

**Люткене Галина Викторовна**

канд. полит. наук, доцент

АНО ВО «Российский новый университет»

г. Москва

## **К ВОПРОСУ О ЦИФРОВИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАК ОСНОВЫ ДЛЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

***Аннотация:** в статье рассматривается цифровизация социальных услуг в условиях цифровой экономики. Автор отмечает универсальность и практическую необходимость цифровых технологий в повседневной практике социального обслуживания в оказании профессиональной помощи и поддержки людям разных возрастных групп.*

***Ключевые слова:** цифровизация, социальные услуги, получатели социальных услуг, социальное обслуживание.*

В условиях глобализации экономических процессов на первое место выходит задача наиболее полного и качественного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг. Управление развитием сферы социальных услуг сегодня объективно ориентируется на задачи становления цифровой экономики России.

Новая государственная политика в форме госпрограммы «Цифровая экономика Российской Федерации» была принята в 2017 г. Значительное место в программе отводится созданию цифровых платформ в главных направлениях социально-экономической жизни в России. В декабре 2018 года правительство утвердило разработанный Минтрудом «План мероприятий по повышению эффективности предоставления мер социальной защиты (поддержки), социальных услуг в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи», который является составляющей проекта «Цифровая экономика». Был совместный запуск Единой государственной информационной системы социального обеспе-

чения (ЕГИССО) с ПФР для расчета и предоставления мер социальной поддержки в России как на федеральном, так и на региональном уровне. Посредством ЕГИССО выполняется создание базы данных с воспроизведением всего процесса взаимодействия с гражданином, начиная с его обращения [3, с. 3].

В 2019 году Федеральный закон от 17.07.1999 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» был дополнен статьей 5.2, расширившей способы информирования населения:

с 1 декабря 2020 года узнать о льготах можно в личном кабинете на портале госуслуг;

с 1 июля 2021 года работает единый кол-центр;

с 1 января 2022 года получить информацию можно при личном посещении органов государственной или муниципальной власти, а также МФЦ.

До 2021 года Минтруд унифицирует для всех регионов процесс назначения мер социальной поддержки с использованием Единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО).

На сегодняшний день определений цифровизации существует множество. Цифровизация (digitalization) – это изначально создание нового продукта в цифровой форме. Поэтому ключевое отличие цифровизации состоит в создании нового инновационного цифрового продукта, с новым функционалом и потребительскими свойствами. Здесь имеется в виду не только установка современного оборудования или программного обеспечения, но и важные изменения в подходах к управлению, корпоративной культуре, внешних коммуникациях.

Благодаря распространению цифровых технологий и платформенных решений значительно улучшаются показатели качества и скорости обслуживания граждан, растет уровень доступности, технологичность услуг, надежность их результата. Так, например, в России уже созданы и активно работают многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Всего в центрах «Мои документы» предоставляются федерального уровня 29 услуг и 100–150 региональных и муниципальных услуг, в основном, в сфере социального обеспечения.

В период пандемии COVID-19 ускорились процессы цифровизации, возникла насущная потребность в активизации развивавшихся в последние годы цифровых технологий по реализации мер социальной поддержки населения. И, в рамках национальной программы, усиливается поддержка развития цифровых технологий, цифровой трансформации компаний, госуправления, образования и социальной сферы.

Вряд ли надо доказывать, что пандемия затрагивает практически все стороны общественной жизни, и не ограничивается только сферой медицины и здравоохранения. Режим самоизоляции увеличил роль в повседневной жизни людей онлайн-ового сетевого пространства, также поменялись масштаб и характер российских интернет-практик. Значительная часть работников перешла в режим так называемых «хоум-офисов», большинство госуслуг было переведено в цифровой формат, в два раза увеличился спрос на удаленный формат учебы. В период пандемии COVID-19 заработал официальный правительственный сайт стопкоронавирус.рф и его аккаунты в социальных сетях и мессенджерах.

Кроме того, в 2020 году Москва изменила перечень социальных услуг и стандартов, они ориентированы на индивидуальные потребности каждого человека, идет переход от заявительного к проактивному принципу оказания социальных услуг, которые предоставляются после функциональной диагностики.

Под цифровизацией социального обслуживания будем понимать процесс результативности применения всей информации в сфере социального обслуживания при организации предоставления социальных услуг с помощью цифровых технологий.

Под цифровизацией социальных услуг можно рассматривать внедрение цифровых технологий на отдельных этапах оказания помощи гражданам по улучшению условий их жизнедеятельности и самостоятельному удовлетворению жизненных потребностей.

