

---

## СОЦИАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ, PR И РЕКЛАМА SOCIAL MARKETING, PR AND ADVERTISING

---

УДК 364:004.738.5(571.53)1  
DOI 10.17150/2308-6203.2018.7(3).459-481



**Нефедьева Елена Ивановна**

Кандидат экономических наук, доцент

Кафедра социологии и психологии, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: nei10@mail.ru

**Elena I. Nefedieva**

PhD in Economics, Associate Professor

Department of Sociology and Psychology, Baikal State University, 11 Lenina Str., Irkutsk, Russia, 664003, e-mail: nei10@mail.ru



**Гуляева Анастасия Ивановна**

Преподаватель

Кафедра социологии и психологии, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: gulyaevaai@mail.ru

**Anastasia I. Gulyaeva**

Lecturer

Department of Sociology and Psychology, Baikal State University, 11 Lenina Str., Irkutsk, Russia, 664003, e-mail: gulyaevaai@mail.ru

---

### **ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ КАК НАПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО МАРКЕТИНГА (на примере учреждений социального обслуживания)**

**Аннотация.** В статье рассматривается вопрос об обеспечении и контроле качества социального обслуживания граждан и роли в этом процессе такого инструмента социального маркетинга и рекламы, как информирование населения посредством интернет-технологий. Выявлены необходимость наличия и обязательные требования к содержанию сайтов государственных социальных организаций. Обозначены функции сайтов в части информирования получателей социальных услуг о направлениях деятельности организаций, о предоставляемых ими возможностях и услугах, об установлении обратной связи. Раскрывается суть и назначение независимой оценки качества учреждений социального обслуживания, перечень ее критериев. Дается характеристика показа-

телей в рамках одного из критериев независимой оценки качества — открытость и доступность информации об организации. Проведен анализ нормативно-правовой базы формирования и проведения независимой оценки качества в системе учреждений социального обслуживания. Представлены результаты контент-анализа содержания сайтов учреждений социального обслуживания населения Иркутской области на предмет их информационной открытости, полноты и доступности для получателей социальных услуг. Рассмотрена роль сайтов и размещения на ней информации при формировании политики повышения качества предоставления социальных услуг разным категориям граждан. Исследован уровень соблюдения установленных требований по всем показателям информационной открытости и доступности учреждениями социального обслуживания разных типов. Установлена степень представления информации на сайтах по отдельным показателям, выявлены показатели полноты раскрытия информации с максимальными и минимальными значениями. Определена разница требований открытости и доступности информации, их значимости для учреждений различных типов. Установлена дифференциация информационной открытости и доступности в зависимости от типа учреждения социального обслуживания, от правового статуса учреждения, от контингента обслуживания. Обозначена роль интернет-технологий, требований информационной открытости и доступности для осуществления социальной рекламы и развития социального предпринимательства учреждениями социального обслуживания.

**Ключевые слова.** Информация, социальный маркетинг, информационная открытость и доступность, учреждения социального обслуживания, качество социальных услуг, независимая оценка качества.

**Финансирование.** Работа выполнена при финансовой поддержке Федерального государственного бюджетного учреждения «Российский фонд фундаментальных исследований» на реализацию научного проекта № 17-03-00477-ОГН «Влияние идей патернализма на поведенческие стратегии: исследование практик социального иждивенчества и социального паразитизма отдельных категорий населения».

**Информация о статье.** Дата поступления 29 марта 2018 г.; дата принятия к печати 05 июля 2018 г.; дата онлайн-размещения 10 июля 2018 г.

---

## **ADVERTISING IN THE CONTENT AND COMMUNICATION MODEL OF A LOCAL NEWSPAPER**

**Abstract.** The article deals with the issue of ensuring and monitoring the quality of social services and the role of such an instrument of social marketing and advertising as informing the population with the help of Internet technologies. The article reveals the necessity of existence and obligatory requirements to the content of the websites of the state social organizations. The article states the functions of the sites in terms of informing recipients of social services about the activities of organizations, the opportunities and services they provide, the establishment of feedback. The article reveals the essence and purpose of an independent assessment of the quality of social service institutions, a list of its criteria. The characteristic of indicators within one criterion of an independent quality assessment — openness and availability of information on the organization — is given. The authors analyzed the legal framework for the formation and conduct of an independent quality assessment in the system of social service institutions. The article describes the

results of the content analysis of the content of the websites of institutions of social service of the Irkutsk region in terms of their information transparency, completeness and accessibility for recipients of social services. The authors consider the role of the websites and the way the information is arranged on them while forming the policy to improve the quality of social services to different categories of citizens. The level of compliance with the requirements for all indicators of information openness and accessibility of social services institutions of different types is analyzed. The degree of representation of information on the websites in terms of individual indicators is stated, as well as parameters of full disclosure of information with maximum and minimum values are identified. The difference of requirements to transparency and availability of information, their relevance to various types of institutions are revealed. The differentiation of information openness and accessibility depending on the type of social service institution, the legal status of the institution, the service audience are identified. The role of Internet technologies, requirements to information openness and accessibility for the implementation of social advertising and the development of social commitment by institutions of social services are outlined.

**Keywords.** Information, social marketing, information openness and accessibility, social service institutions, quality of social services, independent quality assessment.

**Funding.** The research is carried out under the funding of the federal state budget institution “Russian Fundamental Research Fund” for research project № 17-03-00477-OGN titled “Influence of the ideas of paternalism on behavioral strategies: studying practices of social welfare and social parasitism of particular sectors of the population”.

**Article info.** Received March 29, 2018; accepted July 05, 2018; available online July 10, 2018.

---

## Введение

Социальная защищенность граждан во многом определяется их осведомленностью о своих социальных правах и гарантиях. Правовая безграмотность наблюдается среди разных категорий населения, не только социально уязвимых и нуждающихся в социальной помощи [1; 2]. Очень многие люди просто не знают и не пытаются узнать о возможностях, которые им предоставляет государственная система социальной защиты, а также другие социально ориентированные отрасли и организации.<sup>1</sup>

Низкий уровень информированности граждан о своих социальных правах, об услугах системы социальной поддержки может быть обусловлен двумя причинами. Во-первых, как уже было отмечено, это нежелание или слабая мотивация (ее отсутствие) узнавать новые возможности, что-то в этом направлении изучать для себя и своей семьи. Во-вторых, это недостаточная информированность населения со стороны социальных организаций и ведомств. Последнее характеризуется широтой и спектром предоставляемой информации потенциальным получателям

---

<sup>1</sup> О мероприятиях по реализации государственной социальной политики [Элек-

тронный ресурс] : указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 // СПС «Консультант-Плюс».

услуг и в целом населению. Также это выражается в источниках размещения информации, возможностях «обратной связи» с заинтересованными гражданами [3; 4].

