

Секция «Социальные, гуманитарные исследования и технологии»

**Сервис-дизайн в социальной сфере: разработка решений для поддержки многодетных семей.**

***Ударцев Никита Прокопьевич***

*Студент (магистр)*

Алтайский государственный университет, Факультет социологии, Кафедра психологии коммуникаций и психотехнологий, Барнаул, Россия

*E-mail: n.udartsev@mail.ru*

В условиях современной демографической политики Российской Федерации поддержка многодетных семей выступает приоритетным вектором обеспечения национальной безопасности и социального благополучия. Однако, несмотря на расширение перечня преференций, семьи сталкиваются с существенными проблемами. Им трудно ориентироваться в обилии законов и нормативных актов, меры государственной поддержки часто разобщены по разным ведомствам, а статус многодетной семьи приходится подтверждать справками. Для таких регионов, как Алтайский край, где большая часть населения живёт в сельской местности и удалена от районных центров, проблема доступности помощи стоит особенно остро, требуя пересмотра классических патерналистских моделей взаимодействия государства и гражданина.

Качество жизни многодетных семей напрямую связано с состоянием и гибкостью социальной инфраструктуры. По мере цифровой трансформации государственного сектора возрастает потребность не только в количественном увеличении мер поддержки, но и в качественном изменении методов их доставки до конечного потребителя. И именно сервис-дизайн позволит качественно внедрить подходы клиентоориентированности в процесс социального обслуживания, основываясь на принципах межведомственной системной работы органов государственной власти, представителей некоммерческого сектора, социально-ориентированного бизнеса и самих граждан. В его основе лежат ключевые принципы: человекоцентричность, сотворчество, последовательность и целостность [3]. Такой подход позволит превратить сложную государственную процедуру в понятный и удобный сервис.

Отечественный опыт подтверждает эффективность сервисного подхода. В Республике Саха (Якутия) проект «Под присмотром» обеспечивает родителям возможность временной разгрузки через сеть сертифицированных помощников. Московская область внедрила комплексную услугу «Многодетная семья», работающую по принципу «одной кнопки» [1]. В ряде регионов внедрение цифровых удостоверений позволило автоматизировать подтверждение льготного статуса. Адаптация этих практик для Алтайского края через интеграцию региональных льгот в единый цифровой профиль является перспективным направлением развития региона.

В данной работе предлагаются два проектных решения для системы «Госуслуги», направленных на устранение избыточных процедур.

Первое - автоматизация налоговых преференций. Текущий порядок реализации налоговых прав, закрепленный в статье 218 Налогового кодекса РФ, носит исключительно заявительный характер [2]. Для получения стандартного налогового вычета (который с 2025 года составляет 2 800 рублей на первых двух детей и 6 000 рублей на третьего и последующих) родитель обязан лично предоставить пакет документов работодателю. Основная сложность заключается в высокой административной нагрузке на семью: необходимость сбора копий документов и написания заявлений часто приводит к тому, что семьи годами не используют свои льготы. Проектное решение заключается в создании системы беспшовного взаимодействия между реестрами ЗАГС и налоговой службой. Идея состоит в

автоматической передаче данных о праве на льготу напрямую работодателю через личный кабинет «Госуслуг». Это исключает участие родителя как посредника в передаче справок. Экономический эффект внедрения очевиден: например, семья с четырьмя детьми, которая ранее не подавала документы, сможет автоматически сохранять в своем бюджете более 27 000 рублей в год.

Второе решение - цифровой ваучер на дополнительное образование и отдых. Сейчас распределение квот на посещение кружков и пребывания в детских лагерях требует регулярного документального подтверждения статуса в каждой организации отдельно. Проблема заключается в разобщенности ведомственных баз данных. Предлагаемое решение - создание единого цифрового реестра образовательных квот, привязанного к профилю ребенка. Вместо бумажных справок вводится цифровая справка: при записи в секцию статус проверяется автоматически. Это обеспечивает прозрачность распределения мест и позволяет родителям видеть баланс льгот в режиме реального времени. Реализация идеи сократит время на административное сопровождение на 70-80%, высвобождая ресурс родителей для воспитания детей.

В совокупности предложенные проекты позволяют перейти к модели «невидимого государства», где социальная поддержка оказывается проактивно, опираясь на цифровой профиль семьи, а не на количество поданных ею бумажных заявлений.

Подводя итог, следует подчеркнуть, что переход к модели сервис-дизайна в социальной сфере является необходимым условием для реального повышения качества жизни многодетных семей. Предложенные решения - от автоматизации налоговых вычетов до создания единого цифрового реестра образовательных квот - направлены на создание «невидимого государства», которое поддерживает гражданина незаметно и своевременно.

### **Источники и литература**

- 1) Бородина О. Д. Инновационные формы социального обслуживания [Электронный ресурс]. URL: <https://applied-research.ru/ru/article/view?id=8575>.
- 2) Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ [Электронный ресурс]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28165/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/).
- 3) Сипунова Н. В. Технология сервис-дизайна как инструмент развития института социального обслуживания населения. [Электронный ресурс]. URL: [https://nbpublsh.com/library\\_read\\_article.php?id=71789](https://nbpublsh.com/library_read_article.php?id=71789).

### **Иллюстрации**



## СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований

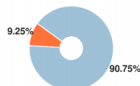
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Алтайский государственный университет»

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ ANTIPLAGIAT.VUZ

Автор работы: Ударцев Н П  
Самочитирование рассчитано для: Ударцев Н П  
Название работы: SERVIS-DIZAJN\_V\_SOTsIAL\_NOJ\_SFERE\_RAZRABOTKA  
Тип работы: Статья  
Подразделение: Кафедра социальной и молодежной политики

### РЕЗУЛЬТАТЫ

СОВПАДЕНИЯ	9.25%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	90.75%
ЦИТИРОВАНИЯ	0%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%
ИИ-КОНТЕНТ	0%



ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 06.04.2025

Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.1-2, библиография с.2

Модули поиска: Переводные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Кольцо вузов; Кольцо вузов (переводы и перефразирования); Переводные заимствования; Перефразирования по коллекции IEEE; Перефразирования по Коллекции открытых публикаций международных издательств; Коллекция НБУ; Переводные заимствования по базе публикаций открытого доступа PubMed; Перефразированные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Шаблонные фразы; Патенты СССР, РФ, СНГ; Цитирование; ИПО Адилет; Коллекция открытых публикаций международных издательств; Профессиональная лексика; СМИ России и СНГ; IEEE; Перефразирования по базе публикаций открытого доступа PubMed; Рувики; PubMed; Переводные заимствования...

Работу проверил: Щеглова Д.К.

ФИО проверяющего

Дата подписи:

Подпись проверяющего



Чтобы убедиться в подлинности справки, используйте QR-код, который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего. Предоставленная информация не подлежит использованию в коммерческих целях.

Рис. : Справка о результате проверки тестового документа на наличие заимствований. Антиплагиат.VUZ