

DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315

EDN: UIVFKS



*Е.Б. АРХИПОВА<sup>1</sup>, О.И. БОРОДКИНА<sup>2</sup>*

<sup>1</sup> Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина. 620002, Екатеринбург, ул. Мира, д. 19.

<sup>2</sup> Санкт-Петербургский государственный университет. 199034, Санкт-Петербург, Университетская набережная, д. 7–9.

## **ОСОБЕННОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ: ВЗГЛЯД ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВСЕРОССИЙСКОГО ОПРОСА)<sup>1</sup>**

*Аннотация.* В настоящее время происходит существенная трансформация системы социального обслуживания населения, связанная в числе прочего с расширением спектра поставщиков социальных услуг и внедрением новых форм взаимодействия с получателями социальной помощи. Особая роль в новой конфигурации системы социального обслуживания отводится социально ориентированным НКО и социальным предпринимателям. В данной статье представлены результаты исследования системы социального обслуживания с позиций получателей социальных услуг. Основным методом сбора информации стал всероссийский онлайн-опрос среди клиентов организаций, предоставляющих социальную помощь, или их представителей. Методология исследования предполагала выделение 5 типов населенных пунктов (мегаполисы, города-миллионеры, крупные города, малые города и сельская местность). Выборка составила 2267 человек. По результатам исследования были выделены группы социального обслуживания, отражающие основные характеристики в населенных пунктах различных типов. Результаты показали недостаточность развития негосударственного сектора услуг во всех выделенных кластерах. Барьеры вовлечения НКО в систему социального обслуживания связаны, с одной стороны, с убежденностью самих граждан (особенно старшего поколения) в том, что только государственные учреждения могут предоставлять качественные и бесплатные услуги, а с другой — с позицией многих НКО, которые не стремятся входить в региональные реестры поставщиков социальных услуг, прежде всего из-за низких тарифов, установленных механизмов отчетности и возмещения затрат. Жители малых городов и сельской местности часто сталкиваются с отсутствием выбора, доминированием одного типа поставщиков, неразвитостью социальной инфраструктуры на территории своего проживания, ограниченным перечнем услуг, доступных им на бесплатной основе.

---

<sup>1</sup> Статья подготовлена при поддержке РНФ, проект № 19-18-00246-П «Вызовы трансформации социального государства в России: институциональные изменения, социальное инвестирование, цифровизация социальных услуг», реализуемый в СПбГУ.

*Ключевые слова:* социальные услуги; социальное обслуживание населения; поставщики социальных услуг; НКО; населенные пункты.

**Для цитирования:** Архипова Е.Б., Бородкина О.И. Особенности социального обслуживания в населенных пунктах различных типов: взгляд потребителей услуг (по результатам всероссийского опроса) // Социологический журнал. 2022. Том 28. № 4. С. 60–81. DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315 EDN: UIVFKS

## **Введение**

Активное развитие и трансформация сектора социальных услуг находятся в последние годы в фокусе социальной политики и социальных исследований. Общий тренд, характерный как для большинства западных стран, так и для России, связан в первую очередь с разгосударствлением социальных сервисов [7; 22; 23] и с появлением разнообразных акторов в системе социального обслуживания населения [2; 21; 24].

В России инициированные государством изменения затрагивают самые различные аспекты: от расширения спектра поставщиков социальных услуг и внедрения новых форм взаимодействия с получателями до изменения механизмов финансирования самой системы социального обслуживания в целом. Особая роль в новой конфигурации системы социального обслуживания отводится социально ориентированным некоммерческим организациям (НКО) и социальным предпринимателям [4; 10; 11; 13].

Модернизация сферы социального обслуживания населения напрямую зависит от социально-экономического развития страны в целом и ее отдельных регионов, которые демонстрируют высокую дифференциацию, вызванную различиями в структуре населения и экономики, степени урбанизированности, бюджетной политике, а также рядом других объективных факторов. В этой связи становление новой системы социального обслуживания населения сильно варьируется от региона к региону [1]. Процессы разгосударствления рынка социальных услуг, расширения участия негосударственных поставщиков в предоставлении социальных услуг в субъектах РФ также происходят разными темпами с использованием различных механизмов.

Как отмечают Г.М. Заболотная и А.В. Ларионов, отдельные регионы (например, Пермский край) делают акцент на активном вовлечении в сферу социального обслуживания в рамках модели институциональной включенности коммерческих организаций за счет расширения направлений их деятельности с внедрением рыночных механизмов финансирования деятельности поставщиков социальных услуг (закупки услуг, клиентские сертификаты). Другие регионы (ХМАО–Югра) инициируют создание новых социальных предприятий, у которых деятельность по социальному обслуживанию граждан будет основной. Часть субъектов

РФ (например, Республика Башкортостан) идут по пути институционального замещения, когда государственные учреждения социального обслуживания реорганизовываются в автономные некоммерческие организации (АНО) или организации с ограниченной ответственностью (ООО) с сохранением имущества, персонала и клиентской базы [5]. С одной стороны, при последней модели гарантируется качество предоставляемых услуг во вновь созданных службах, сохраняются опытные, квалифицированные специалисты в отрасли, упрощается процесс контроля над соблюдением стандартов социального обслуживания. С другой стороны, организации, созданные «снизу» — по инициативе представителей гражданского общества, вынуждены включаться в неравную конкурентную борьбу за распределение бюджетов, субсидий, регионального и муниципального имущества, клиентов [17].

При рассмотрении сферы социального предпринимательства также выделяются существенные региональные отличия формирования соответствующей экосистемы. Возможные модели развития региональных систем социального предпринимательства определяются пропорциями социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) и субъектов малого и среднего предпринимательства (МСП) в реестрах поставщиков социальных услуг, степенью их активности и развитости [14], представленностью институтов поддержки, действующих на региональном уровне [18], информационной политикой [3]. Эти факторы приводят к тому, что и внутри одного региона субъекты РФ могут демонстрировать различные темпы формирования инфраструктуры социального предпринимательства [16]. Причем при наличии развитой и сильной системы государственных социальных служб транзит новых игроков (СО НКО и МСП) в сферу социального обслуживания осуществляется замедленными темпами даже в регионах, где уровень социальных инвестиций достаточно высок [14, с. 30–31].

