

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>

World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2020, №1, Том 11 / 2020, No 1, Vol 11 <https://sfk-mn.ru/issue-1-2020.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/32SCSK120.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Головина О.В., Черней С.В., Забелина Н.В. Организация информационной поддержки в учреждениях социального обслуживания семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья // Мир науки. Социология, филология, культурология, 2020 №1, <https://sfk-mn.ru/PDF/32SCSK120.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Golovina O.V., Cherney S.V., Zabelina N.V. (2020). Organization of information support in social service institutions for families raising children with limiting opportunities. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*, [online] 1(11). Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/32SCSK120.pdf> (in Russian)

**УДК 316**

**Головина Ольга Владимировна**

ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения, Курск, Россия  
Специалист центра довузовской подготовки  
E-mail: [golovinaov@kursksmu.net](mailto:golovinaov@kursksmu.net)

**Черней Светлана Валерьевна**

ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения, Курск, Россия  
Старший преподаватель кафедры «Социальной работы и безопасности жизнедеятельности»  
Начальник центра довузовской подготовки  
E-mail: [sazonovasv@kursksmu.net](mailto:sazonovasv@kursksmu.net)

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=680657](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=680657)

**Забелина Наталия Васильевна**

ФГБОУ ВО «Курский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения, Курск, Россия  
Доцент кафедры «Социальной работы и безопасности жизнедеятельности»  
Кандидат социологических наук  
E-mail: [nzabelinan@mail.ru](mailto:nzabelinan@mail.ru)

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=680767](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=680767)

## **Организация информационной поддержки в учреждениях социального обслуживания семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья**

**Аннотация.** В статье представлены пути осуществления информационной поддержки в системе социального обслуживания. Информационная поддержка осуществляется посредством использования каналов различного характера, которые, в свою очередь, имеют свои преимущества и недостатки. Использование официальных источников позволяет гражданам получить наиболее достоверную информацию, узнать о различных мерах поддержки, реализуемых на разных уровнях, получить доступ к той или иной услуге, а также узнать, куда можно обратиться за получением данных услуг. Все каналы четко выполняют свои основные функции и помогают клиентам учреждений социального обслуживания легче справляться со своими проблемами. Однако использование такого канала, как Интернет является наиболее доступным, перспективным направлением. Посредством Интернет-ресурсов можно найти наиболее полную, подробную, актуализированную информацию о любых мерах социальной поддержки. Информационная поддержка населения в сфере социального обслуживания связана с качеством и уровнем жизни человека.

В статье отражены данные исследования организации информационной поддержки в учреждениях социального обслуживания семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья в сфере информационной открытости и информационной поддержки данной категории семей в Курской области. Полученные данные свидетельствуют, что родители детей, имеющих инвалидность, активно используют интернет технологии для поиска необходимой им информации. Интернет-ресурсы, на их взгляд, отличаются оперативностью, динамичностью представления информации, регулярностью обновления, разнообразием и полнотой информации. Официальные сайты учреждений социального обслуживания соответствуют нормам и требованиям законодательства, но не часто подвергаются изменениям и усовершенствованию.

**Ключевые слова:** информационная поддержка; информационное пространство; информирование населения; информационные ресурсы; социальное обслуживание

### Введение

На данный момент в современной России постепенно формируются условия для создания активного, целенаправленного обеспечения населения полной и достоверной информацией, в том числе и в сфере социального обслуживания населения. В последнее время в отечественной социологии ведется активный поиск для решения проблемы достаточной информационной поддержки социального обслуживания населения и его основных направлений, которые рассматриваются как одна из важнейших составляющих совершенствования системы современного социального развития.

Определение понятия «информационная поддержка», ее становление и развитие, применение информационных технологий в социальном обслуживании отражено в научных работах Е.И. Холостовой [1–3], Е.И. Гасумовой [4; 5], Т.В. Самохваловой [6]. Региональный опыт применения информационных технологий органами социальной защиты населения рассматривался в работах М.И. Маллаевой и Б.И. Койчакаевой [7], Т.О. Закомолдиной [8].

