальных услуг. Но выявлены и различия в степени удовлетворения этими услугами в зависимости от места проживания и уровня образования. Также в ходе исследования определены наиболее и наименее востребованные виды социальных услуг и социальные группы, требующие более пристального внимания со стороны социальных служб (пожилые, инвалиды, участники СВО и члены их семей). Одним из направлений, требующим более детального изучения, разработки и внедрения новых методов с привлечением современных технологий, является повышение информированности населения о мерах социальной помощи и поддержки, условиях, способах и местах их получения. Проведенное исследование позволило глубже понять процессы социальной дифференциации и распределение ресурсов, выявить специфику функционирования региональной системы социальной защиты. Полученные результаты открывают перспективы дальнейшего изучения данной области и совершенствования методологии исследований этой сферы.

Ключевые слова: социальная защита, социальная услуга, клиентоориентированность, трудная жизненная ситуация, социальная поддержка

Введение

Неотъемлемой частью социальной политики российского государства является социальная защита населения. Представляя собой комплекс мер в сфере денежного и натурального обеспечения, услуг и льгот, социальная защита направлена на разнообразную поддержку граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, на создание условий для их самореализации и самообеспечения. В русле социальной гуманистической деятельности она имеет своей целью адаптацию и повышение ресурсного потенциала граждан посредством активации их внутренних возможностей, и расширения круга доступных для них ресурсов [4]. Основной формой социальной защиты является социальное обеспечение, реали-

зованное в виде обязательного социального страхования и нестрахового социального обеспечения. Иные виды: социальная помощь и социальная поддержка, оказываются как в дополнение к социальному обеспечению, так и независимо от него¹.

В связи с изменениями, происходящими в политической, экономической и социальной сферах, меняется и система социальной защиты. На сегодняшний день она нацелена на интеграцию технологических достижений и стандартов, дабы стать более гибкой и отзывчивой к нуждам различных социальных групп. Большую актуальность приобретает в этой связи изучение механизмов оказания социальной помощи социально уязвимым слоям населения, выявление проблемных полей и барьеров, препятствующих эффективному внедрению применяемых в данной области технологий.

Научная разработанность проблематики

Современные исследования в области социальной работы и социальной защиты населения направлены на изучение исторических предпосылок и теоретических концепций [11; 13; 18; 19; 22; 23], социальных проблем и их причин [21], методик и технологий помощи конкретным категориям граждан [10; 15; 24], анализа качества социальной поддержки и социального обслуживания [1; 3; 17], социального самочувствия граждан [2; 9; 12]. Особый интерес в настоящее время вызывает изучение влияния пандемии COVID-19 на систему социальной помощи [20; 25].

Одним из принципов социальной работы в РФ является ее полипарадигмальность и множественность моделей [18, с. 11]. З. Х. Саралиева выделила три соперничающие между собой парадигмы: компенсаторности (через социальное обеспечение, помощь, реже социально-психологическую поддержку); адаптивности (с большим долевым участием государственной социальной сферы); самореализации личности, обретении ею или восстановлении социально-психологической субъектности. Развитие социальной работы она видит в поддержке третьей парадигмы [18, с. 11].

Для оценки эффективности социальной работы в отношении отдельных категорий граждан также применяются различные стратегии. Например, группа ученых под руководством Е. Р. Ярской-Смирновой в исследовании эффективности технологии работы с семьями с детьми предложили объединить эти стратегии в четыре модели: научно-экспериментальную, где упор делается на точности, объективности и достоверности данных; управленческую, в которой применяются оценка и обзор программ; качественную антропологическую, акцентирующую внимание на важности наблюдения; клиентоориентированную, где центральное место отводится конечным участникам процесса, клиентам и пользователям услуги [24, с. 8]. М. В. Вдовина, исследуя эффективность социальной работы с пожилыми людьми, использует клиентоориентированный подход.

¹ Большая российская энциклопедия. URL: <https://bigenc.ru/c/sotsial-naia-zashchita-534abe> (дата обращения: 20.11.2025).

По ее мнению, «от клиентоориентированности зависят успешное удержание клиентов и формирование у них лояльности как к учреждению, так и к тем социальным услугам, которые закладываются в индивидуальной программе предоставления социальных услуг» [7, с. 2]. Данный подход не является новшеством, он приобрел большую актуальность в связи с использованием рыночных механизмов в социальной работе. Курс на клиентоориентированность был задан с принятием в 2015 г. ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»¹. Тогда возникла необходимость в стандартизации и мониторинге качества предоставляемых социальных услуг.

В своем исследовании мы также исходили из принципов клиентоориентированного подхода, который предполагает активное использование инструментов обратной связи, персонализацию сервисов и постоянное совершенствование стандартов предоставления помощи.

Особенности социальной работы в республике

Необходимость систематического анализа качества социальной помощи, оказываемой населению обусловлена потребностью в выявлении проблемных полей, поиске способов их устранения, разработке более эффективных технологий социальной помощи.

Для Бурятии исследования качества жизни населения в силу региональных особенностей приобретает особую значимость. Удаленность республики от центров политической, экономической и культурной активности, суровые природные условия, низкий уровень освоения территории и небольшая численность населения характеризуют республику как относительно изолированный регион в общероссийском социокультурном пространстве. В общероссийском рейтинге по качеству жизни Бурятия занимает одно из последних мест (81-е)². Почти четверть населения является получателями различного вида социальных услуг и почти 8% имеют инвалидность³. Низкие показатели качества жизни и высокий уровень социальной уязвимости говорят о нужде населения в особой социальной поддержке. Исследования бурятских ученых [2; 5; 6; 14] подчеркивают важность учета региональных особенностей при выборе и формировании эффективной модели социальной защиты.

Правительством Бурятии сегодня предпринимаются различные меры для повышения доступности и качества социальных услуг. Так, с 2021 г. совместно с АНО «Агентство стратегических инициатив по про-

¹ Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 01.08.2025).

² Рейтинг регионов по качеству жизни – 2024 // РИА Новости. 2025. 17 февраля. URL: <https://riarating.ru/infografika/20250217/630276667.html> (дата обращения: 01.03.2025).