В целом на развитие некоммерческого сектора социальных услуг в регионах оказывает влияние комплекс факторов. К ним можно отнести уровень социально-экономического положения субъектов РФ, динамику и объем социальных инвестиций, наличие институтов поддержки негосударственного сектора, приоритеты региональной социальной политики и т. д. Не менее значимым фактором является уровень урбанизации территории, на которой осуществляют свою деятельность организации социального обслуживания.

#### **Постановка проблемы и методология исследования**

В данной статье представлены результаты исследования потребления социальных услуг в населенных пунктах с различной численностью населения: от городов с многомиллионным населением до сельских территорий, которые отличаются уровнем и качеством жизни, структурой занятости и уровнем доходов населения, демографическим

составом, что влияет на востребованность социальных услуг, готовность получать их на возмездной основе и на другие показатели.

За основу типологизации системы социального обслуживания была взята концепция социальной дифференциации Н. Зубаревич, которая выделяет четыре кластера, так называемые «четыре России» в зависимости от уровня и скорости социальной модернизации [6]. Первый кластер — крупные города (более 0,5 млн человек), второй — города с численностью населения менее 0,5 млн, но более 50 тыс., третий — малые города и сельская местность; отдельный кластер — республики Северного Кавказа и юга Сибири, для которых представленная модель иерархии по шкале «модернизация — патриархальность» не применима по причине незавершенных процессов урбанизации. Территориальные контрасты в данной модели выстраиваются в контексте центрo-периферийного градиента, который определяет различия в реализации социальной политики, в развитии и оптимизации сети социальных учреждений, распределении бюджетного финансирования. Предложенная дифференциация учитывает комплексное социально-экономическое положение населенных пунктов различных типов. Сфера социальных услуг входит в измеряемые параметры социальной модернизации, однако рассматривается в числе многих других показателей. Безусловно, ее развитие во многом коррелирует с указанными тенденциями, однако для минимизации возможных социальных издержек необходима дополнительная дифференциация населенных пунктов по степени развитости в них системы социального обслуживания населения.

Методология представленного исследования предполагает выделение пяти типов населенных пунктов: мегаполисы, города-миллионеры, крупные города, малые города и сельские населенные пункты. Таким образом, был использован тот же центрo-периферийный контекст, как и в теории «четырех России», но с выделением в отдельные кластеры городов-миллионеров с численностью населения свыше 1 млн, но меньше 5 млн человек, и мегаполисов, в которых свыше 5 млн человек. Исследовательская гипотеза состояла в следующем; для данных типов населенных пунктов характерны существенные различия в социальном обслуживании, что позволяет выделить пять кластерных моделей социального обслуживания. Для проверки гипотезы было проведено всероссийское исследование, задачи которого включали: измерение уровня потребления населением социальных услуг, оценку качества услуг, анализ готовности пользоваться отдельными услугами, отношения респондентов к получению услуг в разных типах организаций, в том числе на основе цифровых технологий.

Основным методом сбора информации стал всероссийский онлайн-опрос. Рекрутирование участников опроса происходило через организации, предоставляющие социальные услуги и включенные

в региональные реестры поставщиков социальных услуг, в том числе посредством размещения анкеты на официальных ресурсах организаций и ее массовой рассылки по клиентской базе, что позволило нам охватить реальных получателей услуг, включенных в систему социального обслуживания.

При этом в выборке представлены 8 федеральных округов<sup>2</sup> и все типы населенных пунктов: мегаполисы (свыше 5 млн жителей), города-миллионеры (свыше 1 млн, но менее 5 млн человек), крупные (от 100 тыс. до 1 млн) и малые (от 50 до 100 тыс.) города, а также сельская местность. Полученные эмпирические данные были обработаны с помощью программ IBM SPSS и Vortex. Для характеристики и иллюстрации региональных различий использовались также информация из реестров поставщиков социальных услуг, данные официальной и ведомственной статистики.

### Основные характеристики выборки

Общий объем выборки составил 2267 респондентов, при этом были представлены 8 федеральных округов: ЦФО (n = 487), СЗФО (n = 231), ПФО (n = 113), УФО (n = 111), СФО (n = 176), ЮФО (n = 590), СКФО (n = 347), ДФО (n = 212). Большинство опрошенных — 53,2% — проживали в городах с различной численностью населения, а 46,8% — в сельской местности (табл. 1).

Таблица 1

### Распределение респондентов по типам населенных пунктов

(% по столбцам от числа ответивших)

Тип населенного пункта	Федеральный округ								Всего
	ЦФО	СЗФО	ПФО	УФО	СФО	ЮФО	СКФО	ДФО	
Мегаполис	22,5	90,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,2
город-миллионер	1,7	3,5	1,8	76,6	36,9	3,8	0,3	0,0	8,5
крупный город	6,0	2,6	4,4	12,6	10,2	5,4	1,8	10,1	5,7
малый город	13,9	1,7	90,3	7,2	13,6	30,9	30,5	32,2	24,8
сельская местность	55,9	1,7	3,5	3,6	39,2	60,0	67,4	57,7	46,8

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,544; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными сильная).

<sup>2</sup> Центральный (ЦФО), Северо-Западный (СЗФО), Приволжский (ПФО), Уральский (УФО), Сибирский (СФО), Южный (ЮФО), Северо-Кавказский (СКФО), Дальневосточный (ДФО) федеральные округа.

При сборе эмпирических данных мы использовали федеральные округа для обеспечения представленности в нашей выборке различных территорий, входящих в состав Российской Федерации.

Результаты, полученные в СЗФО, на 90,4% характеризуют деятельность социальных служб в мегаполисе (Санкт-Петербург), в ЮФО, СКФО и ДФО — в малых городах и сельской местности, в ПФО — преимущественно в малых городах. В УФО 76,6% опрошенных клиентов проживали в городе-миллионере. В СФО, несмотря на высокую долю респондентов из сельской местности, большая часть являлись городскими жителями. В ЦФО также большинство респондентов проживали в сельской местности.

Если говорить о гендерном составе, то женщин было 77,1%, что отражает общую закономерность преобладания женщин среди клиентов социальных служб. Две трети респондентов получали услуги самостоятельно, остальные являлись законными представителями других категорий клиентов (несовершеннолетних и недееспособных совершеннолетних граждан). 88,3% участников опроса имели оформленную индивидуальную программу получателя социальных услуг (ИППСУ); 68,2% респондентов заявили, что имеют доход ниже среднего. Таким образом, полученная выборочная модель соответствует среднестатистическому портрету получателя социальных услуг [9; 15] и может отражать основные тенденции сферы социального обслуживания.