Вопрос доступа человека к получению информации в сфере социальной защиты достаточно важен, так как он напрямую влияет на качество полученной социальной услуги этой личностью. Кроме этого, доступ человека к информации в настоящее время связан с такими категориями, как социальное благополучие населения, здоровье человека, качество и уровень его жизни. Следовательно, доступ к информации в сфере социальной защиты предотвратит оказание не соответствующих стандартам социальных услуг и предоставление некачественных услуг [4].

Развитие и функционирование всей социальной сферы жизнедеятельности общества не может происходить без ее открытости, поэтому обмен информацией – важнейшее условие взаимодействия. В институте социальной защиты этот процесс возникает между поставщиком и получателем социальных услуг.

В современном мире, который столь динамично и стремительно развивается, трудно представить возможности учреждений социального обслуживания по удовлетворению потребностей в различных социальных услугах без масштабного информационного сопровождения, без использования информационно-коммуникативных технологий и средств коммуникации.

## Методы и результаты

Информационная поддержка может быть определена как вид социальной поддержки и помощи, заключающийся в предоставлении данных, которые необходимы для решения жизненных проблем личности.

Также под информационной поддержкой можно понимать социально-консультативные услуги в целостном процессе социального обслуживания. Ведь она предполагает информационное сопровождение и обеспечение нуждающегося информацией [9].

В сфере социального обслуживания информационную поддержку понимают как справедливое распределение информации, которая требует обеспечения необходимыми ресурсами, а также равный, независимый доступ к необходимым социальным данным. Другими словами, доступность человека к информации социального характера играет важную роль в равномерном распределении благ, обеспечении достойного уровня, качества жизни как отдельно взятого человека, так и всего общества как социальной системы [5].

Информационная поддержка в сфере социального обслуживания формируется в информационном пространстве.

Понятие информационного пространства сформулировано в статье М.В. Катковой [10]. На наш взгляд, это определение достаточно универсально, применимо к различным сферам коммуникативной деятельности, в том числе и к социальной сфере.

Согласно М.В. Катковой, под информационным пространством необходимо понимать сформированную под влиянием истории, правовых факторов форму скоординированных и структурированных информационных ресурсов, позволяющих аккумулировать результаты коммуникативной деятельности людей [10].

Информационное пространство в социальной сфере позволяет представлять деятельность социальных служб и объединять информационные ресурсы, востребованные как поставщиками, так и потребителями социальных услуг.

Информационные ресурсы – это отдельные документы, массивы документов в виде бумажных носителей, баз данных, фондов, многочисленных архивов, библиотек и информационных систем.

Для доведения информации до целевой аудитории в системе социального обслуживания используют такой метод, как метод информирования.

Информирование населения – это доведение до граждан через средства массовой информации и по иным каналам связи данных о видах социальной поддержки, службах и центрах ее предоставляющих.

Информированность же можно понимать как результат процесса информирования, то есть обладание переданными субъекту сведениями [1].

В целом мир информационных технологий дает огромные возможности доступа к информации в сфере социального обслуживания населения. Доступ осуществляется с помощью печатных, электронных и сетевых каналов коммуникации следующими путями:

1. непосредственным, традиционным образом, путем представления информации в виде стендов, буклетов, памяток, информационных табло и просто в виде устной информации сотрудников социальных служб;
2. с помощью средств массовой информации, которая предполагает использование газет, журналов, книг, разнообразной печатной продукции, также сюда относят радио и телевидение;

3. посредством Интернет-ресурсов, которые помогают в поиске наиболее полной, подробной, актуализированной информации о необходимых мерах социальной поддержки и любых социальных услугах, предоставляемых поставщиком социальных услуг. Преимуществом этого канала является то, что за счет длительного хранения информации к данным можно обращаться неограниченное количество раз в любой момент времени, удобный получателю данных. Использование официальных Интернет-источников дает возможность гражданам получить наиболее достоверную информацию, узнать о различных мерах социальной поддержки, реализуемых на разных уровнях, получить электронный доступ к той или иной услуге, а также узнать, куда можно обратиться за получением данных услуг [11].

Выполнение основной цели государственной политики в области построения гражданского общества в России во многом зависит от возможности придерживаться принципов социальной справедливости во всех сферах общественной жизни.