³ Социальный паспорт населения // Официальный сайт Министерства социальной защиты населения. URL: <https://egov-buryatia.ru/minsoc/activities/opendata/> (дата обращения: 01.03.2025).

движению новых проектов» осуществляется формирование рейтинга качества жизни региона и реализация программы «Национальная социальная инициатива». В ее рамках реализуется pilotный проект, направленный на улучшение качества услуг и сервисов для населения, проектирование новых услуг и мер поддержки в социальной сфере. В частности, на территории региона апробируются несколько положений социального стандарта, основанных на принципах человекоцентричности: дружелюбная организация в социальной сфере, институт региональных сервисных уполномоченных, «Открыто для всех», служба социальных координаторов¹. Важным условием является анализ результатов рейтинга качества жизни, подготовка предложений по улучшению позиций Республики Бурятия в рейтинге качества жизни на основании мнения граждан.

В долгосрочной перспективе экономическое развитие, связанное с транзитным положением республики и реализацией крупных инфраструктурных проектов, может создать дополнительные ресурсы для социальной сферы (например, подписание меморандума о строительстве газопровода «Сила Сибири-2», строительство логистического центра компания Wildberries и др. проекты²). Это обстоятельство становится особенно актуальным в свете общей тенденции России к расширению взаимодействия с государствами Азиатско-Тихоокеанского региона («Поворот на Восток»). Географическое положение республики может стать преимуществом в интегрировании региона в мировую экономику в торговле со странами АТР.

Научной проблемой данного исследования является возможное несоответствие между концептуальными основаниями государственной социальной политики, практиками ее реализации на местах и, наконец, восприятием результатов непосредственными получателями – гражданами. Это затрагивает важные теоретические концепции, касающиеся социальной политики и социальной работы, а также построения справедливой и устойчивой системы социальной защиты, способствующей восстановлению нарушенных прав и гарантий достойного уровня жизни населения.

Таким образом, цель данного исследования такова: установить, как именно граждане оценивают качество государственных социальных услуг, предоставляемых находящимся в трудной жизненной ситуации жителям Республики Бурятия.

Эмпирическая база исследования

В основе настоящей работы лежат данные, полученные в ходе авторского полевого исследования в 2024 г., выполненного коллективом кафедры теории социальной работы Бурятского государственного университета им.

¹ В Бурятии будет внедряться Региональный социальный стандарт // Официальный сайт Министерства социальной защиты населения. URL: https://egov-buryatia.ru/minsoc/press_center/news/detail.php?ID=146010 (дата обращения: 10.06.2025).

² «Сила Сибири-2» и газификация Бурятии: реальные планы или далекие перспективы? // UlanMedia.ru. 2025. 9 сентября. URL: <https://ulanmedia.ru/news/2216290/> (дата обращения: 10.09.2025).

Д. Банзарова и Института монголоведения, буддологии и тибетологии СО РАН в тесном взаимодействии с Министерством социальной защиты населения Республики Бурятия.

Анкетирование проводилось в учреждениях социальной защиты и социального обслуживания (РГУ «Центр социальной поддержки», Улан-Удэнский центр социального обслуживания населения «Доверие»).

Выборочная совокупность формировалась на основе целевой стратифицированной выборки, охватывающей население, находящееся в сложной жизненной ситуации и зарегистрированное в органах социальной защиты Республики Бурятия. Далее на ступени отбора – тип населенного пункта (г. Улан-Удэ, районные города, сельские поселения), затем – пол и возраст, социальный статус, место проживания, уровень образования, национальность. В итоге в опросе приняли участие граждане из двух городов (Улан-Удэ и Северобайкальск) и 21 района Республики Бурятия. Всего в анкетировании приняли участие 538 респондентов. Из которых 275 человек – горожане и 263 – селяне. Среди них преобладают женщины (69,4%), что соответствует общей структуре населения среди получателей социальных услуг. Возрастная структура опрошенных включает значительный процент пожилых граждан (42,9% в возрастной группе 60–74 лет), что подчеркивает особую важность изучения потребностей именно этой категории населения. Образовательный уровень распределился следующим образом: высшее образование имеют 33%, среднее профессиональное – 43,5%, среднее общее – 19%, неполное среднее – 3,9%. Инвалиды составили 22,6%, многодетные семьи – 16%, неполные семьи – 6,7%, члены семей участников специальной военной операции – 5,7%. Городские жители представлены в количестве 51,3%, сельские – 48,7%.

Полученный массив первичных данных подвергался статистическому анализу средствами профессионального программного комплекса QUESTIONSTAR, предназначенного для обработки и интерпретации результатов масштабных социологических опросов. Это позволило обеспечить репрезентативность и надежность выводов, сделанных в ходе научного изыскания.

В основу проведенного исследования легли методические рекомендации, разработанные АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов», а также методики опроса Центра полевых исследований ИНСАП РАНХиГС [16]. Для оценки качества оказания социальных услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, были применены следующие индикаторы: востребованность в социальных услугах, своевременность оказания социальной помощи, вежливость специалистов, адекватность предоставления социальных услуг и информированность населения.

Ввиду комплексного характера изучаемой проблематики в основе гипотетических суждений исследования находится ряд предположений о том, что качество предоставления социальных услуг населению зависит от совокупности факторов управления, включающих кадровую обеспеченность и квалификацию, материально-техническую базу, систему контроля

и соблюдение стандартов предоставления услуг, а также социально-демографических факторов, среди которых наибольшее влияние окажет уровень образования и место проживания.

Результаты исследования

Необходимо отметить, что под социальными услугами подразумевается не финансовая поддержка, а услуги, направленные на улучшение условий жизни, либо облегчение возникших в силу определенных обстоятельств бытовых трудностей. Согласно результатам проведенного исследования, 42,9% опрошенных воспользовались такими услугами в течение последнего года. Однако большая часть граждан (более 50%) не прибегала к услугам социальной защиты даже при наличии жизненных затруднений. Данные показывают, что причинами этого могут быть низкая информированность населения о возможностях получения социальной помощи, бюрократические препятствия, слабость социальной инфраструктуры в удаленных населенных пунктах, ограниченный выбор предлагаемых социальных услуг и неудобства процедуры оформления.