### Методика

В целом, речь идет о таком критерии оценки качества социальных услуг и социальной поддержки граждан, как «открытость и доступность информации об организации». Данный критерий рассмотрим на примере органов социальной защиты населения, в частности деятельности учреждений социального обслуживания. Он используется в рамках «независимой оценки качества социального обслуживания граждан»<sup>2</sup> и включает в себя определенный перечень конкретных показателей<sup>3</sup> (таблица 1).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности [5–7].

<sup>2</sup> О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования [Электронный ресурс] : федер. закон от 21.07.2014 г. №256-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>3</sup> О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 // СПС «КонсультантПлюс».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как *открытость и доступность информации об организации социального обслуживания*; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.<sup>4</sup>

На сегодняшний день в условиях информационного общества и развития информационных технологий<sup>5</sup> ко всем организациям социальной сферы, осуществляющим свою деятельность по направлениям государственной социальной политики, установлено требование создания и поддержки своего сайта<sup>6</sup>. В части организаций системы органов социальной защиты населения установлены «Правила размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуника-

<sup>4</sup> Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания [Электронный ресурс] : приказ Минтруда России от 8 дек. 2014 г. № 995н // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>5</sup> Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 28 дек. 2013 г. № 442-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>6</sup> Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления [Электронный ресурс] : федер. закон от 09 февр. 2009 г. N 8-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс».

Таблица 1

**Перечень показателей по критерию «Открытость и доступность информации об организации»**

№	Наименование показателя
1	О дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
2	О структуре и об органах управления организации социального обслуживания;
3	О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;
4	О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
5	О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);
6	О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);
7	О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
8	Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
9	О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
10	О финансово-хозяйственной деятельности;
11	О правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;
12	О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;
13	О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
14	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

15	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (запись на прием, получении информации);
16	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет».

ционной сети «Интернет»<sup>7</sup>. Требование наличия сайта у организации дополняется требованием наличия определенной информации, которая должна содержаться на сайте.<sup>8</sup> Если сайты теперь есть у всех организаций социальной сферы, государственных и негосударственных, то качество размещаемой на них информации разнится.

Данный способ представления информации об организации и ее деятельности, доведения до заинтересованных граждан, является наиболее распространенным и востребованным многими категориями населения. Сайт является не только площадкой для размещения информации, но и механизмом установления обратной связи, заполнения или предоставления документов, выражения мнения и пр. [8; 9].

Анализ сайтов организаций социального обслуживания — один из способов сбора информации об

организациях социального обслуживания и качестве предоставляемых ими услуг. Особенно данный способ необходим для оценки деятельности учреждений по такому критерию, как *«открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»* [10; 11].

### Результаты общие

Приведем результаты контент-анализа информации, содержащейся на сайтах учреждений социального обслуживания населения Иркутской области.

Исследование проведено с целью изучения информационной открытости и доступности учреждений, «прозрачности» осуществляемой деятельности и установления взаимосвязи с получателями услуг [12].

Объектом изучения выступили сайты всех учреждений социального обслуживания населения региона, подведомственные Министерству социального развития, опеки и попечительства Иркутской области<sup>9</sup>. На момент проведения исследования их было зарегистрировано 86, в т. ч. учреждения разного типа и правового статуса (бюджетные, казенные, автономные), предоставляющие социальные услуги различным группам населения<sup>10</sup>:

<sup>9</sup> Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области : офиц. портал. Иркутск, 2018. URL: <http://irkobl.ru/sites/society/about/agency/>

<sup>10</sup> Цифра означает количество учреждений соответствующего типа в Иркутской области на 12 апр. 2018 г.

<sup>7</sup> Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [Электронный ресурс] : постановление правительства РФ № 1239 от 24 нояб. 2014 г. // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>8</sup> Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления) [Электронный ресурс] : приказ Минтруда России № 886 от 17 нояб. 2014 г. // СПС «КонсультантПлюс».

1. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов — 7;
2. Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов — 1;
3. Геронтологический центр — 1;
4. Реабилитационный центр — 1;
5. Психоневрологические интернаты — 9;
6. Комплексные центры социального обслуживания — 31;
7. Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних — 7;
8. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями — 2;
9. Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей — 4;
10. Центры социальной помощи семье и детям — 6;
11. Иркутский реабилитационный техникум — 1;
12. Учебно-методический центр — 1;
13. Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей — 15.

Информация подобного рода учреждений должна быть ориентирована не только и не столько непосредственно получателей услуг, сколько на их законных представителей, родственников, социальное окружение [13].

Исследование носило сплошной характер по всем типам учреждений, кроме «Иркутский реабилитационный техникум» и «Учебно-методический центр». Данные учреждения не вошли в объект исследования, поскольку предоставляют образовательные услуги, а не социальные.

В ходе проведения исследования не удалось выявить содержания сайтов некоторых типов учреждений региона, в частности «не работали»

сайт Реабилитационного центра «Шелеховский». Данный тип учреждения представлен одним учреждением в Иркутской области. Следовательно, население региона соответствующие услуги может получить только в нем. Учитывая разбросанность территории региона, многим потенциальным получателем услуг сложно или невозможно лично приехать в областной центр только для выяснения режима работы учреждения, видов и условий оказываемой помощи и других данных, необходимых для принятия решения о целесообразности обращения в учреждение за социальным обслуживанием и заключения договора об обслуживании. Все это можно было осуществить, рассмотрев информацию на сайте учреждения, которая временно недоступна, либо сайт вообще отсутствует.

Аналогичная ситуация с сайтами еще 5 учреждений социального обслуживания региона, которые входили в объект рассмотрения. Это «Комплексные центры социального обслуживания населения» по трем муниципальным образованиям; «Братский дом-интернат для умственно-отсталых детей» и «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних п. Лесогорска».

Следовательно, фактически удалось изучить сайты 78 учреждений социального обслуживания. Как показали результаты исследования, в большинстве учреждений информация на их сайтах представлена «в полном объеме» (в среднем 79,5%). По отдельным показателям, входящим в критерий «открытость и доступность информации об организации» наблюдаются максимальные

значения их выполнения учреждениями в целом:

1. «Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению» (96,2 % учреждений);

2. «О структуре и об органах управления организации социального обслуживания» (у 94,9 % учреждений);

3. «О проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти» (93,6 %);

4. «Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет» (93,6 %);

5. «Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (запись на прием, получении информации)» (92,3 % учреждений).

Также можно отметить и минимальные значения соблюдения требований информационной открытости и доступности по показателям:

1. «Об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц» (33,3 % учреждений);

2. «О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Фе-

дерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц» (52,6 %);

3. «О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» (65,4 % учреждений).