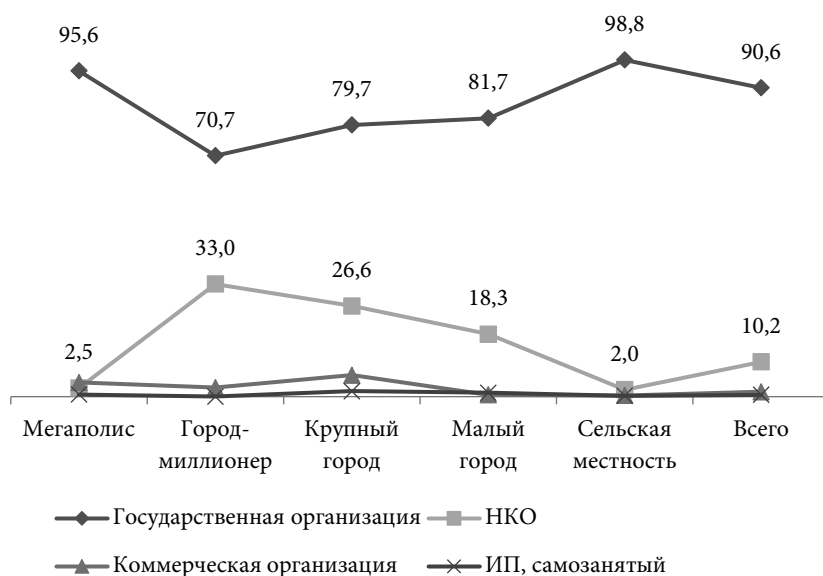
### **Региональные особенности получения социальных услуг**

Согласно полученным данным, основными факторами выбора организации для социального обслуживания в целом по всему массиву опрошенных являются: репутация (38,3%), тип организации (38,1%), информационная открытость (33,9%), отзывы получателей (33,3%) и перечень предоставляемых услуг (28,5%).

В населенных пунктах всех типов большинство респондентов (90,6%) получали социальные услуги в условиях государственных учреждений (рис. 1). При этом данный показатель максимален в сельской местности (98,8%) и снижается с ростом численности жителей населенного пункта. Тем не менее доля респондентов, которые имели опыт взаимодействия преимущественно с государственными учреждениями, очень высока и в мегаполисах, что может быть объяснено, на наш взгляд, развитостью системы государственной поддержки населения в Москве и Санкт-Петербурге.

В целом по массиву доля тех, кто имеет опыт получения социальных услуг у НКО, составляет 10,2% от всех опрошенных. Эти данные соответствуют результатам исследований российских авторов М.Б. Полтавской, Е.О. Даниловой, Е.Р. Ярской-Смирновой и др., которые отмечают невысокую долю вовлечения негосударственных организаций в оказание социальных услуг [12; 19]. Данная ситуация

объясняется, с одной стороны, тем, что граждане (особенно старшего поколения) убеждены в том, что только государство может гарантировать качество предоставляемых услуг, поэтому они предпочитают обращаться в государственные учреждения, а с другой — позицией многих НКО, которые не стремятся входить в региональные реестры поставщиков социальных услуг, демонстрируя нежелание переходить на новые механизмы работы с жесткими требованиями к отчетности, с низкими тарифными ставками, временными лагами возмещения произведенных затрат [12]. Более того, при их вхождении в сферу социального обслуживания поднимается вопрос об их легитимации [19] как поставщиков социальных услуг для получения общественной, государственной поддержки, для формирования репутации среди реальных и потенциальных клиентов социальных служб.



**Рис. 1. Распределение типов организаций, в которых респонденты получали услуги за последние полгода, в зависимости от типа населенного пункта (% от числа ответивших)**

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,218; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными умеренная).

Тем не менее с ростом размера населенного пункта доля тех, кто получал услуги в некоммерческих организациях, возрастает. В сельской местности она составляет 2%, а в городах-миллионерах — уже 35,6%. Это может свидетельствовать о том, что и количество НКО, входящих в реестры поставщиков социальных услуг, также возрастает.

Наши данные о доле опрошенных, которые имели опыт взаимодействия в целом с негосударственными социальными службами (12,01%), коррелируют со статистической информацией (табл. 2) о распределении долей поставщиков социальных услуг в региональных реестрах (в большинстве регионов доля НКО в реестрах составляет менее 20%).

Таблица 2

**Распределение типов поставщиков социальных услуг, входящих в региональные реестры, в различных субъектах Федерации (выборочно из общего количества регионов, в которых проводилось исследование) (% по строке)<sup>3</sup>**

Субъект Федерации	Типы поставщиков						Итого, абс.
	государственные		некоммерческие		коммерческие		
	абс.	%	абс.	%	абс.	%	
Ростовская область	145	81,01	16	8,94	18	10,06	179
Новосибирская область	89	61,38	52	35,86	4	2,76	145
Амурская область	56	88,89	4	6,35	3	4,76	63
Белгородская область	61	85,92	8	11,27	2	2,82	71
Смоленская область	43	86,00	6	12,00	1	2,00	50
Сахалинская область	29	65,91	12	27,27	3	6,82	44
Челябинская область	122	87,14	15	10,71	3	2,14	140
Хабаровский край	45	63,38	22	30,99	4	5,63	71
г. Санкт-Петербург	64	62,14	28	27,18	11	10,68	103
Дагестан	78	90,70	6	6,98	2	2,33	86
г. Москва	127	64,47	30	15,23	40	20,30	197
Башкортостан	55	28,50	74	38,34	64	33,16	193
Липецкая область	42	73,68	11	19,30	4	7,02	57
Свердловская область	142	72,08	41	20,81	14	7,11	197

<sup>3</sup> Таблица сформирована авторами на основании официальных данных реестров поставщиков социальных услуг, размещенных на сайтах региональных профильных министерств (дата обращения к реестрам: июнь 2022 г.).