Исследование выявило ряд интересных тенденций и закономерностей обращений граждан за социальными услугами. Так, в результате анализа полученных данных в разрезе демографических и социальных характеристик выявлено следующее. Мужчины проявляют большую активность в обращении за социальными услугами (46,3%) по сравнению с женщинами (41,3%). Наибольший показатель обращений зафиксирован среди пенсионеров в возрасте 60–74 лет (45,9%), который связан с ухудшением состояния здоровья и снижением физической активности. Это подчеркивает необходимость дополнительной заботы об этой возрастной группе. Следующая по частоте обращения группа – молодые люди в возрасте 18–39 лет (43,4%), испытывающие потребность в поддержке при воспитании детей и/или улучшении жилищных условий. Менее активными оказались граждане в возрасте 40–59 лет (37,6%), возможно, вследствие большей самостоятельности и устойчивости к жизненным трудностям. Приведенные данные позволяют сделать вывод о необходимости дальнейшей оптимизации системы предоставления социальных услуг, учитывая специфику различных социально-демографических групп населения.

Была установлена прямая зависимость частоты обращения за социальными услугами в зависимости от уровня образования респондентов. Наибольшее количество обращений отмечено среди граждан со средним общим образованием (49,5%). По сравнению с ними, граждане со средним профессиональным образованием обращаются за социальными услугами немного реже (43,2%), а респонденты с высшим образованием еще менее активно используют социальные сервисы (39,6%). Отметим, что люди с неполным средним образованием реже всего обращаются за социальными услугами (всего 38%). Вероятно, это связано с недостаточным пониманием возможностей и наличием трудностей при получении помощи.

Проведенное сравнение подтвердило важную роль образования как действенного инструмента снижения социально-экономического неравенства. Следовательно, образовательные институты играют важную роль в обеспечении равных стартовых возможностей и содействуют снижению социальной изоляции и дискриминации, одновременно открывая доступ к необходимым социальным услугам и ресурсам.

Установлено, что частота обращения за социальными услугами зависит от типа населенного пункта. Так, горожане чаще пользуются социальными услугами (47,4%), чем сельские жители (41,1%). Подобная закономерность связана с наличием более развитой сети социальных учреждений в городской среде, конкурентностью рынка труда, вынуждающей горожан искать дополнительную поддержку. Напротив, в сельской местности наблюдаются ограничения в доступности социальных услуг, недостаток транспортных связей и низкий уровень информированности населения о предоставляемых видах поддержки.

Что касается конкретных социальных групп, наибольшую востребованность социальные услуги находят среди многодетных и неполных семей (49,5%), инвалидов (47,7%) и пожилых людей/пенсионеров (45,1%). Высокая вероятность обращения за социальной помощью среди данных категорий обусловлена спецификой их жизненной ситуации, связанной с повышенными рисками потери дохода, плохим здоровьем и затрудненностью самостоятельного ухода за членами семьи. Так, получателями услуг, согласно данным внутреннего информационного бюллетеня «Социальный паспорт», являются более четверти всех жителей Республики (более 248 тыс. получателей пенсий, 76 тыс. инвалидов всех групп, более 25 тыс. многодетных семей)¹.

Рассмотрим, в каких социальных услугах больше всего нуждаются люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию (см. табл. 1).

Таблица 1 (Table 1)

Востребованность в социальных услугах лиц, попавших в трудную жизненную ситуацию, 2024 г., %
Demand for social services among people in difficult life situations, 2024, %

Услуги	В целом	18–39 лет	40–59 лет	Город	Село
Социально-бытовые	8,3	2,6	3,3	15,8	10,4
Социально-медицинские	16,0	11,6	14,0	35,1	12,3
Социально-психологические	1,8	3,8	2,0	3,8	1,9
Социально-педагогические	4,5	5,1	5,3	8,6	5,4
Социально-трудовые	3,2	2,5	7,3	5,9	2,3
Социально-правовые	15,0	18,7	14,6	32,6	13,1
Срочные социальные	3,2	1,9	2,6	5,4	1,1
Социальное сопровождение	5,8	5,8	6,6	11,5	1,9

¹ Социальный паспорт населения // Официальный сайт Министерства социальной защиты населения. URL: <https://egov-buryatia.ru/minsoc/activities/opendata/> (дата обращения: 01.08.2025).

Окончание таблицы 1

Услуги	Инвалид	Многодетная семья	Неполная семья	Участник СВО, ихсемьи
Социально-бытовые	10,4	3,7	2,0	3,6
Социально-медицинские	17,9	5,6	18,3	16,0
Социально-психологические	1,1	2,8	2,0	2,4
Социально-педагогические	4,0	4,7	10,2	1,2
Социально-трудовые	4,0	4,7	4,0	5,5
Социально-правовые	11,5	18,8	28,5	12,8
Срочные социальные	5,7	2,8	2,0	-
Социальное сопровождение	9,2	4,7	4,0	7,6

Примечание. Сумма ответов больше 100% в связи с выбором нескольких вариантов ответов.

В таблице 1 представлены результаты опроса респондентов, которые за последний год обращались за социальными услугами в органы социальной защиты (62,3%). Тех, кто не обращался за услугами чуть более трети от числа опрошенных.

Самыми востребованными видами услуг среди граждан, обратившихся в социальные службы, являются социально-медицинские (16%), направленные на содействие в получении медицинской помощи (запись на прием к специалистам, сопровождение в медицинские организации), в проведении медико-социальной экспертизы, в организации диспансеризации, в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации и т. п.¹ Данные услуги преимущественно необходимые пожилым людям (18,9%), что является очевидным, так как с возрастом обостряются хронические заболевания, снижается физическая и социальная активность, накапливается усталость и появляется большая потребность в медицинской помощи. Молодежь проявляет наименьший интерес к медицинским услугам (11,6%), что объясняется лучшими показателями здоровья.