Минимальные значения выявлены по таким некоторым показателям, которые важны для обеспечения качества социального обслуживания с точки зрения получателей социальных услуг. В частности, «объем предоставляемых социальных услуг» отражает информацию о перечне и полноте видов социальных услуг, которые могут выбрать и получить граждане. Однако, на сайтах только трети учреждений региона размещена такая информация, что значительно ограничивает осведомленность населения о возможностях социального обслуживания. Такой показатель, как «о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг...», также представляет интерес для потенциальных получателей услуг. Тем не менее, соответствующая информация содержится на сайтах половины учреждений социального обслуживания Иркутской области. И по обоим показателям почти у половины учреждений указанная информация отсутствует вовсе, не представлена даже частично.

### **Результаты по отдельным показателям**

Перейдем к рассмотрению дифференциации представления установленной информации на сайтах различных типов учреждений социального обслуживания, ориентиро-

ванных на привлечение различных категорий граждан — получателей социальных услуг, нуждающихся в определенных видах и формах социальной помощи [13; 14].

**Информация по первому показателю** «Информация о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты» в среднем среди всех учреждений социального обслуживания региона представлена «в полном объеме» в 89,7% случаев (таблица 2). Сведения подобного являются исходными, от которых в целом зависит, смогут ли обратиться потенциальные получатели услуг в учреждение. Прозрачность данной информации определяет доступность самого учреждения и его видов социальной помощи [15; 16].

Данная информация полностью присутствует по всем учреждениям отдельных типов (100%), кроме «домов-интернатов для престарелых и инвалидов» (только 62,5% таких учреждений полностью презентуют данные сведения), «центров социальной помощи семье и детям» (66,7%), «центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (86,7%), «психоневрологических интернатов» (87,5%). По указанным типам учреждений, пользователями информации преимущественно являются не сами получатели услуг, а их родственники и законные представители. Следовательно, ориентируясь на них, рассматриваемые сведения в полном объеме должны содержаться на сайтах учреждений.

**Информация по второму показателю** «О структуре и об ор-

ганах управления организации» находится на втором месте среди всех показателей по уровню его презентации в полном объеме на сайтах всех учреждений (94,9% случаев). Информация, согласно данному показателю, является важной для потребителей услуг с точки зрения представления о предмете деятельности учреждения, его структурных подразделениях — отделениях, отделах. Во всех организациях (в 100% их числа) большинства типов учреждений социального обслуживания данная информация представлена в полном объеме, кроме таких типов учреждений, как «комплексный центр социального обслуживания» (из них 89,3% учреждений данную информацию представляют полностью на своих сайтах) и «центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (93,3%).

**Информация по третьему показателю.** Одним из показателей особой значимости для потенциальных потребителей услуг учреждений является показатель «О форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги».

Информация согласно данному показателю является одной из наиболее важных и необходимых для получателей социальных услуг. По данному роду информации потенциальные клиенты учреждений формируют представления о видах социальных услуг, формах социального обслуживания, о порядке и условиях их получения, о цене на отдельные социальные услуги. По данному показателю наблюдается различный уровень представления информации на сайтах разных типов учреж-

Таблица 2

**Наличие информации по показателям информационной открытости и доступности на сайтах учреждений социального обслуживания населения Иркутской области**

Типы учреждений	Информация представлена в полном объеме по показателям:							
	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8
Психоневрологический интернат	87,5	100,0	75,0	100,0	37,5	62,5	100,0	100,0
Дом-интернат для престарелых и инвалидов	62,5	100,0	87,5	87,5	87,5	75,0	62,5	75,0
Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-
Геронтологический центр	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Комплексный центр социального обслуживания населения	100,0	89,3	96,4	85,7	60,7	75,0	32,1	7,1
Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	100,0	100,0	100,0	66,7	100,0	83,3	50,0	33,3
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-
Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Центр социальной помощи семье и детям	66,7	100,0	66,7	33,3	66,7	16,7	16,7	33,3
Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей	86,7	93,3	86,7	60,0	86,7	73,3	53,3	13,3
<b>В среднем по всем учреждениям</b>	<b>89,7</b>	<b>94,9</b>	<b>89,7</b>	<b>78,2</b>	<b>73,1</b>	<b>71,8</b>	<b>52,6</b>	<b>33,3</b>

дений. В среднем соответствующие сведения полностью раскрыты на сайтах 89,7% учреждений социального обслуживания региона. Если рассматривать по отдельным типам учреждений, то наблюдаем следующую картину. В меньшей степени данная информация полностью рас-

крыта на сайтах «центров помощи семье и детям» (только по 66,7% такого типа учреждений), «психоневрологических интернатов» (в 75% учреждений данного типа), «домов-интернатов для престарелых и инвалидов» (87,5%), «центров помощи детям, оставшимся без попечения

Таблица 2 (продолжение)

**Наличие информации по показателям информационной открытости и доступности на сайтах учреждений социального обслуживания населения Иркутской области**

Типы учреждений	Информация представлена в полном объеме по показателям:								В среднем
	№9	№10	№11	№12	№13	№14	№15	№16	
Психоневрологический интернат	87,5	87,5	75,0	100,0	87,5	100,0	75,0	87,5	<b>85,2</b>
Дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	87,5	100,0	100,0	87,5	100,0	100,0	<b>88,3</b>
Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>93,8</b>
Геронтологический центр	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Комплексный центр социального обслуживания населения	21,4	89,3	85,7	78,6	100,0	96,4	92,9	92,9	<b>75,2</b>
Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних	83,3	100,0	83,3	100,0	100,0	100,0	83,3	83,3	<b>85,4</b>
Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>93,8</b>
Детский дом-интернат для умственно отсталых детей	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Центр социальной помощи семье и детям	50,0	50,0	33,3	66,7	66,7	83,3	100,0	100,0	<b>59,4</b>
Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей	100,0	40,0	80,0	86,7	86,7	100,0	93,3	93,3	<b>77,1</b>
<b>В среднем по всем учреждениям</b>	<b>65,4</b>	<b>79,5</b>	<b>80,8</b>	<b>87,2</b>	<b>93,6</b>	<b>96,2</b>	<b>92,3</b>	<b>93,6</b>	

родителей» (86,7%) и «комплексных центров социального обслуживания населения» (96,4%). По данным типам учреждений информация на их сайтах изучается, как правило, не самими получателями услуг (престарелые, инвалиды, дети-сироты, неблагополучные семьи и др.), а их

родственниками, законными представителями.

**Информация по пятому и шестому показателю.** Показатели № 5 и 6 представляют информацию дополнительного характера для получателей услуг, которая характеризует условия, обеспечивающие

предоставления мер социальной поддержки учреждениями. В них входит: информация о кадровом составе учреждений, от которого напрямую зависит возможность и качество получения услуг того или иного профиля от специалистов соответствующей профессиональной подготовки и уровня квалификации; а также информация о материально-технической базе учреждений, которая определяет возможность и качество предоставления отдельных видов социальных услуг, а также в целом оснащенность помещений учреждений, физические условия оказания услуг гражданам.