Справедливое распределение информации – это создание условий для формирования устойчивой системы, обеспечивающей равный доступ к информации, вне зависимости от социальных, экономических, политических, религиозных и иных факторов [4].

Немаловажное значение в области реализации информационной политики имеет обеспечение достоверности, доступности и достаточности данных, черпаемых из информационных ресурсов [5].

Именно поэтому необходимо создание гарантий предоставления как информационной поддержки, так и информационной открытости о функционировании системы социальной защиты и социального обслуживания в целом, которые были бы закреплены в ряде нормативно-правовых актов нашей страны. Так, в статьях 24 и 29 Конституции Российской Федерации содержатся все основополагающие положения о средствах для осуществления свободного поиска, получения, ознакомления, анализа, изучения и распространения информации, затрагивающей права и свободы каждого гражданина.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» все достоверные материалы о работе государственных органов всех уровней и структур, а также учреждений здравоохранения, социальной защиты и социального обслуживания должны находиться в свободном доступе и быть открыты для легкодоступного ознакомления. Любые организации и отдельные граждане имеют право выполнять поиск для получения любого рода информации, из любых удобных источников без обоснования необходимости ее получения. Все органы и структуры обязаны обеспечить доступ к необходимым данным, включая информационно-коммуникативные сети. Другими словами, в данном базовом законе указано, что в информационную сферу уже заложены основы, с помощью которых происходит реализация прав гражданина на беспрепятственный доступ к информации. В законе раскрыты все нормы Конституции Российской Федерации и учтена обязанность органов власти по созданию информационных ресурсов, способствующих всесторонней информационной поддержке граждан.

Согласно Федеральному закону от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» самым важным требованием, предъявляемым к учреждению социального обслуживания, является создание и поддержание собственного сайта. Это требование позволяет потенциальному клиенту социальных служб, являющимся пользователем сети Интернет, узнавать о существующих в регионе учреждениях социального обслуживания, о видах социальных услуг, которые они предоставляют, о возможных формах осуществления социального обслуживания. Доступность такого рода информации может выступать критерием качества жизни и благополучия социальных групп [2].

Информационное сопровождение деятельности учреждений социального обслуживания обеспечивает сбор, обработку и распространение социальной информации через коммуникационные каналы, а также ее доведение до получателей социальных услуг [12].

Контроль над обеспечением доступности и достаточности информации осуществляют федеральные органы государственной власти.

К основным полномочиям федерального органа государственной власти в сфере социального обслуживания можно отнести установление порядка размещения и обновления информации об учреждении, предоставляющем социальные услуги, который содержит в себе условия к содержанию, виду и форме предоставления определенной, достоверной и полноценной информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет.

В обязанности органов государственной власти субъектов Российской Федерации входит предоставление беспрепятственного и бесплатного доступа к информации, касающейся всех поставщиков социальных услуг в регионе, о сроках и порядке предоставления ими социальных услуг. Доступ к информации осуществляется через средства массовой информации и через официальные сайты учреждений.

Так или иначе, органы власти всех уровней обязаны следить за размещением информации о поставщике социальной услуги не только в глобальной сети Интернет, но и обращать внимание на их информационное сопровождение с помощью иных каналов связи [13].

Одним из основных элементов эффективности деятельности учреждения социального обслуживания населения является использование разного рода технологий, в том числе и информационных. Использование сети Интернет учреждениями социального обслуживания населения, благодаря ее современным характеристикам и свойствам, может в значительной степени увеличить эффективность их деятельности [2].

Родители, воспитывающие детей с ограниченными возможностями, наиболее остро нуждаются в получении достоверной и полной информации о возможностях предоставляемых им социальными службами. Ведь от полноты и своевременности информации может зависеть процесс реабилитации ребенка, своевременное развитие утраченных либо несформированных навыков. Также информационная поддержка данных семей направлена на рекламирование социальных услуг, их эффективности. Задолго до появления сети Интернет родители детей-инвалидов объединялись в ассоциации и клубы, чтобы обмениваться информацией, касающейся заболевания ребенка.