Второе место занимают социально-правовые услуги (15%), направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг. Они востребованы среди молодежи (18,7%), зрелых граждан (14,6%) и пожилых людей (14,4%). Вероятно, такое распределение связано с особенностями правовых аспектов различных этапов жизни: молодежь

¹ Постановление Правительства Республики Бурятия «Об утверждении положения о порядке предоставления социальных услуг совершеннолетним гражданам в форме социального обслуживания на дому в Республике Бурятия» от 12 декабря 2014 г. № 638. URL: <https://git04.rostrud.gov.ru/upload/iblock/d76/postanovleniem-pravitelstva-respublikiburyatiya-ot-12.12.2014- -634- ob-utverzhdenii-poryadka-predostavleniya-sotsialnykh-uslug-sovershennoletnim-grazhdanam-v-polustatsionarnoy-forme-sotsialnogo-obsluzhivani.docx> (дата обращения: 20.11.2025).

сталкивается с вопросами трудоустройства и семейного права, взрослые – с имущественными спорами и наследством, пенсионеры – с жилищными и медицинскими проблемами, вопросами наследственного права.

Третью позицию занимают социально-бытовые услуги (8,3%), часто запрашиваемые гражданами старше 60 лет (13,8%). Эти услуги означают содействие в повседневной жизни, бытовой адаптации и помощи в ведении личного хозяйства. Наименее востребованы социально-психологические услуги (1,8%), что может свидетельствовать о недостаточной информированности о них или о стереотипах, мешающих людям обращаться за психологической помощью, что подтверждают исследования¹. Также респонденты перечислили иные услуги, за которыми они обращались: установление статуса многодетной семьи, получение субсидий, детских пособий, льгот, социальной стипендии, ежемесячные денежные выплаты многодетным семьям и др. Такое многообразие запросов свидетельствует о важности персонализированных мер социальной поддержки, направленных на удовлетворение особых нужд людей различных социальных групп.

В целом, люди всех возрастов выбирают схожие социальные услуги, которые традиционно оказывают институты социальной защиты. Отметим, что меньше всего обращаются за социальными услугами граждане старше 75 лет. Такая тенденция может быть объяснена несколькими факторами: физическим состоянием, снижающим способность пользоваться лично социальными услугами и отсутствием достаточного уровня цифровой грамотности. Эти граждане являются «невидимыми» для системы социальной защиты.

Граждане, проживающие в городе, чаще пользуются социальными услугами, чем в сельской местности. Горожане предпочитают социально-медицинские (35,1%) и социально-правовые (32,6%) услуги, что может быть связано с более высоким уровнем доступа к специализированным учреждениям. Показатель обращений селян несколько ниже, однако потребности в социально-медицинских (12,3%) и социально-правовых (13,1%) услугах также присутствуют. Это говорит о необходимости улучшения доступности социальных услуг в сельской местности, устранения разрыва в этом отношении между городом и деревней.

В разрезе социального статуса наиболее востребованы среди людей с инвалидностью социально-медицинские (17,9%); социально-правовые (11,5%); социально-бытовые (10,4%) услуги. Значительное количество обращений указывает на высокие потребности в медицинской помощи и правовой поддержке. Среди многодетных и неполных семей это – услуги социально-правовые (18,8 и 28,5%); социально-медицинские (5,6 и 18,3%); социально-педагогические (4,7 и 10,2%). Это свидетельствует о том, что отдельные группы населения обладают особыми характеристиками, диктующими потребность в особых типах социальной поддержки.

¹ 25 млн россиян не решились пойти к психологу // Ведомости. 2024. 25 марта. URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2024/03/25/25-mln-rossiyan-ne-reshilis-poiti-k-psihologu (дата обращения: 03.09.2025).

Отдельное внимание заслуживает новая группа респондентов, включенная в настоящее исследование, – участники специальной военной операции (СВО) и члены их семей (8,5% всех респондентов). Данная группа испытывает повышенный спрос на конкретные типы социальных услуг, в частности, характерны запросы на медицинские услуги (16%), правовую помощь (12,8%) и социальное сопровождение (7,6%). Последнее включает в себя осуществление социальной помощи, предоставление социальных услуг и социальной реабилитации, не связанных с оказанием социально-бытовых услуг. Выбор указанных услуг связан с серьезными изменениями в состоянии здоровья участников боевых действий вследствие травм и увечий, длительных медицинских восстановительных курсов, социально-психологической реабилитации, а также получения положенных мер социальной поддержки. Важно учесть, что участники военных конфликтов впоследствии будут нуждаться в ресоциализации и восстановлении взаимодействия с обществом. Система социальной поддержки для данной группы должна включать механизмы непрерывного мониторинга состояния здоровья и психоэмоционального благополучия, постоянного социально-правового сопровождения и сопутствующих мер материальной поддержки.

Анализ предпочтений населения Республики Бурятия в сфере социальных услуг выявил устойчивую тенденцию к востребованности социально-правовой и социально-медицинской помощи. Наряду с этим, остается актуальной проблема низкого уровня информированности граждан о предусмотренных мерах социальной поддержки, что создает дополнительный барьер на пути полноценного использования имеющихся инструментов социальной защиты.

Следующий важный фактор анализа качества социальных услуг населению – это их эффективность. Она оценивалась с использованием методологической базы Центра полевых исследований Института национальной стратегии и прикладных исследований РАНХиГС при Президенте РФ. Критерии качества социальных услуг оценивались по 4 параметрам (см. табл. 2): информированность (было ли человеку известно заранее, как и где получить услугу); своевременность (вовремя ли оказали услугу); вежливость (корректно ли предоставили услугу); адекватность (была ли услуга надлежащего качества, получил ли человек то, что хотел) [16, с. 86].

Использование перечисленных критериев позволяет получить целостную картину качества предоставляемых социальных услуг, определить зоны роста и выявить возможные недостатки в функционировании системы социальной защиты населения. Результаты анализа предоставляют ценную информацию для принятия управленческих решений, направленных на совершенствование и модернизацию системы социальной поддержки в республике.

Отметим, что в выборку попали респонденты, которые обращались за социальными услугами и они оценивали качество предоставленных им социальных услуг. Большинство опрошенных довольны качеством оказанных им социальных услуг, что говорит о высоком уровне организации социальной помощи населению со стороны соответствующих служб региона.