Доля негосударственных поставщиков социальных услуг варьируется от 6 до 38% в различных субъектах (табл. 2), что отражает особенности региональной социальной политики. Резкое увеличение доли СО НКО в реестрах происходит за счет искусственного преобразования государственных учреждений в АНО с передачей собственности, клиентской базы и трудоустройством персонала в новой организации. Регионы, которые пошли по данному пути, — Башкортостан, Хабаровский край, Новосибирская область. В Башкортостане, помимо этого, значительная часть организаций сменили статус на «общество с ограниченной ответственностью», что позволяет считать данный регион уникальным кейсом трансформации сферы социального обслуживания.

Подобные ситуации перехода организации из одной формы в другую напрямую влияют на корректность ответов респондентов относительно типа поставщика, услугами которого они пользуются на данный момент. Сравнение ответов с указанием названия организации демонстрирует: некоторая часть клиентов продолжают считать, что получают обслуживание в государственной службе, несмотря на организационные преобразования. С одной стороны, это свидетельствует о том, что данный переход осуществляется максимально комфортно и незаметно для клиентов, а с другой стороны, подобная ситуация влияет на общие тенденции восприятия гражданами некоммерческого сектора социальных услуг, поскольку они продолжают считать, что получают качественные услуги именно в государственном учреждении.

Тип населенного пункта также оказывает определенное влияние на востребованность социального обслуживания среди граждан (табл. 3).

Таблица 3

**Опыт получения социальных услуг  
в зависимости от типа населенного пункта  
(% по столбцам от числа ответивших)**

Опыт получения социальных услуг	Тип населенного пункта					Всего
	мегаполис	город-миллионер	крупный город	малый город	сельская местность	
обратился впервые/одноразово	17,3	28,3	19,5	17,6	13,8	16,8
обратился повторно	10,1	13,6	11,7	8,1	6,9	8,5
получал несколько раз	12,9	9,9	15,6	11,2	6,9	9,5
получатель на регулярной основе	59,7	48,2	53,1	63,1	72,5	65,2

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,104; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными слабая).

Доля получателей услуг на регулярной основе максимальна (72,5%) в сельской местности, она постепенно уменьшается с ростом населенного пункта. Можно предположить, что данная тенденция связана с существенной долей пожилого населения в сельской местности и небольших населенных пунктах. Незначительное увеличение числа получателей социальных услуг в мегаполисах также объясняется тем, что, несмотря на достаточно высокий уровень жизни (по данным государственной статистики, Москва и Санкт-Петербург занимают 4-е и 9-е места соответственно в рейтинге субъектов РФ по уровню доходов на душу населения), в мегаполисах сохраняется существенная доля лиц, нуждающихся в социальной поддержке и обслуживании, особенно среди пожилого населения.

#### **Отношение к платным социальным услугам в различных типах населенных пунктов**

Ситуация получения социальных услуг на платной основе неоднозначно воспринимается респондентами (табл. 4), поскольку данная сфера ассоциируется в первую очередь с оказанием безвозмездной помощи. Поэтому 19,1% опрошенных затруднились оценить свою готовность платить за оказанные услуги, а доля тех, кто на данный момент хотя бы частично их оплачивает, минимальна и не достигает даже 0,5%. Однако можно сделать вывод, что потенциальная емкость рынка платных социальных услуг достаточно высокая, даже если на данный момент такая практика еще не сильно развита (только 8,6% категорически не рассматривают для себя подобную возможность). Скорее всего, сфера социального обслуживания пройдет такой же путь, как и сфера здравоохранения, в которой платный сектор является уже нормой, а не исключением [8].

Готовность клиентов социальных служб платить за социальные услуги определяется двумя ключевыми факторами: отсутствием возможности их получения бесплатно (47,6%) и при уверенности в высоком качестве платных услуг (34,3%). Доля граждан, согласных самостоятельно возмещать стоимость услуг, если они не смогут их получить бесплатно, выше в сельской местности (53,7%). Кроме того, при общих незначительных показателях реального опыта платных социальных услуг доля респондентов, которые уже их оплачивают, также максимальна в данном типе населенного пункта. В сельской местности действует небольшое число поставщиков социальных услуг, которые, как правило, осуществляют свою деятельность сразу на несколько малых территорий. Это приводит к тому, что сама организация часто отдалена от непосредственного места проживания клиентов. Данный факт способствует формированию вынужденного положительного отношения к возможности получать социальные услуги на возмездной основе, несмотря на то, что сельские территории характеризуются низкими денежными доходами населения.

Таблица 4

**Готовность клиентов, проживающих в различных типах населенных пунктов, платить за социальные услуги**  
(% по столбцам от числа ответивших)

Готовность платить за социальные услуги	Тип населенного пункта					Всего
	мегаполис	город-миллионер	крупный город	малый город	сельская местность	
если буду уверен в качестве	31,8	30,9	32,5	38,0	33,8	34,3
если не будет возможности получить бесплатно	40,2	48,1	26,2	44,8	53,7	47,6
если смогу сократить время их ожидания	2,7	3,3	4,8	0,6	0,6	1,3
не готов оплачивать	11,1	9,4	15,9	9,8	6,4	8,6
уже оплачиваю	0,3	0,0	0,0	0,4	0,6	0,4
затрудняюсь ответить	28,7	24,9	34,9	15,5	15,5	19,1

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,115; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными слабая).

**Оценка качества предоставляемых услуг в региональном разрезе**

Оценка качества и механизма получения социальных услуг осуществлялась по четырем группам факторов/критериев: а) информационная открытость и доступность учреждений (телефонная доступность, межведомственное информирование); б) условия предоставления услуг (расположение организации и состояние помещения, скорость обслуживания и время ожидания предоставления услуг); в) компетентность персонала (отношение к клиентам, количество клиентов на одного специалиста); г) качество полученных услуг (техническое сопровождение услуг, соответствие запросам/потребностям получателей услуг).