Профессиональная социальная поддержка семьи в глобальной сети представляет собой создание официальных сайтов учреждений социального обслуживания граждан, которые находятся в свободном доступе и добросовестно выполняют свои функции и все требования, которые стоят перед ними, предоставляя проверенную и достоверную информацию клиентам.

К непрофессиональной информационной поддержке семей, имеющих ребенка-инвалида, можно отнести различного рода веб-форумы, которые содержат в себе житейские нравоучения и советы, осуждения и различные мнения на определенную проблематику, сайты, на которых описаны жизненные истории людей, столкнувшихся с подобной проблемой или оказавшихся в схожей ситуации. Более того, сюда входят аккаунты в социальных сетях, в которых можно получить доступ к различным фотографиям, обсуждениям и предложениям отдельной семьи.

Среди проблем обеспечения равного доступа к информационной поддержке населения можно назвать разницу в возрасте граждан, месте проживания, степени ограничения здоровья человека, уровне его социальной адаптации, образования и культуры.

С целью изучения организации информационной поддержки в учреждениях социального обслуживания семей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, нами было проведено исследование, в ходе которого были проанализированы web-сайты учреждений социального обслуживания, осуществляющих работу с данной категорией семей. Также нами был осуществлен анализ состояния деятельности в сфере информационной открытости и информационной поддержки семей с детьми-инвалидами в областном казенном учреждении социального обслуживания Курской области «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского».

Анализ сайтов учреждений, оказывающих информационную поддержку различным категориям семей, в том числе и семьям, воспитывающим детей с ограниченными возможностями здоровья, осуществлялся в соответствии с требованиями к профессиональным информационным ресурсам, размещенным в сети Интернет, заключенными в статье 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

К учреждениям, непосредственно оказывающим помощь семьям, воспитывающим ребенка с ограниченными возможностями здоровья, в Курской области относятся областное казенное учреждение социального обслуживания Курской области «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского», областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания Курской области «Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей», областное бюджетное учреждение стационарного социального обслуживания «Железногорский детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Надежда», областное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр «Забота» города Курска Курской области», межрайонные центры социальной помощи семье и детям, районные комплексные центры социального обслуживания населения.

Проанализировав официальные сайты указанных выше учреждений социального обслуживания населения, нами сделан вывод о том, что все учреждения добросовестно и в полном объеме выполняют все предъявленные требования согласно законодательству Российской Федерации. Ни у одного учреждения не было выявлено серьезных нарушений или недостатка определенного рода информации. Однако большинство сайтов нуждаются в модернизации, поскольку, несмотря на постоянное информационное обеспечение и развитость сайтов, к сожалению, актуализация данных происходит нерегулярно, а на некоторых не обновляется в течение нескольких лет.

Анализ состояния деятельности в сфере информационной открытости и информационной поддержки семей с детьми-инвалидами проводился нами на основе результатов социологического исследования с применением метода анкетирования. Для проведения анкетирования был разработан авторский инструментарий (анкета) включающий в себя вопросы, связанные с использованием респондентами различных каналов коммуникации для получения информации о социальных услугах.

Опрос проводился в феврале 2020 г. на базе областного казенного учреждения социального обслуживания Курской области «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского» (ОКУСОКО «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского»), где нами были опрошены родители в возрасте от 30 до 50 лет, дети которых проходили курс

реабилитации в данный период времени в этом учреждении социального обслуживания. Анкетирование носило анонимный характер, для оценки собственного мнения родителей были введены открытые и полужакрытые вопросы. Результаты анкетирования были обобщены и проанализированы автором с использованием стандартных офисных пакетов MS Office (Excel).

По мнению родителей, наиболее удобным источником информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения для них являются специалисты социальной работы (100,0 % опрошенных), официальные сайты учреждений (80,0 %), медицинский персонал (70,0 %) и телевидение (30,0 %). Такие каналы связи, как социальные сети, радио и печатные СМИ не являются популярными источниками информации, их выбрали лишь 10,0 % респондентов.