Таблица 2 (Table 2)

Оценка качества предоставленной социальной услуги, 2024 г., %
Assessment of the quality of social services provided, 2024, %

Вариант	Своевре-менность	Вежливость	Адекватность	Информированность
Полностью согласен	49,2	53,8	51,6	39,6
Скорее согласен	36,1	33,5	35,0	42,2
Скорее не согласен	4,2	3,7	3,5	5,9
Полностью не согласен	1,5	1,3	1,7	1,5
Затрудняюсь ответить	9,0	7,7	8,3	10,9

Такие важные показатели, как «вежливость» и «корректность» специалистов по социальной работе зафиксированы на самом высоком уровне – 87,3% (сумма ответов «полностью согласен» 53,8% и «скорее согласен» 33,5%). Адекватность, под которой имеется ввиду предоставление услуги надлежащего качества, также находится на высоком уровне – 86,6% (сумма ответов «полностью согласен» 51,6% и «скорее согласен» 35%). Своевременность предоставления социальных услуг, заключающаяся в соблюдении оговоренных сроков – 85,3% (сумма ответов «полностью согласен» 49,2% и «скорее согласен» 36,1%). Процент респондентов, давших указанным показателям негативную оценку по заданным критериям, составил менее 5%, что свидетельствует о достаточно хорошем качестве предоставляемых социальных услуг. Полученные данные позволяют уверенно говорить о стабильно высоком уровне выполнения государственными учреждениями своих функций в сфере социальной защиты, но одновременно сигнализируют о необходимости регулярного мониторинга и качества предоставляемых услуг для поддержания текущего уровня удовлетворенности граждан.

Особого внимания требует один из важнейших показателей работы социальных служб, как «информированность» граждан о положенных им социальных услугах. Респонденты, получившие в течение года социальную помощь, в целом были хорошо осведомлены о том, где и как им получить ту или иную услугу (см. табл. 2). А вот среди всех опрошенных почти 30% затруднились оценить работу органов социальной защиты в плане информирования граждан о возможностях получения социальных услуг. При этом, негативную оценку дали 4,5%. Полученные данные говорят о необходимости усиления со стороны социальных служб информационно-просветительской работы среди населения.

Сельские жители оказались лучше осведомлены (73%) о возможностях получения социальных услуг, чем городские (60%). Одной из причин этого явления могут быть особенности сетевого взаимодействия и социальных контактов в небольших поселениях. Группа участников СВО и членов их семей демонстрируют чрезвычайно высокий уровень информированности (95%). Современные технологии (горячие линии и онлайн-ресурсы) и цифровые инструменты информирования (сайты, соцсети, мессенджеры) обеспечивают эффективное доведение информации до данной категории

граждан. Несмотря на высокие показатели информированности среди сельских и городских жителей, нельзя забывать и о традиционных формах распространения информации (печатная продукция, консультирование и др.) для старших групп населения. Таким образом, концепция полной цифровизации коммуникаций сталкивается с реалиями ограниченной доступности цифровых технологий для отдельных групп населения, что требует переосмысления подходов и учета специфики различных аудиторий.

Высокий уровень своевременности оказания социальных услуг среди разных социальных групп был отмечен участниками СВО – 97% (остальные группы – менее 86%). Более удовлетворены сроками оказания социальной помощи селяне, чем, городские жители (88,2 и 82,9%), что, возможно, связано с высокой нагрузкой на специалистов в городах, обусловленной большим потоком клиентов. Гендерные, возрастные и образовательные различия не оказывают заметного влияния на скорость оказания социальных услуг, что указывает на универсальность и устойчивость данной системы вне зависимости от индивидуального статуса клиента.

Однако ситуация меняется, когда речь идет о показателе вежливости и корректности сотрудников социальных служб. Здесь мужчины оценили работу специалистов выше (91%), чем женщины (85,68%). Среди возрастных групп самые высокие оценки получены от граждан старшего поколения (старше 75 лет – 90,4%). Сельские жители выразили большее удовлетворение вежливым обслуживанием (89,1%), чем городские (85,2%). Практически все опрошенные участники СВО высоко оценили вежливость социальных работников при получении социальных услуг (96,9%).

Проведенный нами анализ дает основания полагать, что государственные организации, отвечающие за предоставление социальных услуг, эффективно справляются с задачей быстрого реагирования на нужды участников СВО, однако нуждаются в доработке в отношении равномерности охвата сельских территорий и социально-демографических групп, а также повышения уровня информированности населения о собственных правах и доступных социальных программах.

Анализ результатов исследования выявил характерные паттерны восприятия качества социальных услуг различными социовозрастными группами населения. Наиболее высокими показателями удовлетворенности отличаются участники специальной военной операции (СВО), мужчины и пожилые люди старше 75 лет. Молодые люди в возрасте от 18 до 39 лет высоко оценили качество социальных услуг (89%), что также свидетельствует о широком признании имеющихся мер социальной поддержки и среди активных возрастных групп.

Если для основной массы населения учреждения социальной защиты демонстрируют хороший, хотя не идеальный уровень работы (удовлетворенность по разным показателям колеблется в районе 82–89%), то для целевой группы участников СВО эти учреждения показали результаты, близкие к абсолютным (95,5–97%). Можно предположить, что мы наблюдаем формирование двух различных реальностей в рамках одной институциональной системы. Если это так, то подобная диспропорция ставит перед нами вопрос: является ли эта разница следствием действительно высочай-

шего качества предоставления услуг выделенной категории граждан или же здесь мы имеем дело с эффектом социальной желательности ответов и особой лояльности респондентов. Данные, полученные в результате нашего опроса, позволяют выдвинуть гипотезу о существовании своеобразной «двууровневой» системы социального обслуживания, что входит в прямое противоречие с декларируемыми принципами универсальности и равной доступности социальной поддержки.

Заключение

Анализ полученных данных явился одним из этапов понимания процессов социальной дифференциации в обществе и анализа механизмов распределения ресурсов. Это позволило выявить ключевые аспекты функционирования региональной системы социальной защиты, включая механизмы предоставления государственных социальных услуг гражданам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации.

Важно отметить не только количественную оценку удовлетворенности отдельными группами населения качеством предоставляемых социальных услуг, но и качественное преобразование их структуры. Это подчеркивает необходимость изменения подходов к организации социального обслуживания, в том числе формирование универсальной модели, обеспечивающей равноправный доступ к социальным услугам вне зависимости от возраста, состояния здоровья или социального положения граждан.