Данные сведения на своих сайтах разместили в среднем 73,1% и 71,8% учреждений социального обслуживания региона соответственно. Рассмотрим по типам учреждений.

Информация согласно показателю «*О руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников ...*» полностью размещена на сайтах далеко не всех типов учреждений социального обслуживания. В меньшей мере она представлена по «психоневрологическим интернатам» (всего 37,5% таких учреждений имеют на своем сайте данные сведения), чье руководство, наверное, предполагает, что для их потенциальных получателей услуг и их родственников такая информация может не пригодиться. На втором месте — «комплексные центры социального обслуживания» (60,7%) и «центры помощи семье и детям» (66,7%), для получателей которых важна информация данного рода, т. к. перед обращением в учреждение они заранее изучают воз-

можность получения услуг определенного вида и от соответствующих специалистов. На третьем месте — «дома-интернаты для престарелых и инвалидов» (87,5% таких учреждений разместили на своем сайте данную информацию) и «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (86,7%).

Сведения по показателю №6 «*О материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг...*» полностью представлены на сайтах не всех учреждений отдельных типов, даже по стационарным типам учреждений, где материально-техническое оснащение выступает неотъемлемым фактором качества социального обслуживания. Самый низкий уровень презентации информации по рассматриваемому показателю наблюдается у «центров помощи семье и детям» (у 16,7% учреждений данного типа). Данный тип учреждений социального обслуживания работает преимущественно в полустационарной и нестационарной форме (патронаж семей в социально-опасном положении на дому, выявление беспризорных и безнадзорных детей), следовательно, материальную базу не рассматривает для себя как особо значимую для предоставления услуг гражданам.

Материально-техническое обеспечение предоставления социальных услуг в большей степени значимо для стационарных учреждений, далеко не все из которых предоставляют на своих сайтах в полном объеме данную информацию. Так, среди «психоневрологических интернатов» только 62,5% учреждений располагают сведения о материально-технической базе в полном объ-

еме; «среди «домов интернатов для престарелых и инвалидов» и «комплексных центров социального обслуживания населения» — по 75%; «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей» в 73,3% учреждений и «социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних» — в 83,3% случаев.

Рассмотрим следующие показатели информационной открытости и доступности учреждений. Они непосредственно касаются содержания социального обслуживания граждан, а также возможностей его получения, следовательно, представляют особое значение для потенциальных получателей социальных услуг [17; 18].

**Информация по четвертому показателю.** Показатель «О численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг ...» в среднем полностью раскрывает соответствующую информацию на сайтах 78,2% учреждений, входящих в выборку при проведении исследования. В наименьшей степени данная информация содержится на порталах «центров помощи семье и детям» (только 33,3% таких учреждений ее разместили полностью), что можно объяснить отсутствием стационарных форм работы и, соответственно, постоянных получателей услуг. Среди «Центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (60%) и «Социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних» (66,7%) раскрытие данной информации наблюдается на среднем уровне, возможно по причине конфиденциальности сведений о воспитанниках данных учреждений — детей-сирот

и детей, оставшихся без попечения родителей.

В наибольшей мере информацию о численности своих «клиентов» размещают на своих сайтах «Комплексные центры социального обслуживания населения» (85,7% таких учреждений) и «Дома-интернаты для престарелых и инвалидов» (87,5%). По остальным типам учреждений социального обслуживания такая информация представлена в 100% случаев.

**Информация по седьмому показателю** «О количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания ...», еще в меньшей степени выявлена на сайтах учреждений социального обслуживания региона (только 52,6% учреждений всех типов расположили ее на своих сайтах). Среди «центров помощи семье и детям» только 16,7% учреждений содержат данную информацию на своих сайтах, что объясняется полустационарным характером предоставления социальных услуг и отсутствием возможности предвидеть число потенциальных получателей услуг. Аналогичная ситуация у «комплексных центров социального обслуживания» (32,1%), которые работают преимущественно в нестационарной и полустационарной форме и также не могут заранее планировать точное число «свободных мест».

Такие учреждения, как «социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних» и «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей», предоставляющие в стационарной форме услуги детям-сиротам и детям в трудной жизненной ситуации, владеют кон-

трольными цифрами по числу мест в своих учреждениях, однако данную информацию размещают на сайтах далеко не все (50% и 53,3% таких учреждений соответственно). Подобная практика складывается и у «домов-интернатов для престарелых и инвалидов», из которых только 62,5% учреждений раскрывают на своих сайтах сведения о количестве свободных мест для стационарного проживания и социального обслуживания пожилых и инвалидов.

**Информация по восьмому показателю** «Об объеме предоставляемых социальных услуг ...», который является очень важным показателем информационной открытости и доступности с точки зрения получателей социальных услуг является показателем. По нему клиенты учреждений могут узнать не только какую, но и в каком объеме, количестве, составе они могут получить ту или иную услугу. Несмотря на значимость данной информации, на сайтах учреждений региона она представлена очень ограниченно — только в 33,3% учреждений в целом. И, соответственно 65,4% сайтов не содержат данную информацию.

В наименьшей степени такие сведения раскрывают «комплексные центры социального обслуживания населения» (только 7,1% учреждений региона), хотя именно данный тип учреждений должен давать рекламу своим услугам и их содержанию, поскольку ориентирован на различные категории населения и решение их различных социальных проблем. Также очень слабая информированность об объеме социальных услуг и порядке их предоставления у «центров помощи детям, оставшимся без попече-

ния родителей» (всего 13,3% таких учреждений по сему региону). В их случае потенциальный получатель услуг не изучает предварительно данную информацию перед тем, как обратиться в учреждение — семьи в социально-опасном положении, родители которых лишены родительских прав, а главное — дети, оставшиеся без попечения родителей и дети-сироты. Кроме того, в числе лидеров по «слабой» информационной открытости — это «центры помощи семье и детям», а также «социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних» (их них только треть имеют на своих сайтах соответствующую информацию). На 75% выполняется показатель информационной открытости в части объема предоставляемых социальных услуг у таких учреждений, как «дом-интернаты для престарелых и инвалидов». Однако, именно этот тип учреждений перед заключением договора об обслуживании престарелого или инвалида работает непосредственно с его родственником, законным представителем. Для принятия правильного решения которых, необходима полное представление о возможностях учреждения в плане оказания социальных услуг.

**Информация по показателям № 9 и 10.** Перейдем к рассмотрению информации, согласно показателям «О наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию...» и «О финансово-хозяйственной деятельности...», которая должна содержаться на сайтах всех государственных организаций. По изучаемым учреждениям социального обслуживания она полностью представлена в среднем в 65,4% и 79,5% случаев,

соответственно. Многие учреждения такую информацию либо размещают на сайтах частично, либо не предоставляют совсем. Она не связана напрямую с процессом предоставления социальных услуг гражданам, но оказывает на это косвенное влияние (наличие лицензии на осуществляемую деятельность и уровень финансового обеспечения организации).