В ходе исследования мы выяснили, что наиболее удобной формой получения информации о деятельности учреждений социального обслуживания населения для родителей детей с ограниченными возможностями здоровья является получение информации от квалифицированных специалистов в виде ответов на вопросы (100,0 %), поиск информации в сети Интернет (60,0 %), просмотр видеороликов на интересующую тему (50,0 %), присутствие на лекциях и семинарах по определенной проблематике и изучение специальной литературы (30,0 %). Следовательно, родителям детей с ограничениями проще получать информацию в виде ответов на вопросы, которые они могут задавать как лично специалисту, так и опосредованно с использованием сети Интернет.

Уровень своей правовой и информационной грамотности родители оценили как высокий (8.0 баллов). 10-бальная шкала позволяла оценить ответы, начиная с полной «безграмотности» (1.0 балл) до полной «грамотности» (10.0 баллов). Большинство родителей хорошо осведомлены о своих правах и правах своих детей, имеют достаточное количество информации, которая помогает им справляться с рядом проблем, которые испытывают семьи, имеющие ребенка-инвалида. Несмотря на это, 100,0 % опрошенных с удовольствием принимали бы участие в онлайн-консультациях и дистанционных вебинарах с привлечением специалистов (психиатр, невролог, педиатр, специальный психолог, дефектолог/логопед, юрист и др.), поскольку посчитали бы это полезным.

В результате опроса нам также удалось выяснить, что большинство респондентов используют официальные сайты учреждений социального обслуживания населения, но заходят на них только по необходимости. Регулярно (чаще, чем один раз в две недели) посещают их только лишь 30,0 % опрошенных.

Все родители знают о существовании и активно используют официальный сайт ОКУСОКО «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского». Среди разделов сайта чаще всего они посещали «Главную страницу сайта» (100,0 % опрошенных родителей), раздел «Информация» (80,0 %), «Документы» (70,0 %), «Контактная информация» (50,0 %), «Новости» (20,0 %). Наиболее невостребованными разделами оказались «Электронный ресурс» и «Карта сайта».

Опросив родителей, мы также выяснили, что лишь 10,0 % связывались администрацией ОКУСОКО «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского» при помощи электронной почты или иных социальных сетей, остальные 90,0 % считают, что это не самый удобный для них способ взаимодействия с руководством реабилитационного центра.

Все опрошенные родители оценивали качество предоставляемых услуг на сайте ОКУСОКО «Областной медико-социальный реабилитационный центр имени преподобного Феодосия Печерского».

Проведенное нами исследование показало, что родители детей, имеющих инвалидность, активно используют интернет-технологии для поиска необходимой им информации. По их мнению, Интернет-ресурсы отличаются оперативностью, динамичностью представления информации, регулярностью обновления, разнообразием и полнотой информации. Официальные сайты учреждений социального обслуживания соответствуют нормам и требованиям законодательства, но зачастую разработаны несколько лет назад, не часто подвергаются изменениям и усовершенствованию. Обобщая вышеизложенное, считаем, что для совершенствования информационной поддержки в учреждениях социального обслуживания семей, воспитывающих детей-инвалидов необходимо:

1. Установление единого дизайна для оформления официальных сайтов учреждений социального обслуживания населения. Это необходимо, в первую очередь, для упрощения поиска информации, сокращения времени для изучения каждого отдельного сайта государственного учреждения и упрощения системы пользования им.
2. Внесение большего количества информации в формате фото- и видеоматериалов, создание или обновление галерей. Данный раздел сайта поможет его посетителям наглядно увидеть те социальные услуги, которые предоставляет данная организация.
3. Создание на сайте отдельной категории «Часто задаваемые вопросы». Данный пункт должен будет содержать в себе вопросы, которые клиенты чаще всего задают специалистам, как на индивидуальных консультациях, так и в рубрике «Вопрос-ответ». Именно данная категория поможет уменьшить количество постоянно задаваемых вопросов, тем самым поможет сэкономить время специалистов.
4. Формирование отдельного раздела, обеспечивающего возможность проведения вебинаров, онлайн-консультаций, дистанционного общения родителя и специалистов для успешного взаимодействия и скорейшего решения возникших проблем.
5. Установление временного регламента обновления сайтов.

Подводя итог можно сделать вывод о том, что в сфере социального обслуживания сформировалось информационное пространство, в котором осуществляется информационная поддержка абсолютно различных категорий населения, в том числе и семей, где воспитываются дети с ограниченными возможностями здоровья. Способы информирования населения претерпели существенные изменения благодаря переменам в жизни общества, развитию информационной сферы и развитию законодательной базы в данной сфере.