Во-вторых, исследование выявило относительно высокую удовлетворенность граждан качеством предоставляемых социальных услуг, варьирующаяся в пределах 82–89%. Большая доля респондентов положительно оценили своевременность оказания услуг, вежливость персонала и адекватность оказанной им помощи. Однако этот показатель сопровождается определенными проблемами, включая эффект социальной желательности ответов, характерный для опросов особых категорий граждан. Это создает предпосылки для разработки новых методик сбора и анализа данных, позволяющих получать объективную картину оценки гражданами эффективности социальной защиты.

В-третьих, результаты проведенного эмпирического исследования указывают на потребность адаптации современных цифровых технологий и практик социальной работы в повышении доступности и удобства пользования социальными услугами людей всех возрастов, а также изучение уровня их цифровой грамотности. Полученные в результате данные свидетельствуют о наличии высокой потребности граждан в социально-медицинских, социально-правовых и социально-бытовых услугах, что обусловлено спецификой жизненных ситуаций определенных категорий граждан, таких как пожилые лица, инвалиды и участники СВО и их семьи.

Позволим себе предположить, что данное исследование является одним из этапов понимания процесса дифференциации общества и создания эффективных механизмов распределения ресурсов, способствующих повышению общего уровня благополучия и справедливости в распределении ресурсов.

Библиографический список

1. Архипова Е. Б., Бородкина О. И. Особенности социального обслуживания в различных типах населенных пунктов: взгляд потребителей услуг (по результатам всероссийского опроса) // Социологический журнал. 2022. № 4. С. 61–81. DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315; EDN: UIVFKS.
2. Бадараев Д. Д., Бутуева З. А., Васильева И. Д. Социальное самочувствие жителей Бурятии, попавших в трудную жизненную ситуацию // Теория и практика общественного развития. 2024. № 12. С. 18–25. DOI: 10.24158/tipor.2024.12.1; EDN: WJLTIQ.
3. Бараш Р. Э. Представления россиян о ключевых составляющих качества жизни и социальной справедливости: срез общественного мнения в 2024 г. // Вестник Института социологии. 2024. Т. 15. № 4. С. 82–09. DOI: 10.19181/vis.2024.15.4.7; EDN: UBPJFV.
4. Бутуева З. А. Система социальной защиты старшего поколения в Республике Бурятия в условиях модернизации // Социальные и политические вызовы модернизации в XXI в. / Науч. ред. Б. В. Базаров. Улан-Удэ: БНЦ СО РАН. 2018. С. 206–210. DOI: 10.30792/978-5-7925-0537-7-2018-206-209; EDN: VJKZWM.
5. Бутуева З. А. Социальное самочувствие людей старшего возраста в Республике Бурятия: региональный аспект // Вестник Института социологии. Т. 7. № 4. 2016. С. 121–135. DOI: 10.19181/vis.2016.19.4.435; EDN: XWETMJ.
6. Быкова Т. А. Система социальной защиты населения Республики Бурятия: приоритеты развития в рамках реализации стратегических целей // Социальная безопасность и социальная защита населения в современных условиях / Отв. ред. Н. С. Антонова. Улан-Удэ: БГУ им. Д. Банзарова. 2018. С. 73–78. EDN: XZQQJN.
7. Вдовина М. В. Клиентоориентированность как условие повседневной социальной работы с пожилыми людьми // Общество: социология, психология, педагогика. 2019. № 9. С. 18–24. DOI: 10.24158/spp.2019.9.2; EDN: TKDWCR.
8. Галкин К. А. Социологическое осмысление медикализации возраста пожилых людей в рамках повседневных взаимодействий // Вестник МГЛУ. Общественные науки. 2024. № 2(855). С. 83–88. EDN: EDRJCW.
9. Горшков М. К. Субъективное благополучие в контексте качества жизни (по результатам социологических измерений) // Вестник РАН. 2024. Т. 94. № 2. С. 107–114. DOI: 10.31857/S0869587324020031; EDN: GIHACD.
10. Григорьева И. А., Равчик М. И. Приоритетные потребности старшего поколения в социальных (электронных) услугах // Успехи геронтологии. 2024. Т. 37. № 3. С. 170–176. DOI: 10.34922/AE.2024.37.3.002; EDN: IXBRSV.

11. Гуслякова Л. Г. Социальная работа: научная теория, практическая деятельность и учебная дисциплина // Отечественный журнал социальной работы. 2024. № 1(96). С. 165–187. EDN: JQFRNA.
12. Козырева П. М., Смирнов А. И. Век живи – век трудись: социальное самочувствие работающих пенсионеров // Вестник Института социологии. 2023. Т. 14. № 3. С. 149–174. DOI: 10.19181/vis.2023.14.3.11; EDN: YTPVOU.
13. Никонова О. В. Социальная защита населения: теоретико-концептуальные аспекты и ретроспектива совершенствования // Социально-трудовые исследования. 2022. № 4(49). С. 61–72. DOI: 10.34022/2658-3712-2022-49-4-61-72; EDN: VOUYWY.
14. Осинский И. И., Бутуева З. А. Социальное самочувствие: понятие, факторы формирования и показатели измерения // Вестник БГУ: Философия. Социология. Политология. Культурология. 2015. № 14: С. 38–45.
15. Павленок П. Д. Методологические проблемы социальной работы в современных условиях // Отечественный журнал социальной работы. 2016. № 2(65). С. 31–39. EDN: WRLEKZ.
16. Рогозин Д. М., Соловникова О. Б. Клиентоориентированная оценка эффективности государственных услуг // Телескоп: журнал социологических и маркетинговых исследований. 2021. № 4. С. 79–96. DOI: 10.51692/1994-3776.2021.4.79; EDN: NHPPVB.
17. Рождественская Е. Ю, Абрамов Р. Н., Сабля А. Оценка эффективности социальной технологии с точки зрения преимуществ и затрат // Журнал исследований социальной политики. 2024. Т. 22. № 4. С. 583–603. DOI: 10.17323/727-0634-2024-22-4-583-606; EDN: JAMCХО.
18. Саралиева З. Х. Система социальной работы. Изд. 2-ое, дополн. Н. Новгород: ННГУ им. Н. И. Лобачевского. 2023. 378 с. EDN: ZXCROU.
19. Саралиева З. Х., Соболева А. В., Судьин С. А. Социология в структуре междисциплинарного пространства социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. 2025. № 1(100). С. 63–71. EDN: PHTMON.
20. Социальная защита в России до и после пандемии: развилики будущего: Доклад НИУ ВШЭ / Науч. ред. Л. Н. Овчарова, О. В. Синявская. М.: ВШЭ. 2022. 184 с.
21. Тощенко Ж. Т. Социальные проблемы жизненного мира россиян в современном обществе // Научный результат. Социология и управление. 2022. Т. 8. № 4. С. 5–8. DOI: 10.18413/2408-9338-2022-8-4-0-1; EDN: UFEIKG.
22. Фирсов М. В. Социальная работа в Российской Федерации в дискурсах многополярности, девестернизации и общественных вызовов // Отечественный журнал социальной работы. 2025. № 1(100). С. 34–40. EDN: VBSEVA.