По состоянию лицензирования меньше всех отчитываются на своих сайтах «комплексные центры социального обслуживания» (только 21,4% из них) и «центры социальной помощи семье и детям» (50%). Не располагают в полной мере сведения о лицензии 83,3% «социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних» и 87,5% «психоневрологических интернатов». А это как раз те типы учреждений, которые работают с несовершеннолетними и недееспособными гражданами, что значительно повышает уровень их ответственности за оказываемую социальную помощь им.

Относительно демонстрации результатов финансово-хозяйственной деятельности положение несколько лучше. Самый низкий показатель информирования населения об этом на сайтах организаций среди «центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (в 40% случаев) и «центров социальной помощи семье и детям» (50%). Как и по предыдущему показателю в данном случае можно отметить «комплексные центры социального обслуживания» (89,3% таких учреждений размещают на сайтах указанную информацию в полном объеме) и «психоневрологические интернаты» (87,5%).

**Информация по показателю № 11 «О правилах внутреннего**

**распорядка для получателей социальных услуг ...»** уже напрямую касается получателей услуг и порядка получения ими социальной поддержки от учреждений. В среднем по всем типам учреждений такая информация в полном объеме представлена на сайтах 80,8% учреждений социального обслуживания региона. В наименьшей степени — среди «центров социальной помощи семье и детям» (33,3%), что опять-таки можно объяснить отсутствием в таких учреждениях стационарных форм работы с гражданами. «Психоневрологические интернаты» представляют данные сведения на своих сайтах в 75% случаев, основываясь, по всей видимости, на том, что их получатели услуг не ознакомились с ними в таком виде, для них данная информация размещается на стендах учреждения. Аналогично и «социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних» (из них 83,3% учреждений рассматриваемую информацию в полном объеме размещают на своих сайтах), и «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (80%), и «дома-интернаты для престарелых и инвалидов» (87,5%). Данные типы учреждений относятся к стационарным формам социального обслуживания, соответственно, полную информацию о правилах внутреннего распорядка для получателей услуг и персонала в первую очередь располагают внутри учреждения на стендах, а не на сайте. Что касается «комплексных центров социального обслуживания», работающих в полустационарной форме с различными категориями граждан, то среди них 85,7% учреждений в полном виде презентуют указанные сведения

на сайте, ориентируясь не только на постоянных получателей услуг, но и на потенциальных.

**Информация по показателю № 12 и 13.** Рассмотрим информационную открытость учреждений по таким показателям, как «*О наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний*» и «*О проведении независимой оценки качества оказания услуг ...*». Средняя доля по всем учреждениям социального обслуживания региона, размещающим соответствующую информацию в полном объеме на своих сайтах, достаточно высока — 87,2% и 93,6% соответственно.

Данная информация относится к той, которая отнесена к обязательной для обеспечения информационной открытости всех государственных учреждений социальной сферы, она контролируется со стороны вышестоящих органов и может представлять интерес для получателей социальных услуг, однако, напрямую их не касается.

Разные типы учреждений социального обслуживания не одинаково размещают информацию по вышеуказанным показателям. Так, о «наличии предписаний органов государственного контроля ...» сведения в полном объеме имели на своих сайтах на момент обследования все типы учреждений, кроме «комплексных центров социального обслуживания» (из них только 78,6% учреждений), «центры социальной помощи семье и детям» (из них 66,7%) и «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (86,7%).

Информацию о «проведении независимой оценки качества оказания услуг ...» в полном объеме не имеют также «центры социальной помощи семье и детям» (из них 66,7%) и «центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (86,7%). Данные типы учреждений являются не достаточно законопослушными даже по таким строго установленным показателям информационной открытости доступности. Еще по одному типу учреждений социального обслуживания на момент проведения контент-анализа только в 87,5% случаев наблюдалось полное размещение на сайтах информации о проведении независимо оценки качества — это «психоневрологический интернат».

**Информация по показателям № 14, 15 и 16.** Следующие показатели информационной открытости и доступности учреждений социального обслуживания являются важными с точки зрения получателей услуг. По ним в ходе исследования выявлены высокие значения раскрытия соответствующих данных на сайтах учреждений. В среднем по всем учреждениям региона — 96,2% по показателю «*Наличие альтернативной версии официального сайта ... для инвалидов по зрению*»; в среднем 92,3% по показателю «*Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг*» и 93,6% по показателю «*Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на сайте ...*».

Если рассматривать выполнение требований по данным показателям среди различных типов учреждений,

то обнаружим, что в составе «нарушителей» представители тех же типов учреждений, что и по всем предыдущим показателям. Так, альтернативный сайт для инвалидов по зрению имеется на основном сайте у 83,3% «центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей», у 87,5% «домов-интернатов для престарелых и инвалидов» и у 96,4% «комплексных центров социального обслуживания». Остальные учреждения данных типов не имеют альтернативной версии сайта для слабовидящих, чем нарушают требования о формировании доступной безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов [19].

На сайтах учреждений предполагается также наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг, что позволяет им записаться на прием, получить ту или иную информацию об услугах, проконсультироваться заочно и пр. Такая возможность на сайтах есть не у всех «социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних» (только у 83,3% из них), не у всех «центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей» (у 93,3% из них), не у всех «психоневрологических интернатов» (у 75% из данного типа учреждений). Надо отметить, что непосредственно получатели услуг данных типов учреждений в такой возможности не особо нуждаются и/или могут ею воспользоваться. Скорее она необходима для их родственников, близких, законных представителей.

Что касается такого типа учреждения, как «комплексный центр социального обслуживания» (он обслу-

живает разные категории граждан), то для его получателей услуг возможность дистанционного обращения к учреждению очень необходима. Пользуются ею непосредственно сами получатели услуг, большинство из них и регулярно. Такая возможность создана на сайтах 92,9% комплексных центров социального обслуживания.

С предыдущим требованием о наличии дистанционных (в электронной форме посредством сайта) способов обращения граждан к учреждениям тесно связано требование о наличии возможности граждан выражать недовольство качеством социального обслуживания, предъявлять жалобы, направлять предложения учреждениям о повышении качества предоставления социальных услуг. Как было установлено, в целом по всех учреждениям это требование выполняется в 93,6% случаев.

По отдельным типам учреждений выявлено отсутствие данной возможности на сайтах для получателей услуг. Так, среди «социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних» только 83,3% учреждения на своем сайте обеспечивают указанную возможность для получателей услуг; среди «центров помощи детям, оставшимся без попечения родителей» — таких учреждений 93,3%. Несмотря на то, что данные типы учреждений работают с детьми и подростками, они должны предоставить своим воспитанникам возможность выразить публично претензию или пожелание, благодарность работникам учреждения, написать отзыв об учреждении.