Информационная поддержка осуществляется посредством использования каналов различного характера, которые, в свою очередь, имеют свои преимущества и недостатки. Использование официальных источников позволяет гражданам получить наиболее достоверную информацию, узнать о различных мерах поддержки, реализуемых на разных уровнях, получить доступ к той или иной услуге, а также узнать, куда можно обратиться за получением данных услуг.

Инновации, внедренные в сфере обеспечения информационной открытости системы социальной защиты, способствовали повышению информированности населения. Основным направлением развития информационной открытости системы социальной защиты выступает расширение спектра электронных услуг, их рекламирование и общедоступность на всех возможных федеральных и региональных порталах [3].



## ЛИТЕРАТУРА

1. Холостова Е.И. Глоссарий социальной работы / Е.И. Холостова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К». 2015. – 306 с.
2. Холостова Е.И., Климантова Г.И. Энциклопедия социальных практик поддержки инвалидов в Российской Федерации // Активная поддержка родителей детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>». 2015. С. 577–590.
3. Холостова Е.И., Климантова Г.И. Энциклопедия социальных практик поддержки инвалидов в Российской Федерации // Социальное сопровождение семей, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>». 2015. С. 609–620.
4. Гасумова С.Е. Анализ гарантий доступа к информации о социальной защите в сети Интернет в России и Великобритании // Вестник Башкирского университета. 2014. Т. 19. N 3. С. 1036–1039.
5. Гасумова С.Е. Противоречия в обеспечении доступа населения к информационным ресурсам социальной сферы // Вестник Пермского университета. 2011. N 1. С. 68–76.
6. Самохвалова Т.В. Проблемы использования информационно-коммуникационных технологий в сфере социальных услуг // Политика, экономика и инновации. 2015. № 2 (3). С. 4.
7. Майллаева М.И., Койчакаева Б.И. Применение информационных технологий как фактор повышения качества социальных услуг // Вестник экспертного совета. 2015. №. 2. С. 122–126.
8. Закомолдина Т.О. Информационная поддержка принятия решений органами социальной защиты населения на региональном и местном уровнях. Самара: Изд-во Самар. гум. акад., 2003.
9. Месведова И.А. Методика формирования системы информационной поддержки субъектов социального партнерства: учебно-методическое пособие. Из-во бюдж. учр. Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания». 2015. С. 5–30.
10. Каткова М.В. Понятие «информационное пространство» в современной социальной философии // Известия Саратовского университета. 2018. №. 2. С. 23–26.
11. Мелюхин И.С. Информационное общество: истоки, проблемы, тенденции развития. И.С. Мелюхин // М.: Изд-во Москва. – 2017. – С. 67–69.
12. Захарова Н.М. Информационная открытость системы социальной защиты населения // Экономика. Налоги. Право. 2017. N 4. С. 137–144.
13. Зубкова Т.С. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи // М.: Изд. 2014. 26 с.

**Golovina Olga Vladimirovna**

«Kursk state medical university» of the ministry of Health of the Russian Federation, Kursk, Russia  
E-mail: golovinaov@kursksmu.net

**Cherney Svetlana Valer'evna**

«Kursk state medical university» of the ministry of Health of the Russian Federation, Kursk, Russia  
E-mail: sazonovasv@kursksmu.net

**Zabelina Natalya Vasil'evna**

«Kursk state medical university» of the ministry of Health of the Russian Federation, Kursk, Russia  
E-mail: nzabelinan@mail.ru

## **Organization of information support in social service institutions for families raising children with limiting opportunities**

**Abstract.** The article presents ways of implementation of information support in the social service system. Information support is provided through the use of various channels, which, in turn, have their advantages and disadvantages. Using official sources allows citizens to get the most reliable information, find about various support measures implemented at different levels, get access to a particular service, as well as find out where you can apply for these services. All channels clearly perform their main functions and help clients of social service institutions to cope with their problems more easily. However, the use of such a channel as the Internet is the most accessible and promising direction. Through online resources, you can find the most complete, detailed, up-to-date information about any social support measures. Information support of the population in the sphere of social services is related to the quality and standard of life of a person.