Нельзя забывать и о специфике получателей социальных услуг, которые не являются уверенными пользователями цифровой техники и технологий. Речь

идет о цифровой эксклюзии (digital exclusion) – как невозможности получить доступ к цифровым коммуникациям, ресурсам и сервисам или большие сложности и ограничения при их применении. Причины могут быть многообразными: например, человек живет в местности, где неудовлетворительно со связью, у его нет устройств или денег на оплату интернета или это экономические, психофизические, социальные и иные затруднения, которые ограничивают пожилых людей, инвалидов (особенно клиентов психоневрологических интернатов), малообеспеченные семьи. Люди с нарушениями зрения или с нарушением слуха могут испытывать затруднения при использовании онлайн-ресурсов. Кому-то не хватает знаний и навыков, чтобы разобраться с цифровыми ресурсами и сервисами, и как пользоваться ими для решения своих вопросов и проблем. Кроме того, многие люди старшего поколения, даже при наличии средств, не хотят или не могут в силу возраста осваивать гаджеты. При этом самостоятельно, без посредников пользоваться услугами – это считается хорошим потенциалом, от которого зависит безопасность, а не все пенсионеры понимают то, что, доверив свой пароль и логин кому-то из знакомых, они доверяют ему доступ к личной информации на всех государственных сайтах. Здесь очень важны вопросы кибербезопасности, предотвращения киберугроз и киберпреступности в отношении пользователей.

Поэтому и вопрос о переводе социальных услуг в «цифру» не так уж легок. Механизм управления развитием сферы цифровизации социальных услуг – это возможность обеспечения процесса, его материальная составляющая, состоящая из множества элементов, взаимосвязанных между собой и предназначенных на реализацию функции предоставления социальных услуг получателям, с учетом потребностей всех заинтересованных сторон. Механизм должен развивать систему управления социальных служб, их оперативную и эффективную помощь в преодолении трудностей, возникающих у социально незащищенных категорий населения. Механизм управления развитием сферы цифровизации социальных

услуг на фоне организации и развития цифровой экономики, представлен на рисунке 1. Цель данного механизма – повышение результативности предоставления населению социальных услуг с учетом развития цифровой экономики.

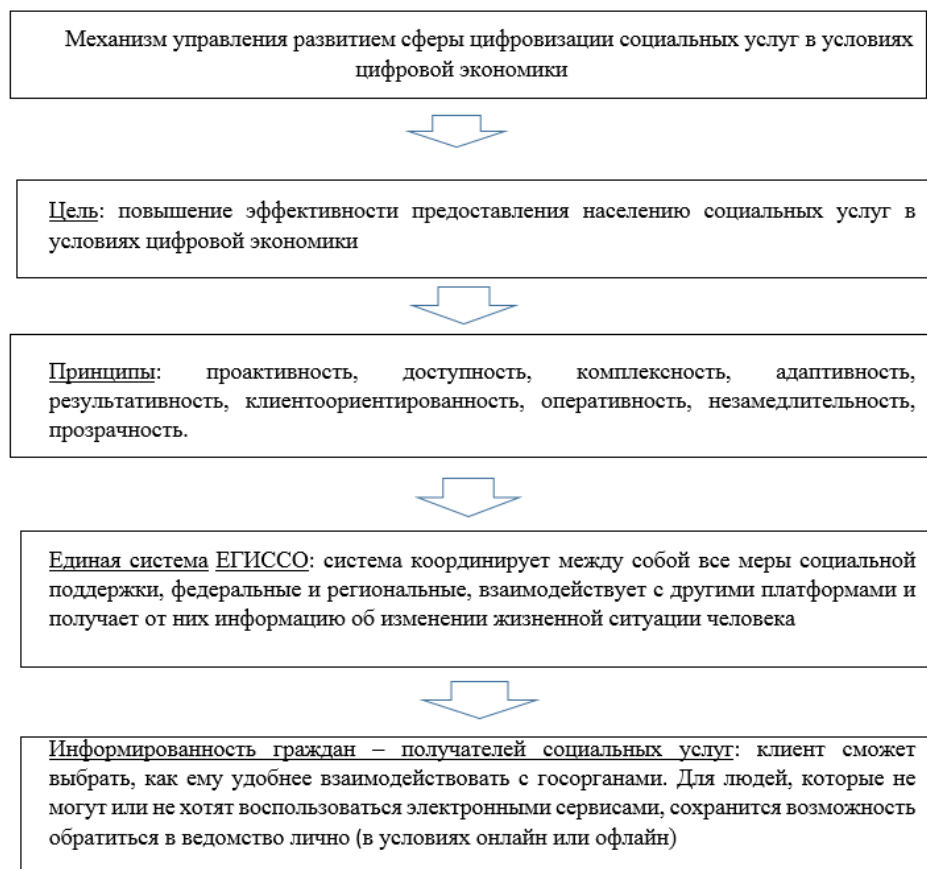


Рис. 1. Иллюстрация механизма управления развитием сферы услуг в условиях цифровой экономики