«Комплексные центры социального обслуживания» — один из типов учреждений, у которого обяза-

тельно должен быть на сайте раздел для выражения получателями услуг мнения, жалобы и др., что обеспечивается в 92,9% таких учреждений. Поскольку, у такого типа учреждений широкий спектр социальных услуг по разным формам социального обслуживания, большой контингент обслуживаемых граждан различных социальных групп. Соответственно, со стороны получателей услуг выше вероятностная необходимость и дистанционного обращения в учреждение с различными вопросами, и выражения претензии и пр. Еще один тип учреждений, на сайте у которых не содержится раздела для направления заявления или жалобы, это «психоневрологический интернат». У 87,5% таких учреждений региона предусмотрена на сайте такая возможность. Но, учитывая особенность их контингента обслуживания, данная возможность не всегда актуальна и даже целесообразна.

### Выводы

Итак, рассмотрев реализацию требования «информационная открытость и доступность» учреждениями социального обслуживания Иркутской области, можно сделать следующие выводы [20–22].

1. В большинстве учреждений (обследовано 78 учреждений региона) данное требование выполняется по всем показателям (таблица 1). Если сделать анализ по разным типам учреждений, то можно выделить четыре группы (таблица 2), среди которых наблюдается разный уровень информационной открытости и доступности, согласно установленным требованиям.

В число лидеров по соблюдению информационной открытости и

доступности выходят: «Геронтологический центр» (одно учреждение во всем регионе) и «Детские дома-интернаты для умственно-отсталых детей» (четыре учреждения такого типа в регионе). Данные учреждения на 100% выполнили установленные ФЗ №442 и Министерством социального развития, опеки и попечительства Иркутской области требования по критерию независимой оценки качества «информационная открытость и доступность...».

На втором месте по уровню информационной открытости и доступности находятся «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (два учреждения в регионе) и «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (одно учреждение), которые на 93,8% выполнили соответствующие требования. По всем трем данным учреждениям нет только информации по показателю №8 «Об объеме предоставляемых социальных услуг ...». Но, при этом именно данная информация значима для получателей услуг.

Третью группу составили «Дома-интернаты для престарелых и инвалидов» (они на 88,3% выполняют предписания), «Психоневрологические интернаты» (на 85,2%) и «Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних» (на 85,4%). Такие типы учреждений по всей Иркутской области насчитывают в своем составе 7, 9 и 7 учреждений соответственно.

В четвертую группу отнесем типы учреждений, которые продемонстрировали наихудшие результаты по исполнению требований информационной открытости и доступности. Самый низкий уровень наблюдает-

ся у «Центров социальной помощи семье и детям» (на 59,4%). Многие учреждения данного типа по всем показателям характеризуются недостаточным наполнением своих сайтов, или полным отсутствием той или иной информации на них. В эту же группу попадают «Комплексные центры социального обслуживания населения» и «Центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей», среди которых уровень информационной наполненности сайтов оценивается на 75,2% и 77,1% соответственно.

2. Анализируя выполнение требований качества социального обслуживания по такому критерию, как «информационная открытость и доступность», нельзя не учесть его различное смысловое содержание применительно к разным типам учреждений. Начнем с того, что существует разница между открытостью и доступностью информации. Информационную открытость характеризуют показатели № 1–13. Информационную доступность характеризуют показатели № 14–16 (таблица 1). Учитывая, что в отдельных случаях, открытость и доступность информации важна не столько для непосредственно получателей услуг, сколько для их законных представителей (родственники, опекуны и попечители, близкие, друзья и др.), то все показатели с 1 по 16 актуальны для пользователей сайтов учреждений.

Однако, если ориентироваться только непосредственно на получателей услуг в определенных типах учреждений социального обслуживания, то не все рассматриваемые показатели могут быть востребованы и целесообразны. Речь идет о таких учреждениях социального обслу-

живания, основными получателями социальных услуг в которых являются несовершеннолетние (дети-сироты или дети, оставшиеся без попечения родителей); недееспособные граждане; лица старческого возраста; инвалиды с умственной отсталостью и психическими нарушениями, в т. ч. дееспособные; граждане, не имеющие компьютерной грамотности и не осведомленные в правилах пользования Интернет-ресурсами, и другие.

Перечисленные категории граждан — это клиенты почти всех типов учреждений социального обслуживания, кроме двух — «Комплексные центры социального обслуживания населения» и «Центры социальной помощи семье и детям», у которых контингент обслуживания гораздо шире и включает представителей самых разных групп населения. Соответственно, для данных двух типов учреждений требования информационной открытости и доступности более значимы и должны выполняться. Однако, как показали результаты контент-анализа, именно эти два типа учреждений имеют более всего нарушений в данном направлении обеспечения качества своей деятельности — на 75,2% и 59,4%, соответственно (таблица 2). Что демонстрирует самый низкий уровень информационной открытости и доступности среди других типов учреждений данной сферы.

3. Информационная открытость и доступность, являясь инструментом социального маркетинга, позволяет учреждениям осуществлять рекламу своих социальных услуг, привлекать потенциальных получателей услуг, расширять межведомственное взаимодействие и сотрудничество с не-

государственными организациями, привлекать спонсоров и волонтеров. Наибольшую актуальность данная возможность имеет для учреждений автономного и бюджетного правового статуса, который позволяет заниматься социальным предпринимательством и оказанием платных социальных услуг. Для автономных организаций — это входит в обязательное направление их деятельности.

Автономных учреждений социального обслуживания в Иркутской области четыре: «Комплексный центр социального обслуживания населения г. Иркутска»; «Ангарский психоневрологический интернат»; «Марковский геронтологический центр» и «Реабилитационный центр Шелеховский». Как показали результаты исследования, самый высокий уровень исполнения требований информационной открытости и доступности продемонстрировал Марковский геронтологический центр (на 100% по всем показателям). У Реабилитационного центра «Шелеховский» сайт вообще не работал на момент проведения контент-анализа.

Осуществлять рекламу социальных услуг, как и в целом, формировать маркетинговую стратегию, целесообразнее всего тем типам учреждений, которые не являются казенными по правовому статусу и в своей основной деятельности ориентируются на различные группы населения. Это «комплексные центры социального обслуживания» и

«центры социальной помощи семье и детям». Но, как и было сказано выше, именно эти два типа учреждения показали самый низкий уровень соблюдения установленных требований по открытости и доступности информации об учреждении. У трех комплексных центров социального обслуживания населения сайты не функционировали в период проведения исследования. Все это говорит о незаинтересованности руководства учреждений в продвижении информации о своей организации, в привлечении потенциальных получателей услуг и возможности получения дополнительного дохода.