The article reflects research data of the organization of information support in social service institutions for families raising children with limiting opportunities in the field of information openness and information support for this category of families in the Kursk region. The obtained data show that parents of children with limiting opportunities actively use Internet technologies to find the necessary information. Internet resources, in their opinion, are characterized by efficiency, dynamic presentation of information, regular updates, variety and completeness of information. The analyzed official websites of social service institutions comply with the norms and requirements of the law, but they are not often subject to changes and improvements.

**Keywords:** information support; information space; informing of the population; information resources; social services

### **REFERENCES**

1. Kholostova E.I. (2015). Glossariy sotsial'noy raboty. [*Social Work Glossary.*] Moscow: Publishing and Trading Corporation "Dashkov and K", p. 306.
2. Kholostova E.I., Klimantova G.I. (2015). Ehntsiklopediya sotsial'nykh praktik podderzhki invalidov v Rossiyskoy Federatsii // Aktivnaya podderzhka roditeley detey-invalidov i detey s ogranichennymi vozmozhnostyami zdorov'ya. [*Encyclopedia of social practices for the support of persons with disabilities in the Russian Federation // Active support for parents of children with disabilities and children with disabilities.*] Moscow: Publishing and Trading Corporation "Dashkov and K", pp. 577–590.

3. Kholostova E.I., Klimantova G.I. (2015). Ehntsiklopediya sotsial'nykh praktik podderzhki invalidov v Rossiyskoy Federatsii // Sotsial'noe soprovozhdenie semey, imeyushchikh detey-invalidov i detey s ogranichennymi vozmozhnostyami zdorov'ya. [Encyclopedia of social practices for supporting disabled people in the Russian Federation // Social support for families with children with disabilities and children with disabilities.] Moscow: Publishing and Trading Corporation "Dashkov and K", pp. 609–620.
4. Gasumova S.E. (2014). Analysis of guarantees of access to information on social protection on the Internet in Russia and the UK. *Bulletin of the University of Bashkir*, 3(19), pp. 1036–1039 (in Russian).
5. Gasumova S.E. (2011). Contradictions in ensuring access of the population to information resources of the social sphere. *Bulletin of Perm University*, 1, pp. 68–76 (in Russian).
6. Samokhvalova T.V. (2015). Problems of using information and communication technologies in the field of social services. *Politics, Economics and Innovations*, 2(3), p. 4 (in Russian).
7. Mayllaeva M.I., Koychakaeva B.I. (2015). The use of information technology as a factor in improving the quality of social services. *Expert Council Bulletin*, 2, pp. 122–126 (in Russian).
8. Zakomoldina T.O. (2003). Informatsionnaya podderzhka prinyatiya resheniy organami sotsial'noy zashchity naseleniya na regional'nom i mestnom urovnyakh. [Information support for decision-making by social protection authorities at the regional and local levels.] Samara: Publishing House of the Samara Humanitarian Academy.
9. Mesvedova I.A. (2015). Metodika formirovaniya sistemy informatsionnoy podderzhki sub"ektov sotsial'nogo partnerstva: uchebno-metodicheskoe posobie. [Methodology for the formation of a system of information support for the subjects of social partnership: a training manual.] Khanty-Mansi Autonomous Okrug – Yugra: "Methodological Center for the Development of Social Services, pp. 5–30.
10. Katkova M.V. (2018). The concept of "information space" in modern social philosophy. *News of Saratov University*, 2, pp. 23–26 (in Russian).
11. Melyukhin I.S. (2017). Informatsionnoe obshchestvo: istoki, problemy, tendentsii razvitiya. [Information Society: Sources, Problems, Development Trends.] Moscow: Moscow Publishing House, pp. 67–69.
12. Zakharova N.M. (2017). Informational openness of the system of social protection of the population. *Economics. Taxes. Right*, 4, pp. 137–144 (in Russian).
13. Zubkova T.S. (2014). Organizatsiya i sodержание raboty po sotsial'noy zashchite zhenshchin, detey i sem'i. [Organization and content of work on social protection of women, children and families.] Moscow, p. 26.