Сначала респондентам было предложено оценить каждую группу факторов/критериев деятельности социальной службы в комплексе и только затем — отдельные параметры внутри нее. Ввиду отсутствия опыта взаимодействия с несколькими типами организаций, получения услуг в одном месте на регулярной основе респонденты в целом достаточно высоко оценивают качество социального обслуживания

и качество предоставляемых услуг (4,8 по 5-балльной шкале в среднем по всем показателям), даже при наличии недостатков и замечаний. Иными словами, монополия на оказание ряда социальных услуг организациями определенных типов и наличие стандартов социального обслуживания унифицируют процесс их предоставления и не способствуют вариативности оценок качества обслуживания. Жители малых городов и сельской местности именно по этой причине склонны более позитивно оценивать деятельность социальных служб по всем показателям, поскольку альтернативы на своей территории проживания они не имеют (рис. 2). Оценки жителей городов-миллионеров и мегаполисов также близки между собой, но они чуть ниже показателей сельской местности и малых городов. А вот самые низкие оценки от своих клиентов получили организации, находящиеся в крупных городах, жители которых имеют уже достаточно высокий уровень жизни и предъявляют повышенные требования к социальной инфраструктуре. А она, в свою очередь, не в полной мере соответствует их запросам и требованиям.



**Рис. 2. Оценка ключевых параметров качества и механизма предоставления социальных услуг в населенных пунктах различных типов (средние значения по шкале от 1 до 5, где 5 — максимальная оценка)**

Если в комплексе анализировать конкретные параметры деятельности социальных служб, то ниже всего были оценены: доступность инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), месторасположение, а также организация внутреннего пространства (размер помещения, зоны ожидания и места заполнения документов). Однако данные параметры социальных служб не зависят от их непосредственной деятельности, и руководители никак не могут повлиять на характеристики помещения организации, так как выделение помещения находится в ведомстве вышестоящих региональных органов.

### **Влияние пандемии на организацию социального обслуживания населения**

Пандемия COVID-19 стала серьезным вызовом для системы социального обслуживания, когда организации вынуждены были перестраивать и изменять принципы своей работы и форматы взаимодействия с получателями. Основываясь на результатах нашего исследования, можно сделать вывод, что большинство организаций смогли успешно продолжить свою деятельность. 73,3% опрошенных клиентов указали, что продолжали получать услуги в прежнем режиме, так как ряд социальных услуг все-таки не подразумевают удаленного их получения. 13,7% отметили, что, по их субъективным оценкам, спектр предоставляемых услуг даже расширился за счет повышения внимания к данной сфере и привлечения большего количества волонтеров к проблеме обслуживания пожилых лиц, одиноких граждан, инвалидов в периоды вынужденной изоляции. А 12,3% опрошенных клиентов отметили, что стали получать некоторые услуги в дистанционном формате.

Была выявлена специфика работы социальных служб в период пандемии в зависимости от типа населенного пункта (табл. 5). Организации из мегаполисов выступили флагманами перехода в цифровую среду. Около половины опрошенных клиентов из Москвы и Санкт-Петербурга указали, что часть услуг были переведены в дистанционный формат.

В меньшей степени цифровизация социального обслуживания в период пандемии была характерна для малых городов и сельской местности, поскольку уровень технических возможностей организаций, уровень цифровой грамотности клиентов и специалистов и их готовность переходить в онлайн в малых и больших городах значительно различались [18].

Несмотря на разные стратегии организации деятельности в период ограничительных мер, большинство организаций так или иначе смогли перестроиться на новые условия работы с минимальными потерями для своих клиентов. Об этом свидетельствуют также данные субъективной удовлетворенности получателей услуг условиями обслу-

живания в период пандемии, которые находятся на уровне 4,86 балла по 5-балльной шкале.

Таблица 5

**Особенность получения социальных услуг  
в период пандемии в населенных пунктах различных типов**  
(% по столбцам от числа ответивших)

Работа организации в пандемию	Тип населенного пункта				
	мегаполисы	город- миллионер	крупный город	малый город	сельская местность
организация продолжала работать в прежнем режиме	45,6	61,8	61,7	79,5	81,9
часть услуг были переведены в дистанционную форму	49,7	24,6	25,8	14,6	14,5
организация сократила свое обслуживание	23,9	5,8	16,4	4,5	5,1
организация прекратила свое обслуживание	4,7	3,1	3,9	5,0	0,6
организация расширила спектр своих услуг	11,6	21,5	14,1	12,1	13,8

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,184; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными умеренная).

**Особенности социального обслуживания  
в населенных пунктах различных типов**

На основе анализа выявленных отличий в населенных пунктах различных типов были выделены пять специфических групп социального обслуживания.

Социальное обслуживание *в мегаполисах* характеризуется развитой сетью государственных учреждений, которые доминируют в региональных реестрах. Сфера деятельности большинства существующих некоммерческих организаций не ограничивается только Москвой и Санкт-Петербургом. Крупнейшие федеральные НКО и благотворительные фонды не заинтересованы во вступлении в реестры поставщиков социальных услуг, а небольшие СО НКО и предприятия МСП не выдерживают конкуренции со сложившимся государственным сектором, поэтому доля граждан, получающих социальные услуги в негосударственных организациях, незначительна. Образ и ритм жизни

населения мегаполисов, его демографический состав определяют востребованность отдельных типов социальных услуг. В этих населенных пунктах менее востребованы социально-бытовые услуги и значительно большую популярность имеют социально-педагогические услуги (табл. 6). Дефицит внимания к детям по причине занятости родителей и других родственников приводит к возникновению комплекса проблем, которые требуют педагогической коррекции.

Таблица 6

**Наиболее востребованные социальные услуги в населенных пунктах различных типов (% по столбцам от числа ответивших)**

Получаемые услуги	Тип населенного пункта				
	мегаполисы	город-миллионер	крупный город	малый город	сельская местность
социально-бытовые	39,1	60,7	35,2	74,8	80,2
социально-медицинские	54,6	62,8	50,0	66,7	57,8
социально-психологические	50,8	54,5	51,6	56,9	51,1
социально-педагогические	55,2	48,2	43,0	33,9	28,9
социально-трудовые	13,9	9,9	9,4	17,1	14,1
социально-правовые	36,6	26,2	31,3	35,5	27,9
срочные социальные услуги	18,6	13,1	18,0	15,0	11,5
социальное сопровождение	8,2	11,0	14,1	15,5	15,4

*Примечание:* Коэффициент Крамера [0...1] — 0,090; вероятность ошибки — 0,10%. (Вероятность ошибки меньше 5%, связь между переменными слабая).