Таблица

### Инструментарий

Организационный	Правовой
Повышение квалификации персонала на основе персонифицированной коррекции компетентности специалиста в системе непрерывного образования	Нормативно-правовая база для функционирования организаций социальной сферы при цифровизации социальных услуг в системе цифровой экономики
Обеспечение населения отдаленных и труднодоступных территорий качественными социальными услугами, оказываемыми с помощью информационных и коммуникационных технологий	
Внедрение системы комплексного повышения качества предоставляемых социальных услуг населению	

Отказ от устаревших технологий в пользу инновационных. Новые технологии – е-консультирование, онлайн-опросы, онлайн-терапия, кибер-реабилитация и другие способы взаимодействия с получателем социальных услуг	
---	--

### *Цифровая экономика как обеспечивающая подсистема*

*Внедрение информационных и коммуникационных технологий в организации сферы социального обслуживания:* развитие широкополосного доступа с учетом применения современных технологий организации доступа; развитие облачных технологий; создание центров обработки данных; внедрение системы электронного документооборота.

Анализируя отечественную практику социальной защиты и социального обслуживания населения в ситуации эпидемии COVID-19, можно отметить, что в Российской Федерации все принимаемые меры осуществлялись в дистанционном формате благодаря использованию цифровых технологий, которые активно внедрялись в практику государственного управления в предыдущие годы. В итоге, именно через цифровые платформы в стране уже реализуется широкий спектр направлений социальной помощи и поддержки, которые имеют комплексный характер.

В начале апреля 2020 года на московском портале «Мои документы» можно было получить только одну услугу – регистрацию смерти. В течение месяца были сформированы инструкции по получению услуг в новых условиях, и к началу мая доступны уже 90 цифровых услуг. Приведем для примера список цифровых новшеств, которые уже в начале апреля 2020 года в электронной форме осуществлялись через Госуслуги:

- 1) автоматическое продление инвалидности.
- 2) упрощенный порядок регистрации безработных.
- 3) дистанционная регистрация в центре занятости теперь возможна на портале «Работа в России».
- 4) помощь российским туристам, которые не могут вернуться на родину.

5) на портале осуществляется сбор сведений о гражданах, нуждающихся в помощи, и организация помощи. Те, кто вернулся из-за границы, могут оформить электронный больничный на портал госуслуги.ру.

6) дистанционная регистрация смертей и рождений.

Как новый тип электронных госуслуг, появились суперсервисы, сгруппированные по жизненным обстоятельствам. Всего готовится 25 суперсервисов, которые упростят оформление документов в случае определенных жизненных ситуаций [2].

В некоторых государственно-бюджетных учреждениях г. Москвы разработан и уже тестируется проект «социальный помощник». В процессе обслуживания социальных клиентов на дому, социальные работники смогут пользоваться специальной цифровой платформой и мобильного приложения. С помощью приложения возможно сформировать заказ на продукты питания и разные необходимые товары с доставкой на дом, а это увеличит эффективность социального обслуживания. Еще примеры. Столичный Департамент труда и социальной защиты перевел на дистанционную форму большинство своих проектов, где это было возможно и необходимо, а также запустил несколько новых успешных онлайн-проектов, таких как:

- 1) агрегатор добрых дел «Я дома»
- 2) «Социальный навигатор»
- 3) круглосуточный онлайн-чат с психологами городской службы
- 4) «Московское долголетие» онлайн
- 5) «Мой социальный центр» онлайн
- 6) онлайн-база вакансий на сайте Центра занятости «Моя работа»
- 7) онлайн-поддержка семей с детьми-инвалидами
- 8) портал «Моя новая семья»
- 9) портал «Мой семейный центр»
- 10) Telegram-бот для стажеров Комплекса социального развития

11) «Лето в новом формате» В 2020 году данный онлайн-проект включал следующие три направления:

- онлайн-школа «Лето моей карьеры» для учащихся, которые хотят познать себя, больше узнать о профессиях настоящего и прокачать навыки будущего;

- онлайн-лагерь «PROГероев» для подростков, которые оказались в трудной жизненной ситуации и социально-опасном положении. В проекте ребята знакомились с двумя профессиональными направлениями; «Спасатели» и «Авто-спорт»;

- оплачиваемые стажировки для несовершеннолетних детей, обратившихся за поддержкой в «Мой семейный центр». Подростки смогли получить первый опыт работы в 140 организациях города. Молодые люди попробовали себя в одной из 76 специальностей.