В данном контексте, необходимо отметить, что социальный маркетинг — это направление, использующее инструменты маркетинга для улучшения жизнедеятельности людей. Ключевыми элементами такого маркетинга наравне с изучением, формированием и удовлетворением потребностей получателей социальных услуг является разработка, реализация и контроль социальных программ, проектов, мер социальной поддержки граждан. Маркетинговый подход к деятельности в социальной сфере позволяет, с одной стороны, на новом качественном уровне удовлетворять важнейшие социальные потребности членов общества, а с другой, — наиболее рационально расходовать на это ограниченные ресурсы государства, выделяемые на развитие социальной сферы.

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Информационное обеспечение социальной сферы: оценка открытости и доступности / К. Г. Анисимова [и др.] // Наука Красноярья. — 2017. — Т. 6, № 4-2. — С. 83–88.
2. Bertot J. C. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies [Electronic resource] / J. C. Bertot, P. T. Jaeger, J. M. Grimes // Government information quarterly. — 2010. — Vol. 27, no. 3. — P. 264–271.

3. Гасумова С. Е. Информатизация социальной политики у управления социальной сферой / С. Е. Гасумова // Вестник Пермского университета. Юридические науки. — 2007. — № 8. — С. 232–248.

4. Liu J. S. Recent themes in social networking service research [Electronic resource] / J. S. Liu, M. H. C. Ho, L. Y. Y. Lu // PloS one. — 2017. — Vol. 12, no. 1. — Mode of access: <http://paperity.org/p/80327615/recent-themes-in-social-networking-service-research>.

5. Гасумова С. Е. Результаты независимой оценки открытости и доступности информации о поставщиках социальных услуг в Пермском крае / С. Е. Гасумова, М. И. Григорьева, Ю. В. Жигалов // Социальная безопасность и защита человека в условиях новой общественной реальности. современные научные подходы и формы социальной практики в социальной работе с людьми, имеющими инвалидность : материалы VIII Междунар. науч.-практ. конф., Пермь, 2016 г. / под ред. З. П. Замираевой, М. И. Григорьевой. — Пермь, 2016. — С. 105–129.

6. Климахина Н. В. Организация работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания в Новосибирской области / Н. В. Климахина // Развитие территорий. — 2017. — № 1 (7). — С. 20–22.

7. Шарапова Н. Б. О системе проведения независимой оценки качества предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения Забайкальского края / Н. Б. Шарапова, Е. А. Гаврилова // Технологии социальной работы с различными группами населения : материалы VI Всерос. науч.-практ. конф., г. Чита, 5-6 декабря 2017 г. / отв. ред. М. С. Жилияева. — Чита, 2017. — С. 159–164.

8. Захаров Н. М. Информационная открытость системы социальной защиты населения / Н. М. Захаров // Экономика. Налоги. Право. — 2017. — Т. 10, № 4. — С. 137–144.

9. Семенов А. В. Информационная открытость организации социального обслуживания как критерий оценки качества социальных услуг / А. В. Семенов, Н. С. Семенов // Вестник гуманитарного образования. — 2017. — № 3. — С. 94–99.

10. Гасумова С. Е. Информационная открытость системы социальной защиты в России и Великобритании / С. Е. Гасумова // Власть. — 2015. — № 1. — С. 66–73.

11. Haller M. Does E-Government Use Contribute to Citizen Engagement with Government and Community? / M. Haller, M. H. Li, K. Mossberger // American Political Science Association : annual Meeting. — 2011. — July. — 34 p.

12. Бахматова Т. Г. Исследовательский потенциал количественного и качественного подходов в социальной работе [Электронный ресурс] / Т. Г. Бахматова // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2010. — № 5. — С. 28–35. — Режим доступа: <http://brj-bguer.ru/reader/article.aspx?id=13879>.

13. Соловьев А. А. К вопросу об информационной открытости поставщиков социальных услуг / А. А. Соловьев, Н. С. Семенов // Актуальные вопросы социальной работы с различными категориями населения : сб. ст. IV межрегион. науч.-практ. конф. с междунар. участием, г. Киров, 31 марта 2017 г. — Киров : Изд-во КГМУ, 2017. — С. 90–92.

14. Rooks G. An empirical test of stage models of e-government development: Evidence from Dutch municipalities / G. Rooks, U. Matzat, B. Sadowski // The Information Society. — 2017. — № 33:4. — P. 215–225.

15. Чижова Е. А. Информационно-выставочная деятельность как инструмент формирования положительного общественного мнения в целевых группах (на примере отделения Пенсионного фонда России по Красноярскому краю) / Е. А. Чижова, Ю. В. Олешкевич // Вопросы теории и практики журналистики. — 2017. — Т. 6, № 2. — С. 218–227. — DOI: 10.17150/2308-6203.2017.6(2).218-227.

16. Rybakova A. I. The main trends of the relationship between social psychology and social work / A. I. Rybakova, N. A. Tsvetkova // Contemporary problems of social work. — 2015. — Т. 1, № 4. — P. 108–115.

17. Zhang W. Information technology acceptance in the social services sector context: an exploration / W. Zhang, O. Gutierrez // Social Work. — 2007. — Т. 52, № 3. — С. 221–231.

18. Еремеева А. А. Практика работы по формированию системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в Алтайском крае / А. А. Еремеева // Современные тенденции развития науки и технологий. — 2015. — № 1-4. — С. 9–11.

19. Мавликаева Ю. А. Роль специалиста по социальной работе в защите и обеспечении прав на информационную доступность прав людей с инвалидностью / Ю. А. Мав-

ликаева, Т. А. Мальцева // Защита прав человека в современных условиях: проблемы теории и практики : материалы VI Междунар. науч.-практ. конф., г. Пермь, 16 апреля 2016 г. — Пермь, 2015. — С. 129–133.

20. Tuten T. L. Social media marketing / T. L. Tuten, M. R. Solomon. — Edinburg : Pearson, 2014. — 238 p.

21. Самаруха В. И. Методы и направления модернизации социальной сферы / В. И. Самаруха, Л. В. Гуляева // Модернизация социальной сферы муниципальных образований сибирского региона как основы повышения качества жизни населения : материалы всерос. науч.-практ. Интернет-конф., г. Иркутск, 8–9 октября 2013 г. — Иркутск, 2013. — С. 26–34.

22. Седых О. Г. Проблемы ресурсного обеспечения социальной работы [Электронный ресурс] / О. Г. Седых // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2010. — № 5. — С. 49–56. — Режим доступа: <http://brj-bguiep.ru/reader/article.aspx?id=13882>.

## REFERENCES

1. Anisimov K. G., Anisimova E. A., Dronova E. N., Kalinin A. V., Kalinina Yu. A. Information support of social sphere: assessment of openness and accessibility. *Nauka Krasnoyarsk*, 2017, vol. 6, no. 4-2, pp. 83–88. (In Russian).