Технические возможности столичных организаций социального обслуживания значительно опережают аналогичные показатели организаций других населенных пунктов, что позволило первым стать флагманами развития дистанционных форм обслуживания в период пандемии и связанных с ней ограничительных мер. По субъективным оценкам клиентов, половина всех услуг были переведены в дистанционный формат. Однако необходимо признать, что некоторые виды социальных услуг невозможно предоставлять дистанционно или онлайн, поэтому в мегаполисах высок риск сокращения обслуживания граждан в периоды ограничительных мер из-за отсутствия на данный момент у социальной инфраструктуры адекватных вариантов замены офлайн-услуг на их онлайн-форматы.

*Города-миллионеры* обладают на данный момент самым высоким потенциалом для развития негосударственного сектора социальных услуг. Активные процессы вхождения некоммерческих организаций в реестры поставщиков социальных услуг приводят к притоку новых получателей социальных услуг, которые раньше сотрудничали с СО НКО на других основаниях. Доля клиентов, которые обратились в службы впервые, в городах-миллионерах составляет более четверти (28,3%) от совокупной численности всех получателей социальных услуг (табл. 3).

Большая численность населения, высокий уровень экономического развития, сосредоточенность крупного бизнеса делают эти города привлекательными для социальных инвестиций, что способствует хорошему техническому оснащению организаций. Это позволило социальным службам городов-миллионеров в большей мере, чем в других городах, расширить спектр предоставляемых услуг в период пандемии (табл. 5), скорее всего, за счет привлечения волонтерских ресурсов и внедрения цифровых технологий в свою деятельность.

Функционирование системы социального обслуживания в *крупных городах* занимает промежуточное положение. Одни из характерных для них тенденций приближают их к городам-миллионерам, а другие — к малым территориям. В крупных городах можно прогнозировать активный процесс вхождения СО НКО и предприятий МСП в реестры поставщиков социальных услуг, однако на данный момент доля получателей услуг в государственных службах пока достаточно велика (рис. 1). Тем не менее условия, существующие в крупных городах, самые комфортные для вхождения коммерческих организаций в сферу социального обслуживания за счет более низкой арендной платы и прочих финансовых издержек при достаточно высоких перспективах достижения рентабельности и окупаемости бизнеса. Переходное положение системы социальных услуг в крупных городах влияет на восприятие клиентами получаемых услуг, они наиболее критично оценивают и сами услуги, и процесс их предоставления (рис. 2). Причиной тому, возможно, являются завышенные ожидания от системы социального обслуживания, которая по своим техническим, инфраструктурным, ресурсным, кадровым характеристикам уже уступает той, которая существует в более крупных типах населенных пунктов.

Характеристики социального обслуживания в *малых городах* и *сельской местности* максимально схожи, за исключением отдельных моментов, которые можно считать частными случаями. Поэтому в нашей модели данные типы населенных пунктов можно объединить в один кластер — *малые населенные пункты* и *сельские территории*. В данных типах населенных пунктов доминирующая часть организаций — это государственные учреждения социального обслуживания, доля граждан, находящихся на обслуживании у негосударственных поставщи-



ков социальных услуг, пока незначительная (рис. 1). Характеристики потребления социальных услуг также существенно отличаются от аналогичных показателей населенных пунктов других типов. Наиболее востребованные услуги — социально-бытовые (табл. 6), основная часть клиентов — получатели услуг на регулярной основе (табл. 3). Отсутствие выбора, доминирование одного типа поставщиков, длительность социального обслуживания, патриархальные установки делают клиентов максимально лояльными к имеющимся организациям (рис. 2). Жители малых городов и сельской местности осознают неразвитость социальной инфраструктуры на территории своего проживания, понимают, что не весь перечень услуг может быть им доступен на бесплатной основе, поэтому демонстрируют готовность самостоятельно оплачивать необходимые им услуги (табл. 4).

### **Заключение**

Результаты опроса клиентов социальных служб довольно наглядно подтвердили, что различия в системе социального обслуживания населения в значительной степени обуславливаются размером населенного пункта и его удаленностью от центра.

Среди наиболее явных тенденций следует отметить недостаточное развитие негосударственного сектора социальных услуг в сельской местности и малых населенных пунктах, что перекликается с установками самих жителей, большинство которых предпочитают обращаться за помощью в государственные организации. Отдельного внимания заслуживают вопросы о развитии платных социальных услуг, включая относительно высокую готовность клиентов социальных служб, в том числе жителей сельской местности, платить за них, что определяется отсутствием возможности получения их на бесплатной основе и/или условием уверенности в высоком качестве платных услуг.

В настоящее время большинство дискуссий относительно проводимых реформ социальной сферы ориентированы на учет региональной специфики, в то время как результаты данного исследования демонстрируют необходимость принимать во внимание и особенности дифференциации населенных пунктов. Эти закономерности определяют различные векторы модернизации сферы социального обслуживания с учетом территориальных контрастов в поведении получателей социальных услуг и в функционировании социальных служб.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. *Басова Е.А.* Региональное неравенство в контексте доступности социально значимых благ: компаративная оценка // Журнал исследований социальной политики. 2022. Т. 20. № 1. С. 83–98. DOI: 10.17323/727-0634-2022-20-1-83-98 EDN: OTUZDZ