23. Холостова Е. И. Место теории социальной работы в системе наук // Отечественный журнал социальной работы. 2021. № 3(86). С. 36–45. EDN: RXUERF.

24. Ярская-Смирнова Е. Р., Рождественская Е. Ю. и др. Социальная технология оказания социальной помощи семьям с детьми: опыт внедрения и оценка эффективности // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2023. № 5. С. 3–25. DOI: 10.14515/monitoring.2023.5.2406; EDN: IAYYAY.

25. Ярская-Смирнова В. Н., Ярская-Смирнова Е. Р., Зайцев Д. В. Темпоральность социальной заботы в пандемическом контексте развития урбанизма и культуры инклюзии // Вестник РУДН. Социология. 2022. Т. 22. № 1. С. 221–230. DOI: 10.22363/2313-2272-2022-22-1-221-230; EDN: IZCYMT.

Получено редакцией: 25.06.25

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Бутуева Зинаида Арсентьевна, кандидат философских наук, доцент кафедры теории социальной работы

Савельев Игорь Константинович, директор

Васильева Ирина Дмитриевна, кандидат социологических наук, младший научный сотрудник

DOI: 10.19181/vis.2025.16.4.10

Population Assessment of the Quality of State Social Services in the Republic of Buryatia (Based on Field Research)¹

Zinaida A. Butueva

Buryat State University named after D. Banzarov, Ulan-Ude, Russia

butueva_z@mail.ru

ORCID: 0000-0003-2240-4826

Igor K. Savelyev

Autonomous Institution of Social Services of the Republic of Buryatia “Barguzin boarding house”, Ulan-Ude, Russia

igorek_02@mail.ru

Irina D. Vasilyeva

Institute for Mongolian, Buddhist and Tibetan Studies of SB RAS, Ulan-Ude, Russia

vasileva-id@bk.ru

ORCID: 0009-0003-9426-9886

For citation: Butueva Z. A., Savelyev I. K., Vasilyeva I. D. Population assessment of the quality of state social services in the Republic of Buryatia (based on field research). *Vestnik instituta sotziologii*. 2025. Vol. 16. No. 4. P. 131–149. DOI: 10.19181/vis.2025.16.4.10; EDN: GEQQNP.

¹ Acknowledgements. The article was prepared as part of a grant from Buryat State University named after D. Banzarov on the topic “Interdisciplinary study of social practices of helping people in difficult situations in the Republic of Buryatia”, No. 24-08-01, February 8, 2024.

Abstract. The article examines how citizens assess the quality of public social services provided to residents of the Republic of Buryatia who find themselves in difficult life situations.

The sphere of social protection in Russia is currently undergoing transformation that is determined by various socio-demographic factors related to the aging population, an increase in the number of people with disabilities and limited health capabilities, and a decline in the birth rate. In order to find ways to solve the existing problems, the study of the quality of services provided to the population by social services and agencies is required. The scientific problem addressed in this article is the possible discrepancy between the conceptual foundations of state social policy, the practices of its implementation at the local level, and, finally, the perception of its results by the direct recipients—citizens. The paper is based on field research conducted in the Republic of Buryatia in 2024 with the participation of the authors. The respondents were urban and rural residents of different age groups and social status who were registered with the social services system as needing assistance. The analysis was conducted from the perspective of key socio-demographic factors (gender, age, social status, level of education, place of residence). The study revealed a fairly high level of citizen satisfaction with the quality of social services provided. However, differences in the degree of satisfaction with these services were also identified, depending on place of residence and level of education. The study also identified the most and least sought-after types of social services and social groups requiring closer attention from social services (the elderly, people with disabilities, participants in the Social Support Program, and their families). One area that requires more detailed study, development, and implementation of new methods using modern technologies is raising public awareness of social assistance and support measures, the conditions, methods, and places where they can be obtained. The study provided a deeper understanding of the processes of social differentiation and resource distribution and revealed the specifics of the functioning of the regional social protection system. The results open up prospects for further study in this area and improvement of the research methodology in this field.

Keywords: social protection, social service, customer orientation, difficult life situation, social support