В 2020 году в Москве запустили горячую линию для приема заявок на оказание социальных услуг от людей с нарушением слуха, благодаря таким новым «неголосовым» сервисам смогут быстро и качественно получить конкретные социальные услуги. Теперь оформить заявку на доставку продуктов, лекарств, товаров первой необходимости можно непосредственно у сотрудников центров социального обслуживания [1].

В России будет единая цифровая платформа, которая объединит все меры социальной поддержки. Председатель Правительства Михаил Мишустин утвердил Концепцию цифровой трансформации социальной сферы до 2025 года, граждане с помощью цифровой платформы смогут получать пенсии и пособия без заявлений и подтверждающих документов [4]. Новая платформа объединит информационные системы Министерства труда, Пенсионного фонда России (ПФР), Фонда социального страхования (ФСС), а также учреждений медико-социальной экспертизы. Поэтапно на нее будут переведены все процессы по назначению и предоставлению мер социальной поддержки. Также заработает единый контакт-центр, граждане смогут круглосуточно получать персональные консультации по федеральным мерам поддержки, которые им положены. Такой формат информирования в следующие годы охватит социальную помощь, предоставляемую также на региональном и муниципальном уровнях. Кроме того, опекуны и



законные представители смогут оформлять пособия на подопечных в электронном виде с помощью портала госуслуг. Граждане с инвалидностью смогут взаимодействовать с бюро медико-социальной экспертизы по интернету и дистанционно получать все необходимые документы [4]. Возможности упрощенного использования материнского капитала также будут расширены. Его средства можно будет напрямую направлять через банковское приложение не только на погашение ипотеки, но и на оплату обучения. Это лишь часть мероприятий, которые предусмотрены концепцией. Постепенно к 2025 году все меры социальной поддержки перейдут в электронный формат и будут предоставляться гражданам без заявлений и подтверждающих документов [5].

Таким образом, цифровизация социального обслуживания включает:

1) разработку и внедрение автоматизированных информационных систем, позволяющих производить учет и анализ информации в цифровой форме об уже оказанных социальных услугах, о получателях социальных услуг, о потраченных ресурсах, возможность строить прогноз потребностей тех или иных социальных групп в социальных услугах, сформировать отчеты, принимать управленческие решения;

2) внедрение алгоритмизированных электронных услуг в сфере социального обслуживания для всех категорий граждан (подача документов для получения социальных услуг, получение документов и справочной информации, запись на прием в социальную службу, получить онлайн-консультации);

3) внедрение дополнительных электронных форм взаимодействия с получателями социальных услуг на основе интернет технологий (консультирование, подача жалоб);

4) обучение социальных работников, персонала учреждений социальной сферы цифровым технологиям.

Направление на цифровую экономику, избранное Правительством РФ, предполагает деятельное государственное управление и поддержку ускоренной цифровизации экономической и социальной сферы.

В повседневной социальной работе важное место приобретают современные цифровые технологии, которые не только помогают расширить рамки предоставления социальных услуг нуждающимся гражданам, но и повышают правильность в прогнозировании и оценке трудностей и путей преодоления. Поэтому применение информационных технологий при реализации социальных услуг в сфере социального обслуживания может повысить их результативность, качество и доступность.

### ***Список литературы***

1. В Москве заработала горячая линия для жителей с нарушением слуха // Российская газета. – 29.10.2020.
2. Первый клик. Суперсервис «Рождение ребенка» запустят в 2020 году // Российская газета – Столичный выпуск. – 16.10.2019. – №234 (7992).
3. Плюс электрификация всех услуг. Под Минтруд, ПФР и ФСС подводят единую цифровую платформу // Коммерсантъ. – 03.06.2019. – №94. – С. 3.
4. Распоряжение от 26 февраля 2021 года №431-р «Об утверждении Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы, относящейся к сфере деятельности Министерства труда и социальной защиты РФ, на период до 2025 г.»
5. Сайт Правительства РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://government.ru/docs/41634/> (дата обращения: 11.03.2021).