2. *Беневоленский В.Б., Шмулевич Е.О.* Государственная поддержка социально ориентированных НКО: зарубежный опыт // Вопросы государственного и муниципального управления. 2013. № 3. С. 150–174. EDN: RBOKED
3. *Внутских А.Ю., Гасумова С.Е., Иванова М.М., Малкова Е.В., Петрова М.Д.* Социальные предприятия и СО НКО в Пермском крае: проблемы и перспективы развития // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 166–176. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-166-176 EDN: HNILXX
4. *Григорьева И.А., Парфенова О.* Социально ориентированные НКО и социальные предприятия как драйверы разгосударствления социального обслуживания: барьеры и возможности // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 7–22. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-7-22 EDN: UVJYKL
5. *Заболотная Г.М., Ларионов А.В.* Региональные практики институционализации негосударственных поставщиков социальных услуг // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. № 3. С. 72–91. EDN: ZHJMTR
6. *Зубаревич Н.* Социальная дифференциация регионов и городов // Pro et Contra. 2012. Т. 16. № 4–5. С. 135–152. EDN: VPJRCF
7. *Климова С.Г.* Смыслы и практики разгосударствления социальных услуг // Социологические исследования. 2017. № 2. С. 48–56. EDN: YGAMRP
8. *Козырева П.М., Смирнов А.И.* Масштабы распространения и размеры оплаты медицинских услуг // Социологическая наука и социальная практика. 2018. Т. 6. № 3 (23). С. 26–42. DOI: 10.19181/snsp.2018.6.3.6001 EDN: YAVJLN
9. *Корнилова М.В., Корнилова Л.М.* Портрет получателя социальных услуг на дому // Известия вузов. Социология. Экономика. Политика. 2017. № 4. С. 51–55. EDN: YMCGGE
10. *Краснопольская И.И., Мерсиянова И.В.* Трансформация управления социальной сферой: запрос на социальные инновации // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 2. С. 29–52. EDN: TXIVNF
11. *Мерсиянова И.В., Беневоленский В.Б.* Преимущества НКО как поставщиков социальных услуг: апробация в российских условиях // Вопросы государственного и муниципального управления. 2016. № 4. С. 7–26. EDN: XEDGVR
12. *Полтавская М.Б., Данилова Е.О., Абашкина Е.В.* Перспективы развития некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг: на примере Волгоградской области // Logos et Praxis. 2019. Т. 18. № 4. С. 74–85. DOI: 10.15688/lp.jvolsu.2019.4.9 EDN: TFZYFY
13. *Рудник Б.Л., Куштанкина Е.В.* Привлечение НКО к оказанию социальных услуг: прозрачность применяемых процедур // Вопросы государственного и муниципального управления. 2018. № 3. С. 117–137. EDN: YGIVLN

14. *Смирнов В.А.* Региональные системы социального предпринимательства в России: типология, факторы развития, ключевые противоречия // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 23–40. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-23-40 EDN: PRGWSK
15. Состояние и перспективы развития сектора социально ориентированных некоммерческих организаций Санкт-Петербурга в 2020–2021 гг. СПб.: Лема, 2021. — 128 с.
16. Социальное предпринимательство и инвестирование: от теории к практике: Коллективная монография / Под ред. О.И. Бородкиной, А.В. Старшиновой. СПб.: Скифия-принт, 2020. — 350 с.
17. *Старшинова А.В., Бородкина О.И.* Деятельность НКО в сфере социальных услуг: общественные ожидания и региональные практики // Журнал исследований социальной политики. 2020. Т. 18. № 3. С. 411–428. DOI: 10.17323/727-0634-2020-18-3-411-428 EDN: SWOTCP
18. *Якимец В.Н., Никовская Л.И.* Поддержка социального предпринимательства: оценка механизмов и рейтинг регионов России // Социологические исследования. 2019. № 5. С. 99–109. DOI: 10.31857/S013216250004962-1 EDN: ICJOVY
19. *Ярская-Смирнова Е.Р., Бодрова О.А.* Модели легитимации некоммерческих организаций как поставщиков социальных услуг // Журнал социологии и социальной антропологии. 2021. № 24 (1). С. 45–78. DOI: 10.31119/jssa.2021.24.1.3 EDN: RAEZKS
20. *Borodkina O., Sibirev V.* The digital capital of social services consumers: factors of influence and the need for investment // Журнал исследований социальной политики. 2021. Т. 19. № 1. С. 129–142. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142 EDN: HGKLOO
21. *Offer J., Pinker R.* (eds.) Social Policy and Welfare Pluralism. Selected Writings by R. Pinker. Bristol: Policy Press, 2017. — 352 p.
22. *Powell M.A.* Understanding the mixed economy of welfare. Bristol: The Policy Press, 2007. — 272 p.
23. *Salamon L.M., Toepler S.* Government-Nonprofit Cooperation: Anomaly or Necessity? // *Voluntas*. 2015. Vol. 26. No. 6. P. 2155–2177. DOI: 10.1007/s11266-015-9651-6 EDN: VAKLGB
24. *Starshinova A.V., Borodkina O.I., Arkhipova E.B.* Youth as Social Service Consumers: the Case of Russia // *Social Work and Society*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 1–14. EDN: MYNQZQ

#### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**Архипова Елена Борисовна** — кандидат социологических наук, доцент, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» (ФГАОУ ВО УрФУ).

**Телефон:** +7 (343) 389-97-35. **Электронная почта:** e.b.arkhipova@urfu.ru

**Бородкина Ольга Ивановна** — доктор социологических наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет» (ФГБОУ ВО СПбГУ). **Телефон:** +7 (812) 710-00-77. **Электронная почта:** oiborodkina@gmail.com

Дата поступления: 13.07.2022.

---

**SOTSIOLOGICHESKIY ZHURNAL = SOCIOLOGICAL JOURNAL. 2022.**  
**VOL. 28. No. 4. P. 60–81. DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315**

Research Article

**ELENA B. ARKHIPOVA<sup>1</sup>, OLGA I. BORODKINA<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin.  
19, Mira str., 620002, Ekaterinburg, Russian Federation.

<sup>2</sup> Saint Petersburg State University.  
7–9, Universitetskaya Embankment, 199034, St Petersburg, Russian Federation.

**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)**

*Abstract.* Today the system of social services is being transformed, the number of social service providers is growing, and new forms of interaction with recipients of social assistance are being introduced. A special role in the new configuration of the social service system is given to socially oriented non-profits and social entrepreneurs. This article presents the results of a study of the social service system from the viewpoint of recipients of social services. The main method for collecting information was an all-Russian online survey among social service clients or their representatives. The research methodology involved distinguishing 5 clusters according to type of settlement (megacities, cities with a million-plus population, large cities, small towns and rural areas). The sample consisted of 2267 people. Based on the results of the study, main groups of social services in various types of settlements were proposed. The results showed a lack of development of the non-state service sector in all identified clusters. Barriers preventing the involvement of NGOs in the social services system are associated, on the one hand, with the conviction of the citizens themselves (especially the older generation) that only state institutions can provide quality and free services. On the other hand, many NGOs do not want to be listed in regional registries of social service providers, primarily due to low tariffs, reporting mechanisms and cost recovery. Residents of small towns and rural areas often face a lack of choice, the dominance of one type of provider, underdeveloped social infrastructure in their area, and a limited list of services available to them free of charge.