References

1. Arhipova E. B., Borodkina O. I. The characteristics of social service in different types of settlements: as seen by consumers of services (based on the results of an all-russian survey). *Sotsiologicheskiy zhurnal*, 2022: 4: 61–81 (in Russ.). DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315; EDN: UIVFKS.
2. Badaraev D. D., Butueva Z. A., Vasileva I. D. Social well-being of residents of Buryatia in difficult life situations. *Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya*, 2024: 12: 18–25 (in Russ.). DOI: 10.24158/tipor.2024.12.1; EDN: WJLTIQ.
3. Barash R. E. Russians' perceptions of key components of the quality of life and social justice: a cross-section of public opinion in 2024. *Vestnik instituta sotsiologii*, 2024: 15: 4: 82–109 (in Russ.). DOI: 10.19181/vis.2024.15.4.7; EDN: UBPJFV
4. Butueva Z. A. The system of social protection of the senior generation in the Republic of Buryatia in the conditions of modernization. In Social and political challenges of modernization in the 21st century. Ed. by B. V. Bazarov. Ulan-Ude, BNTS SO RAN, 2018: 206–210 (in Russ.). DOI: 10.30792/978-5-7925-0537-7-2018-206-209; EDN: VJKZWM
5. Butueva Z. A. Social well-being of elderly people in the Republic of Buriatiya: regional aspect. *Vestnik instituta sotsiologii*, 2016: 7: 4: 121–135 (in Russ.). DOI: 10.19181/vis.2016.19.4.435; EDN: XWETMJ.
6. Bykova T. A. The social protection system of the population of the Republic of Buryatia: development priorities within the framework of the implementation of strategic goals. In Social security and social protection of the population in modern conditions. Ed. by N. S. Antonova. Ulan-Ude, BGU im. D. Banzarova, 2018: 73–78 (in Russ.). EDN: XZQQJN.
7. Vdovina M. V. Customer focus as a condition of daily social work with the elderly. *Obshhestvo: sotsiologiya, psichologiya, pedagogika*, 2019: 9: 18–24 (in Russ.). DOI: 10.24158/spp.2019.9.2; EDN: TKDWCR.
8. Galkin K. A. Sociological understanding of the medicalization of the age of the older in the framework of everyday interactions. *Vestnik MGLU. Obshchestvennye nauki*. 2024: 2(855): 83–88 (in Russ.). EDN: EDRJCW.
9. Gorshkov M. K. Subjective well-being in the context of quality of life (based on the results of sociological measurements). *Vestnik RAN*, 2024: 94: 2: 107–114 (in Russ.). DOI: 10.31857/S0869587324020031; EDN: GIHACD.

10. Grigoreva I. A., Ravchik M. I. Priority needs of the older generation in social (digital) services. *Uspehi gerontologii*, 2024: 37: 3: 170–176 (in Russ.). DOI: 10.34922/AE.2024.37.3.002; EDN: IXBRSV.
11. Guslyakova L. G. Social work: scientific theory, practical activity and academic discipline. *Otechestvennyj zhurnal sotsialnoi raboty*, 2024: 1(96): 165–187 (in Russ.). EDN: JQFRNA.
12. Kozyreva P. M., Smirnov A. I. Live long – work long: social well-being of working pensioners. *Vestnik instituta sotziologii*, 2023: 14: 3: 149–174 (in Russ.). DOI: 10.19181/vis.2023.14.3.11; EDN: YTPVOU.
13. Nikonova O. V. Social protection of the population: theoretical and conceptual aspects and improvement retrospective. *Sotsialno-trudovye issledovaniya*, 2022: 4(49): 61–72 (in Russ.). DOI: 10.34022/2658-8712-2022-49-4-61-72; EDN: VOUYWY.
14. Osinskiy I. I., Butueva Z. A. Social well-being: the concept, factors of formation and measurement indicators. *Vestnik BGU. Filosofiya. Sotsiologiya. Politologiya. Kul'turologiya*, 2015: 14: 38–45 (in Russ.).
15. Pavlenok P. D. Methodological problems of social work in modern context. *Otechestvennyi zhurnal sotsialnoi raboty*, 2016: 2(65): 31–39 (in Russ.). EDN: WRLEKZ.
16. Rogozin D. M., Solodovnikova O. B. Pro-customer efficiency assessment of public services. *Teleskop: zhurnal sotsiologicheskikh i marketingovyh issledovaniy*, 2021: 4: 79–96 (in Russ.). DOI: 10.51692/1994-3776.2021.4.79; EDN: NHPPVB.
17. Rozhdestvenskaya E. YU., Abramov R. N., Sablya A. Assessing the effectiveness of social technology in terms of benefits and costs. *Zhurnal issledovanij sotsialnoi politiki*, 2024: 22: 4: 583–603 (in Russ.). DOI: 10.17323/727-0634-2024-22-4-583-606; EDN: JAMCXO.
18. Saralieva Z. H. The social work system. 2nd ed. Nizhny Novgorod, NNGU im. N. I. Lobachevskogo, 2023: 378 (in Russ.). EDN: ZXCRDU.
19. Saralieva Z. H., Soboleva A. V., Sudin S. A. Sociology in the structure of interdisciplinary space of social work. *Otechestvennyi zhurnal sotsialnoi raboty*, 2025: 1(100): 63–71 (in Russ.). EDN: PHTMON.
20. Social protection in Russia before and after the pandemic: forks of the future. HSE University Report. Ed. by L. N. Ovcharova, O. V. Sinyavskaya. Moscow, VSHE, 2022: 184 (in Russ.).
21. Toshchenko Zh. T. Social problems of the life world of Russians in modern society. *Nauchnyi rezul'tat. Sotsiologiya i upravlenie*, 2022: 8: 4: 5–8 (in Russ.). DOI: 10.18413/2408-9338-2022-8-4-0-1; EDN: UFEIKG.
22. Firsov M. V. Social work in the Russian Federation in the discourses of multipolarity, de-westernization and social challenges. *Otechestvennyi zhurnal socialnoi raboty*, 2025: 1(100): 34–40 (in Russ.). EDN: VBSEVA.
23. Holostova E. I. Place of the theory of social work in the system of sciences. *Otechestvennyi zhurnal sotsialnoi raboty*, 2021: 3(86): 36–45 (in Russ.). EDN: RXUERF.
24. Yarskaya-Smirnova E. R., Rozhdestvenskaya E. YU. et al. Social technology for providing social assistance to families with children: implementation experience and evaluation of effectiveness. *Monitoring obshhestvennogo mneniya: ekonomicheskie i sotsialnye peremeny*, 2023: 5: 3–25 (in Russ.). DOI: 10.14515/monitoring.2023.5.2406; EDN: IAYYAY.
25. Yarskaya-Smirnova V. N., Yarskaya-Smirnova E. R., Zajcev D. V. Temporality of social care in the pandemic context of urbanism and culture of inclusion. *Vestnik RUDN. Sotsiologiya*, 2022: 22: 1: 221–230 (in Russ.). DOI: 10.22363/2313-2272-2022-22-1-221-230; EDN: IZCYMT.

The article was submitted on: June 25, 2025

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

Zinaida A. Butueva, Candidate of Philosophical Sciences, Associate Professor of the Department of the theory social work

Igor K. Savelyev, Director

Irina D. Vasilyeva, Candidate of Sociological Sciences, Junior researcher