2. Bertot J. C., Jaeger, P. T., Grimes J. M. Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 2010, vol. 27, no. 3, pp. 264–271.

3. Gasumova S. E. Informatization of social Politics and social Sphere administration. *Vestnik Permskogo universiteta. Yuridicheskie nauki = Perm university herald. Juridical Sciences*, 2007, no. 8, pp. 232–248. (In Russian).

4. Liu J. S., Ho M. H. C., Lu L. Y. Y. Recent themes in social networking service research. *PloS one*, 2017, vol. 12, no. 1. Available at: <http://paperity.org/p/80327615/recent-themes-in-social-networking-service-research>.

5. Gasumova S. E., Grigoreva M. L., Zhigalov U. V. The independent assessment of openness and accessibility of information about social service providers in Perm region. In Zamaraeva Z. P., Grigoreva M. I. (eds). *Sotsial'naya bezopasnost' i zashchita cheloveka v usloviyakh novoi obshchestvennoi real'nosti. sovremennyye nauchnyye podkhody i formy sotsial'noi praktiki v sotsial'noi rabote s lyud'mi, imeyushchimi invalidnost'*. *Materialy VIII Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Perm', 2016 g.* [Social Safety, Social Security and Humans Protection in Conditions of New Social Reality. Modern Scientific Approaches and Forms of Social Practice in Social Work with People with Disabilities. Materials of International Scientific Conference, Perm, 2016]. Perm, 2016, pp. 105–129. (In Russian).

6. Klimakhina N. V. Organization of the work of independent quality assessment of service provision in sphere of social service in Novosibirsk region. *Razvitie territorii = Territory development*, 2017, no. 1 (7), pp. 20–22. (In Russian).

7. Sharapova N. B., Gavrilova E. A. About the System of Independent Assessment Quality of Providing Social Services in Social Service Institutions of The Population Transbaikal Territory. In Zhilyaeva M. S. (ed.). *Tekhnologii sotsial'noi raboty s razlichnymi gruppami naseleniya. Materialy VI Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Chita, 2017* [Technologies of social work with different population groups. Materials of All-Russian Research Conference]. Chita, 2017, pp. 159–164. (In Russian).

8. Zakharova N. M. Information Openness of the Social Protection System. *Ekonomika. Nalogi. Pravo = Economy. Taxes. Law*, 2017, vol. 10, no. 4, pp. 137–144. (In Russian).

9. Semeno A. V., Semeno N. S. Information transparency of organizations of social service as a criterion for evaluating the quality of social services. *Vestnik gumanitarnogo obrazovaniya = Herald of Humanitarian Education*, 2017, no. 3, pp. 94–99. (In Russian).

10. Gasumova S. E. Information openness of the social welfare system in Russia and Great Britain. *Vlast' = Power*, 2015, no. 1, pp. 66–73. (In Russian).

11. Haller M., Li M. H., Mossberger K. Does E-Government Use Contribute to Citizen Engagement with Government and Community? *American Political Science Association. Annual Meeting*, 2011, July. 34 p.

12. Bakhmatova T. G. Potential of quantitative and qualitative approaches to studying social problems. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2010, no. 5, pp. 28–35. Available at: <http://brj-bguep.ru/reader/article.aspx?id=13879>. (In Russian).

13. Solovov A. A., Semeno N. S. On the issue of information openness of social services providers. *Aktual'nye voprosy sotsial'noi raboty s razlichnymi kategoriyami naseleniya* [Current issues of social work with different population sectors]. Kirov, 2017, pp. 90–92. (In Russian).

14. Rooks G., Matzat U., Sadowski B. An empirical test of stage models of e-government development: Evidence from Dutch municipalities. *The Information Society*, 2017, no. 33:4, pp. 215–225.

15. Chizhova E. A., Oleshkevich Yu. V. Exhibitions Organized by State Institutions as an Instrument of Creating Positive Public Opinion in Target Groups (as exemplified by the Krasnoyarsk Regional Division of the Pension Fund of Russia). *Voprosy teorii i praktiki zhurnalistiki = Theoretical and Practical Issues of Journalism*, 2017, vol. 6, no. 2, pp. 218–227. DOI: 10.17150/2308-6203.2017.6(2).218-227. (In Russian).

16. Rybakova A. I., Tsvetkova N. A. The main trends of the relationship between social psychology and social work. *Contemporary problems of social work*, 2015, vol. 1, no. 4, pp. 108–115.

17. Zhang W., Gutierrez O. Information technology acceptance in the social services sector context: an exploration. *Social Work*, 2007, vol. 52, no. 3, pp. 221–231.

18. Ereemeva A. A. Experience of arranging a quality assessment system of social services organizations in the Altai Region. *Sovremennye tendentsii razvitiya nauki i tekhnologii = Current trends in science and technology*, 2015, no. 1-4, pp. 9–11. (In Russian).

19. Mavlikaeva Yu. A., Maltseva T. A. The role of the specialist in social work in protecting and ensuring the right to information accessibility rights of persons with disabilities. *Zashchita prav cheloveka v sovremennykh usloviyakh: problemy teorii i praktiki. Materialy VI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, Perm', 2016 g.* [Protection of human rights in modern conditions: problems of theory and practice. Materials of International Scientific Conference, Perm, 2016]. Perm, 2015, pp. 129–133. (In Russian).

20. Tuten T. L., Solomon M. R. *Social media marketing*. Edinburg, Pearson, 2014. 238 p.

21. Samarukha V. I., Gulyaeva L. V. Methods and directions of modernization of social sphere. *Modernizatsiya sotsial'noi sfery munitsipal'nykh obrazovaniy sibirskogo regiona kak osnovy povysheniya kachestva zhizni naseleniya. Materialy Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi Internet-konferentsii* [Modernization of Siberian region municipalities social sphere as a basis for improving quality of life for people. Materials of All-Russian Research Internet Conference], Irkutsk, 2013, pp. 26–34. (In Russian).

22. Sedykh O. G. Issues of social work resource support. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2010, no. 5, pp. 49–56. Available at: <http://brj-bguep.ru/reader/article.aspx?id=13882>.

## ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Нефедьева Е. И. Информационная открытость и доступность как направление социального маркетинга (на примере учреждений социального обслуживания) / Е. И. Нефедьева, А. И. Гуляева // Вопросы теории и практики журналистики. — 2018. — Т. 7, № 3. — С. 459–481. — DOI: 10.17150/2308-6203.2018.7(3).459-481.

## FOR CITATION

Nefedieva E. I., Gulyaeva A. I. Information Openness and Accessibility as a Direction of Social Marketing (by the Example of Social Service Institutions). *Voprosy teorii i praktiki zhurnalistiki = Theoretical and Practical Issues of Journalism*, 2018, vol. 7, no. 3, pp. 459–481. DOI: 10.17150/2308-6203.2018.7(3).459-481. (In Russian).