*Keywords:* social services; social service of the population; social service providers; NGOs; settlements.

**For citation:** Arkhipova, 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). *Sotsiologicheskij Zhurnal = Sociological Journal*. 2022. Vol. 28. No. 4. P. 60–81. DOI: 10.19181/socjour.2022.28.4.9315

**Acknowledgments.** This article was carried out with support of the Russian Science Foundation (RSF) according to the project № 19–18–00246–P “Challenges of the transformation of Welfare State in Russia: institutional changes, social investment, digitalization of social services”, implemented at Saint Petersburg University.

#### REFERENCES

1. Basova E.A. Regional inequality in the context of the availability of socially significant benefits: comparative assessment. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2022. Vol. 20. No. 1. P. 83–98. DOI: 10.17323/727-0634-2022-20-1-83-98 (In Russ.)
2. Benevolenski V.B., Shmulevich E.O. Government support for socially oriented NPOs: foreign experience. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2013. No. 3. P. 150–174. (In Russ.)
3. Vnitskikh A.Ju., Gasumova S.E., Ivanova M.M., Malkova E.V., Petrova M.D. Social enterprises and SO NPOS in Perm krai: problems and prospects of development. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 166–176. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-166-176 (In Russ.)
4. Grigoryeva I., Parfenova O. Socially-oriented NPOS and social enterprises as drivers of denationalization in social services: barriers and opportunities. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 7–22. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-7-22 (In Russ.)
5. Zaboltnaya G., Larionov A. Regional practices of institutionalization of non-governmental social welfare services' providers. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2017. No. 3. P. 72–91. (In Russ.)
6. Zubarevich N. Social differentiation of regions and cities. *Pro et Contra*. 2012. Vol. 16. No. 4–5. P. 135–152. (In Russ.)
7. Klimova S. Meanings and practices of degovernmentalization of social services. *Sotsiologicheskie Issledovaniya*. 2017. No. 2. P. 48–56. (In Russ.)
8. Kozyreva P., Smirnov A. Scale of distribution and amount of remuneration for medical services. *Sotsiologicheskaya nauka i sotsial'naya praktika*. 2018. Vol. 6. No. 3 (23). P. 26–42. DOI: 10.19181/snsp.2018.6.3.6001 (In Russ.)
9. Kornilova M.V., Kornilova L.M. Portrait of a recipient of social services at home. *Izvestiya vuzov. Sotsiologiya. Ekonomika. Politika*. 2017. No. 4. P. 51–55.
10. Krasnopolskaya I., Mersianova I. Transformation of the social sphere administration: demand for social innovations. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2015. No. 2. P. 29–52. (In Russ.)
11. Mersianova I., Benevolenski V. The Comparative Advantages of NPOs as Social Welfare Services Providers: An Examination in the Russian Context. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2016. No. 4. P. 7–26. (In Russ.)
12. Poltavskaya M., Danilova E., Abashkina E. Development prospects of non-profit organizations as suppliers of social services: on the example of the Volgograd region. *Logos et Praxis*. 2019. Vol. 18. No. 4. P. 74–85. DOI: 10.15688/lp.jvolsu.2019.4.9 (In Russ.)
13. Rudnik B., Kushtanina E. Engaging NPOs in providing social services: transparency of procedures used. *Voprosy gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya*. 2018. No. 3. P. 117–137. (In Russ.)
14. Smirnov V. Regional systems of social entrepreneurship in Russia: typology, development factors and key contradictions. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 23–40. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-23-40 (In Russ.)
15. *Sostoyanie i perspektivy razvitiya sektora sotsial'no orientirovannykh nekommercheskikh organizatsii Sankt-Peterburga v 2020–2021 gg.* [The state and prospects of development of the sector of socially oriented non-profit organizations of St Petersburg in 2020–2021.] St Petersburg: Lema publ., 2021. 128 p.

16. Starshinova A.V., Borodkina O.I. (ed.) *Social'noe predprinimatel'stvo i investirovanie: ot teorii k praktike*. [Social entrepreneurship and investment: from theory to practice.] St Petersburg: Skifija-print publ., 2020. 350 p. (In Russ.)
17. Starshinova A.V., Borodkina O.I. NGOs' activities in social services: public expectations and regional practices. *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2020. Vol. 18. No. 3. P. 411–428. DOI: 10.17323/727-0634-2020-18-3-411-428 (In Russ.)
18. Yakimets V., Nikovskaya L. Support of social entrepreneurship: evaluation of mechanisms and rating of Russian regions. *Sotsiologicheskie Issledovaniya*. 2019. No. 5. P. 99–109. DOI: 10.31857/S013216250004962-1 (In Russ.)
19. Iarskaia-Smirnova E., Bodrova O. Models of legitimation of non-profit organizations as social service providers. *Zhurnal sotsiologii i sotsialnoy antropologii*. 2021. No. 24 (1). P. 45–78. DOI: 10.31119/jssa.2021.24.1.3 (In Russ.)
20. Borodkina O., Sibirev V. The digital capital of social services consumers: factors of influence and the need for investment *Zhurnal issledovaniy sotsial'noi politiki*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 129–142. DOI: 10.17323/727-0634-2021-19-1-129-142
21. Offer J., Pinker R. (eds.) *Social Policy and Welfare Pluralism. Selected Writings by R. Pinker*. Bristol: Policy Press, 2017. 352 p.
22. Powell M.A. *Understanding the mixed economy of welfare*. Bristol: The Policy Press, 2007. 272 p.
23. Salamon L.M., Toepler S. Government-Nonprofit Cooperation: Anomaly or Necessity? *Voluntas*. 2015. Vol. 26. No. 6. P. 2155–2177. DOI: 10.1007/s11266-015-9651-6
24. Starshinova A.V., Borodkina O.I., Arkhipova E.B. Youth as Social Service Consumers: The Case of Russia. *Social Work and Society*. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 1–14.

*INFORMATION ABOUT THE AUTHORS*

**Elena B. Arkhipova** — Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin.

**Phone:** +7(343) 389-97-35. **Email:** e.b.arkhipova@urfu.ru

**Olga I. Borodkina** — Doctor of Sociology, Professor, Saint Petersburg State University.

**Phone:** +7(812) 710-00-77. **Email:** oiborodkina@gmail.com

Received: 13.07.2022.

---